



Relatório da Ouvidoria

Segundo Semestre 2018

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 31 de dezembro de 2018.

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

2. Descritivo

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/corriger 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 segundo semestre de 2018 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.