
**RELATÓRIO DA OUVIDORIA DO GRUPO BR PARTNERS
2º 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 julho de 2021 até 31 de dezembro 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

Os profissionais envolvidos no atendimento das ocorrências da ouvidoria estão devidamente certificados.

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.

Em 13 de agosto de 2021, a Ouvidora Livia Bianco Tchilian também foi certificada 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, foi recebida apenas uma reclamação que possa ser classificada como procedente, de maneira a Ouvidoria do Grupo BR Partners foi acionada para os propósitos a que se destina e regularizou prontamente a situação.

1.6.1. Proposições encaminhadas pela Ouvidoria

Como afirmado anteriormente, no período entre 1º de julho de 2021 até 31 de dezembro de 2021, a Ouvidoria recebeu apenas uma ocorrência procedente, a qual descrevemos abaixo:

- No dia 14/10/2021, a Ouvidoria do BR Partners recebeu um e-mail de um terceiro descontente, que cadastrou o seu currículo no site do BR Partners e que posteriormente, ao consultar o seu nome no Microsoft Bing, encontrou os dados do seu currículo expostos na internet.

Na mesma data, encaminhamos para área responsável para que a situação fosse regularizada, que efetuou a regularização de imediato e criando procedimento de deleção de informações no banco de dados do BR Partners, encerrando definitivamente a tratativa junto ao contactante no dia 22/10/2021.

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 2021, a Ouvidoria não registrou demandas classificadas como efetivas.

Recebemos 13 ligações telefônicas, sendo todas improcedentes, sendo na sua totalidade ligações para vendas de produtos e ligações por engano.

Foi registrado o recebimento de 95 e-mails, sendo apenas 1 e-mail procedente, que foi descrito acima no item 1.6.1.

São Paulo, 31 de março de 2022.

Leonardo Ferreira
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Eduardo Rebello Barbuy
Ouvidor