

**Relatório Semestral relativo às atividades da
Ouvidoria**



Relatório semestral relativo às atividades
desenvolvidas pela Ouvidoria da UBS BB Corretora
Data Base: 31/12/2024

Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria

São Paulo, 05 de fevereiro de 2025.

Aos órgãos de administração e à auditoria interna da **UBS BB Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A. ("UBS BB Corretora")**.

Conforme estabelecido no artigo 2º, da Resolução do Banco Central do Brasil ("**Banco Central**") nº 28, de 23 de outubro de 2020 ("**Resolução 28**"), a UBS BB Corretora instituiu componente organizacional de ouvidoria ("**Ouvidoria**").

Embora o UBS BB Banco de Investimento S.A. ("**UBS BB Banco**") se encontre sob a supervisão do Banco Central, este não está sujeito à obrigação de instituir canal de ouvidoria (conforme artigo 2º da Resolução do Conselho Monetário Nacional ("**CMN**") nº 4.860), por não possuir clientes pessoas naturais, empresários individuais, pessoas jurídicas classificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte.

Com a publicação da Resolução da Comissão de Valores Mobiliários ("**CVM**") nº 43, de 17 de agosto de 2021, a UBS BB Corretora e o UBS BB Banco deixaram de ser obrigados a instituir componente de ouvidoria, no âmbito da CVM, nos termos do artigo 2º.

Em conformidade com o artigo 13º da Resolução 28, o presente documento destina-se a atender à exigência normativa de emissão semestral de relatório ("**Relatório Semestral**") contendo informações quantitativas e qualitativas acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, a adequação de sua estrutura para o atendimento das exigências legais e regulamentares aplicáveis e o resumo das proposições encaminhadas pela Ouvidoria aos órgãos de administração da UBS BB Corretora.

O presente Relatório Semestral tem como data-base o semestre findo em 31 de dezembro de 2024.

Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria

Conteúdo

1. Seção Descritiva 4

 1.1. Missão da Ouvidoria..... 4

 1.2. Estrutura, atuação da Ouvidoria e Certificação 4

 1.3. Logística..... 4

 1.3.1. Canais de Atendimento 4

 1.3.2. Divulgação..... 5

 1.3.3. Sistemas..... 5

 1.4. Critérios para classificação das demandas 5

 1.5. Proposições de melhorias da Ouvidoria..... 6

2. Seção Estatística..... 6

3. Informações Complementares 6

Anexo I..... 8

Anexo II..... 9

Anexo III..... 10

1. Seção Descritiva

1.1. Missão da Ouvidoria

A Ouvidoria foi instituída com a missão de solucionar as reclamações dos clientes que já buscaram a UBS BB Corretora para o tratamento de dúvidas, esclarecimentos ou solicitações diversas (que não foram atendidas de forma adequada por alguma razão), de maneira rápida, efetiva, atuando imparcial e isentamente.

1.2. Estrutura, atuação da Ouvidoria e Certificação

No período a que este Relatório se refere, a Ouvidoria estava estruturada da seguinte forma:

- Diretor Responsável: Marcelo Souza Dias
- Ouvidora: Aline de Alvarenga Saldanha
- Ouvidora Suplente: Luciana Camoti Pires de Oliveira

O Diretor Responsável e a Ouvidora encontravam-se devidamente registrados no Sistema de informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (UNICAD).

A Ouvidora e a Ouvidora Suplente foram aprovadas na Certificação da Associação Brasileira de Ouvidores, estando aptas a exercer a atividade.

A Ouvidoria apresenta uma estrutura compatível com as atividades da UBS BB Corretora e conta com os recursos tecnológicos apropriados a atender adequadamente aos clientes do perfil da companhia.

A Ouvidoria desempenhou corretamente seu papel ao longo do 2º semestre de 2024, alicerçada na legislação aplicável, inclusive as emanadas pelo Banco Central.

1.3. Logística

1.3.1. Canais de Atendimento

Estão disponíveis aos clientes da UBS BB Corretora os seguintes canais de atendimento:

- **Canal telefônico** - serviço de discagem direta gratuita dedicada exclusivamente aos chamados de Ouvidoria através do número 0800-940-0266;
- **Canal eletrônico** - formulário eletrônico disponibilizado na rede mundial de computadores por meio do endereço www.ubsbb.com/brasil;
- **Correspondência física** – encaminhada para o endereço da UBS BB Corretora;
- **Canal de denúncia** – formulário de denúncia disponibilizado na rede mundial de computadores por meio do endereço eletrônico www.ubsbb.com/brasil, onde, na forma da Resolução 4.859, de 23 de outubro de 2020, podem ser reportados, de forma anônima ou não, indícios de ilicitudes relacionados às atividades da UBS BB Corretora e do UBS BB Banco;
- **RDR BACEN** - sistema de Registro de Demandas do Cidadão mantido pelo Banco Central para o oferecimento de reclamações e denúncias por usuários de serviços financeiros.

Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria

1.3.2. Divulgação

- O serviço de Ouvidoria é amplamente divulgado no sítio www.ubsbb.com/brasil, na rede mundial de computadores, e nas comunicações públicas aplicáveis.

1.3.3. Sistemas

No desempenho de suas atividades, a Ouvidoria faz uso das seguintes ferramentas:

- **Base de controle BR Ouvidoria** – utilizado para acompanhamento das solicitações e reclamações abertas;
- **Sistema Verba** – utilizado para gravação das ligações recebidas pelo número 0800-940-0266.

1.4. Critérios para classificação das demandas

1.4.1. Procedentes Solucionadas

São classificadas como Procedentes Solucionadas as solicitações e reclamações nas quais se identifica o descumprimento de legislação e normativas institucionais ou deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimentos oferecidos aos clientes e usuários, tratando-se de situações pontuais, em que são tomadas as medidas corretivas para uma solução imediata. A Ouvidoria trabalha para respondê-las em até 10 (dez) dias úteis da data de seu recebimento, em consonância com as regulamentações vigentes.

1.4.2. Procedentes não Solucionadas (em aberto)

São classificadas como Procedentes não Solucionadas as solicitações e reclamações nas quais se identifica o descumprimento de legislação e normativas institucionais ou deficiências na qualidade de produtos, serviços ou atendimentos oferecidos aos clientes e usuários, em que não há a possibilidade de adoção imediata das medidas corretivas ou dos ajustes resolutivos aplicáveis, dentro do prazo de 10 (dez) dias úteis.

1.4.3. Improcedentes

São classificadas como improcedentes as solicitações e reclamações:

- que sejam relativas a problemas satisfatoriamente já solucionados pela UBS BB Corretora;
- estranhas aos serviços prestados pela UBS BB Corretora, ainda que se trate de sugestões, consultas ou elogios.
- refiram-se a testes efetuados pela área de Tecnologia.
- cujo objeto seja de competência de outra instituição, que não a UBS BB Corretora, do Brasil ou do exterior, ainda que pertencente ao mesmo conglomerado.
- recebidas por engano¹.
- que não caracterizem descumprimento de legislação, de regulação emanada pelo Banco Central, de determinações impostas por outros órgãos com jurisdição sobre a UBS BB Corretora, ou que não revelem deficiências na qualidade dos produtos, serviços e atendimento oferecidos aos clientes e consumidores em geral.

¹ Por engano, entende-se as ocorrências em que o contactante não possui a intenção de falar com a Ouvidoria da UBS BB Corretora e as ocorrências sem conteúdo manifesto por ausência de interação do contactante.

Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria

1.5. Proposições de melhorias da Ouvidoria

Considerando o teor das demandas recebidas durante o 2º Semestre de 2024, e, ainda, o fato de que todas foram classificadas como improcedentes, não houve necessidade de propor melhorias nos processos relacionados aos produtos ou serviços prestados pela UBS BB Corretora.

2. Seção Estatística

Os Anexos I, II e III contêm os dados estatísticos com as informações consolidadas das reclamações registradas na Ouvidoria, no período coberto pelo presente Relatório Semestral, os quais se encontram organizados da seguinte forma:

- segmentadas por temas, pessoas física e jurídica – Anexo I;
- segregadas por canal de atendimento – Anexo II;
- qualificadas como improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada (chamados em aberto) – Anexo II;
- segregadas por mês e totalizadas para o semestre correspondente – Anexo II;
- chamados registrados no Sistema de Ouvidoria – Anexo III.

3. Informações Complementares

Durante o 2º Semestre de 2024, o Grupo UBS no Brasil recebeu através de seu Canal de Informações 17 (dezessete) ocorrências relacionadas a fraudes praticadas por terceiros que se utilizaram indevidamente do nome, informações cadastrais e da marca do UBS para oferecer empréstimos, sorteios e outros serviços fraudulentos a pessoas físicas, as quais foram respondidas diretamente através do e-mail do referido canal. Além disso, 2 (dois) contatos foram realizados diretamente com a Ouvidoria.

