

Relatório de Ouvidoria

2º Semestre de 2018



Diretora responsável pela Ouvidoria

Denise Yuri Santana Kaziura

Ouvidora

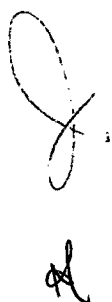
Aline da Silva Guimarães

Equipe da Ouvidoria

Aline da Silva Guimarães

Camila Santos Coppola

Fabiano da Silva Valencio



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 Capital DTVM”), o relatório quantitativo e qualitativo das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período compreendido entre 1º de julho a 31 de dezembro de 2018.

Apresentação

A Ouvidoria da RB Capital DTVM 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 Capital DTVM 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 Capital DTVM.

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. Denise Yuri Santana Kaziura e os ouvidores certificados são a Sra. Aline da Silva Guimarães, a Sra. Camila Santos Coppola, e o Sr. Fabiano da Silva Valencio. 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@rbcapital.com, ao qual apenas os ouvidores certificados tem acesso.



Exames de certificação

Aline da Silva Guimarães

Primeira Certificação em Ouvidoria Financeira em 29 de maio de 2014 abrangendo os seguintes temas: Ética, Função da Ouvidoria, Código de Defesa do Consumidor e Mediação de Conflitos.

Camila Santos Coppola.

Primeira Certificação em Ouvidoria Financeira em 17 de setembro de 2015 abrangendo os seguintes temas: Ética, Função da Ouvidoria, Código de Defesa do Consumidor e Mediação de Conflitos.

Fabiano da Silva Valencio

Primeira Certificação em Ouvidoria Financeira em 29 de maio de 2014 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.



III - Demandas recebidas

Controle de ligações do 2º Semestre de 2018							
Meses	Total de Ligações	Ligações Procedentes Solucionadas	%	Ligações Procedentes não solucionadas	%	Improcedentes	%
Julho	2	-	0%	-	0%	2	100%
Agosto	4	-	0%	-	0%	4	100%
Setembro	0	-	0%	-	0%	-	0%
Outubro	2	-	0%	-	0%	2	100%
Novembro	1	-	0%	-	0%	1	100%
Dezembro	4	1	25%	-	0%	3	75%
Total	13	-	-	-	-	-	-

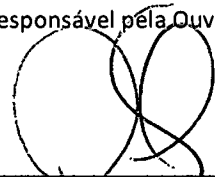
A demanda procedente do dia 28/12/2018 (ID 253) foi recebida por intermédio de um e-mail encaminhado por um reclamante que alegava que o seu endereço eletrônico havia sido incluído indevidamente em uma lista de marketing de produtos distribuída a potenciais clientes da RB Capital DTVM. Ocorre que o reclamante vinha recebendo as comunicações de marketing de forma recorrente e, segundo suas alegações, já havia solicitado a exclusão de seu nome de tal lista, porém sem ter recebido qualquer retorno à sua solicitação.

Como medida corretiva excluímos imediatamente o endereço eletrônico do reclamante da referida lista e enviamos a ele uma resposta. Para evitar que tal demanda volte a ocorrer incluímos um parágrafo ao final do material publicitário em referência indicando a opção de o destinatário solicitar a exclusão de seu nome e endereço eletrônico da lista de mailing mediante contato em endereço especificado. Esta medida corretiva entrará em vigor a partir de 29/01/2019.

São Paulo, 08 de janeiro de 2019.



Aline da Silva Guimarães
Responsável pela Ouvidoria



Denise Yuri Santana Kaziura
Diretora Responsável pela Ouvidoria