
RELATÓRIO DA OUVIDORIA DO GRUPO BR PARTNERS
1º SEMESTRE DE 2021

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

Prezados,

Em conformidade com os termos da Resolução do CMN nº 4.860/20, bem como da Resolução CVM nº 43/21, 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., no período compreendido entre 1º de janeiro de 2021 até 30 de junho de 2021.

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 um Ouvidor, devidamente indicados 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.

O Estatuto Social do Banco, em seus Artigos 23 a 27 regulamenta, de forma legal, a estrutura da Ouvidoria, prevendo suas atribuições, modo de designação, destituição e vigência do mandato do Ouvidor.

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 do CMN nº 4.860/20 e Resolução CVM nº 43/21 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. O Sr. Leonardo Ferreira é o Diretor responsável pela Ouvidoria. O Sr. Eduardo Rebello Barbuy é o Ouvidor e não desempenha funções adicionais em área de negócio da instituição.

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

1.5. Certificação

O profissional envolvido no atendimento das ocorrências da ouvidoria está devidamente certificado. Em 21 de maio de 2021, o Ouvidor Eduardo Rebello Barbuy foi certificado em “*Capacitação e Certificação em Ouvidoria segundo requisitos da Resolução BACEN nº 4.860 de 23/10/2020*”, conforme Resolução do CMN nº 4.860/20 e Resolução CVM nº 43/21, pelo curso oferecido pela Associação Brasileira de Bancos – ABBC.

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 janeiro de 2021 até 30 de junho de 2021 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 1º semestre de 2021, a Ouvidoria não registrou demandas classificadas como efetivas. Recebemos 6 ligações telefônicas, sendo:

- 4 ligações para venda de produtos (conteúdo comercial); e
- 2 ligações por engano.

Não realizamos retornos de ligações, pois não havia ligações perdidas procedentes. Foi registrado o recebimento de 19 e-mails, todos improcedentes: 0,5% dos e-mails contendo currículos; 31,5% dos e-mails com conteúdo comercial; e 68% e-mails “spams”.

São Paulo, 31 de julho de 2021.

Leonardo Ferreira
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Eduardo Rebello Barbuy
Ouvidor