
RELATÓRIO DA OUVIDORIA DO GRUPO BR PARTNERS
2º SEMESTRE DE 2019

À Deloitte Auditores Independentes

À Diretoria do BR Partners Banco de Investimento S.A. e

À Diretoria do BR Partners Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.

Prezados,

Em conformidade com os termos da Resolução nº 4.433/15 do Conselho Monetário Nacional (“CMN”), de 23 de julho de 2015, bem como da Instrução Normativa da CVM nº 529, de 01 de novembro de 2012, o presente relatório tem como objetivo abordar todos os aspectos relevantes relativos ao componente organizacional da Ouvidoria do Grupo BR Partners, incluindo o BR Partners Banco de Investimento S.A. e a BR Partners Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., no período compreendido entre 1º de julho de 2019 até 31 de dezembro de 2019.

I – Seção Descritiva

1.1. Estrutura e Atribuições da Ouvidoria

O BR Partners Banco de Investimento S.A. (“Banco”) é um banco de investimento de pequeno porte, que busca oferecer uma série de produtos e serviços diferenciados com excelência para empresas e investidores.

Considerando a estrutura do Banco, a complexidade dos produtos oferecidos, o nível de sofisticação e exigência dos seus clientes, bem como a ausência de histórico de reclamações reportadas à Ouvidoria, optamos por implementar uma estrutura enxuta, devidamente qualificada e amplamente divulgada.

O intuito da estrutura adotada é de assegurar o fácil acesso à Ouvidoria, prestar um atendimento de excelência e solucionar eventuais problemas de maneira eficaz.

A Ouvidoria do Grupo BR Partners é composta por uma Diretora responsável e uma Ouvidora, devidamente indicadas perante o Banco Central do Brasil e a Comissão de Valores Mobiliários. O Departamento Jurídico e a Área de Compliance prestam também suporte à Ouvidoria.

Os Estatutos Sociais do Banco, em seus Artigos 23 a 27; e da BR Partners Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (“Corretora”), em seus Artigos 22 a 26, regulamentam, de forma legal, a estrutura da Ouvidoria, prevendo suas atribuições, modo de designação, destituição e vigência do mandato da Ouvidora.

Os contatos com a Ouvidoria podem ser realizados através de telefone (0800-778-3355), e-mail (ouvidoria@brap.com.br), ou através do canal disponível no *website* (www.brap.com.br > Atendimento > Ouvidoria). O atendimento por telefone é prestado durante todo o horário comercial (de segunda à sexta-feira das 9h às 18h) e

os contatos realizados por e-mail e por telefone são armazenados por cinco anos, com a possibilidade de extensão deste prazo.

1.2. Procedimento da Ouvidoria

O procedimento relativo ao processo de Ouvidoria está adequado à Resolução nº 4.433/15 do CMN e da IN CVM nº 529 e encontra-se disponível a todos os colaboradores do Grupo BR Partners.

As informações recebidas pela Ouvidoria devem ser tratadas da seguinte maneira:

- 1) Recepção, registro e feedback inicial ao Cliente (i.e.: “reclamação recebida e protocolada”);
- 2) Comunicação aos responsáveis;
- 3) Avaliação detalhada pelos responsáveis e proposição da solução/ação corretiva do problema;
- 4) Implementação da solução do problema/ação corretiva;
- 5) Feedback intermediário e final ao cliente ou reclamante;
- 6) Arquivo dos processos; e
- 7) Relatório periódico.

1.3. Independência

O componente organizacional da Ouvidoria é completamente independente das demais áreas do Banco. A Sra. Andrea Capelo Pinheiro é a Diretora responsável pela Ouvidoria. A Srta. Roberta Ferreira Camargo é a Ouvidora e não desempenha funções adicionais em área de negócio.

1.4. Divulgação

A existência da Ouvidoria e os respectivos meios de acesso são divulgados aos clientes do Grupo BR Partners através de seu *website* (www.brap.com.br), bem como em toda a documentação e correspondência periódica do Banco e da CTVM.

O Grupo BR Partners dispõe de formulário eletrônico de reclamação em seu *website* e serviço de discagem direta gratuita.

1.5. Certificação

A profissional envolvida no atendimento das ocorrências da ouvidoria está devidamente certificada. Em 13 de julho de 2017, a Ouvidora Roberta Ferreira Camargo foi certificada em “Capacitação e Certificação em Ouvidoria Divulgação de Atividades no Site Institucional”, conforme Resolução do CMN nº 4.433/15 e IN CVM nº 529/12, pelo curso oferecido pela Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias – ANCORD.

1.6. Eficácia da Ouvidoria

No decorrer do período mencionado neste relatório não foi recebida nenhuma reclamação que possa ser classificada como efetiva, de maneira a Ouvidoria do Grupo BR Partners não foi acionada para os propósitos a que se destina.

1.6.1. Proposições encaminhadas pela Ouvidoria

Como afirmado anteriormente, no período entre 1º de julho de 2019 até 31 de dezembro de 2019 não foi recebida nenhuma ocorrência efetiva.

1.7. Política Institucional de Relacionamento

A Política Institucional de Relacionamento do Grupo BR Partners é baseada nos mais amplos princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência. O Grupo BR Partners preza muito pela consolidação de sua boa reputação, atentando-se em sua credibilidade e competência perante o mercado.

1.8. Canal de Denúncia

O Grupo BR Partners implementou o seu Canal de Denúncia, a fim de assegurar que os seus clientes, colaboradores, fornecedores ou parceiros de qualquer empresa do Grupo BR Partners que tomarem conhecimento de fatos ou indícios de práticas ilícitas possam reportar a situação em um dos canais disponíveis para comunicação.

II – SEÇÃO ESTATÍSTICA

Quanto aos aspectos relevantes sobre as demandas recebidas durante o 2º semestre de 2019, a Ouvidoria não registrou demandas classificadas como efetivas. Recebemos 27 ligações telefônicas, sendo:

- 2 ligações solicitando informações sobre empréstimo bancário;
- 5 ligações para venda de produtos (conteúdo comercial);e
- 20 ligações por engano.

Não realizamos retornos de ligações, pois não havia ligações perdidas procedentes. Foi registrado o recebimento de 4.433 e-mails, todos improcedentes: 1% dos e-mails contendo currículos; 1% dos e-mails contendo questionamentos sobre crédito pessoal; 18% dos e-mails com conteúdo comercial; e 80% e-mails “spams”.

São Paulo, 31 de dezembro de 2019.

Andrea Capelo Pinheiro
Diretora Responsável pela Ouvidoria

Roberta Ferreira Camargo
Ouidora