Com relação a tais reclamações e pedidos de informação, é de entendimento do Grupo UBS no Brasil que tais indivíduos tenham sido vítimas de fraudes (ou tentativas de) praticadas por terceiros mediante a imposição de exigências incomuns em operações normais de crédito, incluindo a necessidade de depósitos prévios. Por tal razão, ao tomar conhecimento do uso indevido de seu nome e/ou de sua marca, o Grupo UBS no Brasil tomou todas as medidas cabíveis, que estavam ao seu alcance, para evitar que terceiros fossem lesados e que sua imagem e reputação continuassem sendo prejudicadas.

Portanto, é de nosso entendimento que o Grupo UBS no Brasil não pode ser responsabilizado pelos danos eventualmente sofridos pelos indivíduos, posicionamento este que, inclusive, em ocorrência passada, restou reconhecido por sentença em discussão judicial ajuizada contra o próprio Grupo UBS no Brasil, envolvendo pedido de ressarcimento dos prejuízos causados após a realização de depósitos pela vítima em contas de terceiros fraudadores desconhecidos. O tema

Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria

também é objeto de constantes advertências realizadas pelo Banco Central do Brasil aos consumidores.


Signed by:
Marcelo Dias
89CAB5C4B79F489

Marcelo Souza Dias

Diretor responsável pela Ouvidoria da UBS BB Corretora

Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria

Anexo I

UBS  BB Investment Bank		SEÇÃO ESTATÍSTICA Segmentação por Temas 2º Semestre 2024					
Data-base 31/12/2024							
Classificação por temas	Atendimento	Aplicações, investimentos e custódia de valores	Conta-corrente	Operações de crédito	Relação contratual	Outros temas*	Total
Pessoa Física**							
Julho							
Improcedente	1	3	-	-	-	1	5
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Total	1	3	-	-	-	1	5
Agosto							
Improcedente	-	-	-	-	-	-	-
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-
Setembro							
Improcedente	-	-	-	-	-	-	-
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-
Outubro							
Improcedente	-	-	-	-	-	-	-
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	-	-
Novembro							
Improcedente	-	-	-	-	-	1	1
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	-	-	-	1	1
Dezembro							
Improcedente	1	-	-	-	-	3	4
Procedente solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-
Total	1	-	-	-	-	3	4

*Não foram consideradas as ligações e os e-mails de testes internamente produzidos.

**Não foram recepcionadas demandas originadas de pessoas jurídicas.


Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria

Anexo II

	SEÇÃO ESTATÍSTICA Qualificação da Procedência e Canal de Atendimento 2º Semestre 2024		
Data-base 31/12/2024			
Canal de atendimento	Improcedente	Procedente Solucionada	Procedente não Solucionada
Julho			
Canal telefônico	1	-	-
Canal eletrônico	1	-	-
Correspondência física	-	-	-
Canal de denúncias	2	-	-
RDR BACEN	1	-	-
Total	5	-	-
Agosto			
Canal telefônico	-	-	-
Canal eletrônico	-	-	-
Correspondência física	-	-	-
Canal de denúncias	-	-	-
RDR BACEN	-	-	-
Total	-	-	-
Setembro			
Canal telefônico	-	-	-
Canal eletrônico	-	-	-
Correspondência física	-	-	-
Canal de denúncias	-	-	-
RDR BACEN	-	-	-
Total	-	-	-
Outubro			
Canal telefônico	-	-	-
Canal eletrônico	-	-	-
Correspondência física	-	-	-
Canal de denúncias	-	-	-
RDR BACEN	-	-	-
Total	-	-	-
Novembro			
Canal telefônico	-	-	-
Canal eletrônico	1	-	-
Correspondência física	-	-	-
Canal de denúncias	-	-	-
RDR BACEN	-	-	-
Total	1	-	-
Dezembro			
Canal telefônico	-	-	-
Canal eletrônico	3	-	-
Correspondência física	-	-	-
Canal de denúncias	-	-	-
RDR BACEN	1	-	-
Total	4	-	-

Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria

Anexo III

	<p>SEÇÃO ESTATÍSTICA Chamados Registrados no Sistema de Ouvidoria 2º Semestre 2024</p>
<p>Data-base 31/12/2024</p>	
<p>Reclamações registradas e acompanhadas via Base de controle BR Ouvidoria</p>	
<p>Julho</p>	
<p>5</p>	
<p>Agosto</p>	
<p>0</p>	
<p>Setembro</p>	
<p>0</p>	
<p>Outubro</p>	
<p>0</p>	
<p>Novembro</p>	
<p>1</p>	
<p>Dezembro</p>	
<p>4</p>	
<p>Total</p>	
<p>10</p>	