



# Relatório da Ouvidoria

## Primeiro Semestre 2019

Empresas do Conglomerado Financeiro BTG Pactual



## 1. Introdução

Em conformidade com a Resolução nº 4.433 do Conselho Monetário Nacional - CMN, de 23 de julho de 2015, bem como com a Resolução nº 279 do Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP, de 30 de janeiro de 2013 e a Instrução da CVM nº 529, de 1º de novembro de 2012, apresentamos o relatório semestral para a função de Ouvidoria (“relatório”) referente à data-base de 30 de junho de 2019.

O relatório visa prover um descritivo da manutenção do componente organizacional de Ouvidoria no grupo BTG Pactual.

## 2. Canais de Atendimento

### 2.1. Definição e funcionamento do SAC

### 2.2. Definição e funcionamento da Ouvidoria

I - Definição e funcionamento do SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor, sua finalidade, forma de acesso e percentual de demandas divididas em: informações, cancelamentos, reclamações e outras demandas;

II – Definição e funcionamento da ouvidoria, sua finalidade, forma de acesso, atribuições e os principais motivos das reclamações.

## 3. Ouvidoria em Números

### 3.1. Volumetria das demandas recepcionadas na Ouvidoria

### 3.2. Solução

**§2º “Ouvidoria em Números”, contendo:**

I - Volumetria das demandas recepcionadas na ouvidoria e originadas nos canais primários da Instituição Financeira;

II - Percentual de solução no prazo de 5 (cinco) dias úteis, nos termos do parágrafo único, do art. 7º, deste normativo, e no prazo previsto na regulação.

## 4. Atendimento a Canais Externos

### 4.1. Bacen

**§3º “Atendimento a Canais Externos”**, contendo a volumetria e resolutividade de demandas originadas nos seguintes órgãos e plataforma:

I – BACEN;

II – Órgãos e entidades de defesa do consumidor; e

III - Plataforma consumidor.gov.br.

## 5. Satisfação de Clientes

### 5.1. Pesquisa de satisfação

**§4º “Satisfação de Clientes”**, contendo:

I – a pesquisa de satisfação de ouvidorias.

## 6. Atuação estratégica da Ouvidoria

### 5.1. Pesquisa de satisfação

**§5º “Atuação estratégica da Ouvidoria”**, contendo:

I - o objetivo, importância, finalidade, governança e transparência, da “Política de Relacionamento com Clientes”.

## 2.1. Estrutura e Atribuições da Ouvidoria

O BTG Pactual é um banco de investimentos que oferece produtos e serviços sofisticados e de alta qualidade a um público diferenciado e exigente.

Tendo em mente a complexidade de nossos produtos, o nível de sofisticação e exigência dos nossos clientes e o histórico de baixíssimos índices de reclamações, optamos por uma estrutura reduzida, qualificada e amplamente divulgada. Isto assegura acesso fácil, atendimento diferenciado e soluções adequadas aos problemas apresentados.

Estruturalmente, a Ouvidoria do BTG Pactual é composta por um Diretor responsável e Ouvidores, devidamente designados perante o Banco Central, o Conselho Nacional de Seguros Privados e a Comissão de Valores Mobiliários, que contam com o suporte das demais áreas de controles independentes, principalmente Jurídico, *Compliance* e Risco Operacional.

Eis as funções dos principais profissionais e áreas envolvidas no processo de Ouvidoria:

Diretor Responsável: assegurar o cumprimento do disposto na Resolução nº 4.433/2015 do Conselho Monetário Nacional, bem como na Resolução nº 279/2013 do Conselho Nacional de Seguros Privados, na Instrução CVM nº 529/2012 e normativos correlatos;

Ouvidores: receber, registrar, comunicar, instruir, analisar, acompanhar, solucionar e prestar esclarecimentos ao reclamante, cliente ou não, da maneira mais rápida, eficiente e independente possível dentro dos prazos exigidos pelas regulamentações vigentes;

Jurídico e Compliance: prestar suporte técnico independente assessorando o Diretor responsável e os Ouvidores nas suas atribuições; e

Risco Operacional: utilizar eventuais registros advindos da Ouvidoria para melhorar/corrigir processos internos da Instituição. Adicionalmente, cabe à área monitorar os riscos operacionais vigentes, incluindo, desta forma, aqueles pertinentes ao processo de Ouvidoria.

## 2.2. Procedimento de Ouvidoria

O BTG Pactual possui procedimento específico relativo ao processo de Ouvidoria, adequado às exigências das já mencionadas Resoluções nº 4.433/2015 do Conselho Monetário Nacional, nº 279/2013 do CNSP e na Instrução CVM nº 529. Tal procedimento permanece publicado na Intranet do BTG Pactual à disposição de todos os colaboradores.

### 2.3. Tratamento das Reclamações

As reclamações são tratadas em 7 (sete) estágios (detalhados no procedimento operacional supracitado), quais sejam:

- Recepção, registro e *feedback* inicial ao Cliente (*i.e.*: “reclamação recebida e protocolada”);
- Comunicação aos responsáveis;
- Avaliação detalhada pelos responsáveis e proposição da solução/ação corretiva do problema;
- Implementação da solução do problema/ação corretiva;
- *Feedback* intermediário e final ao cliente ou reclamante e envio da pesquisa de satisfação;
- Arquivo dos processos; e
- Relatório periódico.

### 2.4. Independência

O componente organizacional da Ouvidoria é completamente independente. O diretor responsável do BTG Pactual ocupa a posição de *Managing Director* responsável pela área de *Corporate Services* e as Ouvidoras não desempenham funções adicionais em áreas de negócio ou de controle da instituição. As três principais áreas de suporte acima mencionadas também são independentes.

### 2.5. Ampla Divulgação

A existência da Ouvidoria e os respectivos meios de acesso são divulgados aos clientes através do sítio de Internet do BTG Pactual e correspondência periódica. O formulário eletrônico de reclamação, disponível no sítio de Internet do BTG Pactual, e o serviço de discagem direta gratuita asseguram o livre acesso dos clientes ao serviço.

### 2.6. Previsão no Estatuto

O estatuto social do BTG Pactual inclui:

- As atribuições da Ouvidoria;
- Critérios de designação e destituição dos Ouvidores e tempo do mandato; e
- Compromisso expresso da instituição em criar condições para o funcionamento da Ouvidoria com transparência, independência, imparcialidade e isenção, bem como assegurar o acesso da Ouvidoria aos documentos e demais informações necessárias para elaboração de resposta às reclamações recebidas.

### **2.7. Certificação**

Os integrantes da Ouvidoria são adequadamente certificados, conforme exigido pelas Resoluções nº 4.433/2015 do Conselho Monetário Nacional e nº 279/2013 do CNSP.

### **3. Atuação da Ouvidoria**

Concluimos que os trabalhos da Ouvidoria no primeiro semestre de 2019 foram eficazes, inclusive quanto ao comprometimento da instituição no desenvolvimento satisfatório da missão da Ouvidoria e seu contínuo aprimoramento.

A estrutura acima detalhada mostrou-se adequada e apta para gerir as demandas de todas as áreas do BTG Pactual.