



RB Investimentos

Relatório de Ouvidoria

1º Semestre de 2019



RB Investimentos

Diretora responsável pela Ouvidoria

Ana Paula Pinho Candeloro

Ouidora

Ligia Camargo da Silva

Equipe da Ouvidoria

Filipe Bueno Fernandes Dias

Ligia Camargo da Silva



RB Investimentos

Em atendimento ao disposto na Resolução CMN 4.433, de 23 de julho de 2015, Instrução CVM Nº 529 de 01 de novembro de 2012 e na Circular do Banco Central do Brasil, publicada em 27 de julho de 2010, vimos apresentar à Diretoria da RB Capital Investimentos Distribuidora de Valores Mobiliários Ltda. (“RB Investimentos”), o relatório quantitativo e qualitativo das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período compreendido entre 1º de janeiro a 30 de junho de 2019.

Apresentação

A Ouvidoria da RB Investimentos atua como um canal de comunicação entre a companhia e clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos e presta atendimento de última instância às demandas desses clientes e usuários que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da companhia.

I - Seção Descritiva

Adequação da Estrutura da Ouvidoria

A RB Investimentos está comprometida com o desenvolvimento e contínuo aprimoramento dos canais de atendimento das demandas de clientes e busca criar soluções inteligentes de engajamento de seus stakeholders para satisfação de seu público consumidor.

A Ouvidoria está estruturada, inclusive quanto ao quantitativo de atendentes ouvidores, e possui adequadas rotinas, processos, equipamentos, sistemas e instalações, levando-se em consideração a natureza dos serviços e clientes da RB Investimentos.

Não foram detectadas deficiências que pudessem de alguma forma comprometer o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria e, por conseguinte, não houve necessidade de encaminhar qualquer proposição à Diretoria.

A Diretora responsável é a Sra. Ana Paula Pinho Candelero e os ouvidores certificados são a Sra. Ligia Camargo da Silva e o Sr. Filipe Bueno Fernandes Dias. O atendimento do canal é de segunda-feira à sexta-feira das 09h às 18h, com intervalo das 12h às 13h, (exceto feriados), no número 0800 882 2700, sendo que todas as ligações são gravadas, ou por meio do e-mail ouvidoria@rbinvestimentos.com, ao qual apenas os ouvidores certificados tem acesso.



RB Investimentos

Exames de certificação

Ligia Camargo da Silva

Primeira Certificação em Ouvidoria Financeira em 30 de Junho de 2019 abrangendo os seguintes temas: Ética, Função da Ouvidoria, Código de Defesa do Consumidor e Mediação de Conflitos.

Filipe Bueno Fernandes Dias

Primeira Certificação em Ouvidoria Financeira em 24 de Maio de 2019 abrangendo os seguintes temas: Ética, Função da Ouvidoria, Código de Defesa do Consumidor e Mediação de Conflitos.

II - Classificação das Chamadas

Procedentes:

Trata-se de chamadas recebidas por clientes e/ou usuários de produtos e/ou serviços da RB Capital DTVM endereçando sugestões, reclamações, elogios e denúncias. Nestas situações o ouvidor classifica a chamada como procedente, podendo, ainda, solicitar auxílio da área afetada para a solução da demanda e finalização do atendimento.

- ✓ **Procedente solucionada:** reclamações procedentes que, após análise e procedimentos de regularização, atendem às necessidades do cliente.
- ✓ **Procedente não solucionada:** reclamações procedentes que, após análise, não atendem às necessidades do cliente.

Improcedentes:

- ✓ **Demandas recebidas por engano:** alguns clientes acessam esse canal de comunicação por mero engano (número equivocado).
- ✓ **Demandas recebidas para obter informações (produtos, taxas, prazos, condições e etc.):** em determinadas situações o cliente acessa o canal, porém inicia a comunicação tratando de assunto não pertinente à Ouvidoria, como, por exemplo, questionando sobre taxas, condições contratuais, demandando informações sobre produtos, etc. Neste caso o ouvidor registra o protocolo do atendimento e direciona a ligação para o departamento apropriado para solucionar a demanda.



RB Investimentos

III - Demandas recebidas

Controle de ligações do 1º Semestre de 2019							
Meses	Total de Ligações	Ligações Procedentes Solucionadas	%	Ligações Procedentes não solucionadas	%	Improcedentes	%
Janeiro	1	-	0%	-	0%	2	100%
Fevereiro	2	-	0%	-	0%	3	100%
Março	4	-	0%	-	0%	5	100%
Abril	1	-	0%	-	0%	1	100%
Maió	0	-	0%	-	0%	0	100%
Junho	6	-	0%	-	0%	6	100%
Total	14	-	-	-		-	-

São Paulo, 01 de Julho de 2019.



Filipe Dias

Responsável pela Ouvidoria



Ana Paula Pinho Candeloro

Diretora Responsável pela Ouvidoria