



RB Investimentos

Relatório de Ouvidoria

2º Semestre de 2023

Diretor responsável pela Ouvidoria

Renato Bugana Peres

Ouvidor

Filipe Bueno Fernandes Dias



RB Investimentos

Apresentação

A RB Investimentos Distribuidora de Valores Mobiliários Ltda. (“RB Investimentos” ou “Companhia”) por meio do disposto na Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, Resolução CVM nº 43 de 17 de agosto de 2021, apresenta, o relatório semestral de ouvidoria (“Relatório”) contendo as informações quantitativas e qualitativas referente as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período compreendido entre 1º de janeiro a 30 de junho de 2021, orientadas pelas políticas e diretrizes internas e determinações da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990.

A Ouvidoria da RB Investimentos é o canal de comunicação entre a companhia e clientes usuários de seus produtos e serviços, que atua com imparcialidade na mediação de conflitos e prestação de atendimento de última instância às demandas desses clientes e usuários não satisfeitos ou que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primários da companhia.

Os profissionais de ouvidoria que atuam na RB Investimentos são qualificados por experiência comprovada e devidamente habilitados para realização das atividades relacionadas a ouvidoria.

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, de modo a atender os aspectos quantitativos 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.

O Diretor responsável é o Sr. Renato Bugana Peres e o ouvidor certificado é 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 o ouvidor certificado possui acesso.

Exame de certificação

O ouvidor responsável, Filipe Bueno Fernandes Dias, possui sua primeira certificação em Ouvidoria Financeira em 24 de maio de 2019, o qual abordou os temas relacionados a (i) Ética, (ii) Função da Ouvidoria, (iii) Código de Defesa do Consumidor e Mediação de Conflitos.



RB Investimentos

I - Seção Descritiva

Para os resultados do 2º semestre de 2023, não foram identificadas deficiências que pudessem comprometer o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria e, por conseguinte, não houve necessidade de encaminhar qualquer proposição à Diretoria da RB Investimentos, que realiza o acompanhamento das solicitações por meio de reuniões periódicas com o responsável pelos atendimentos.

II - Classificação das Chamadas

Procedentes:

Trata-se de chamadas recebidas por clientes e/ou usuários de produtos e/ou serviços da RB Investimentos 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 (por canal) e classificação:

Controle de ligações / e-mails do 2º Semestre de 2023							
Meses	Total de Ligações / Emails	Ligações / Emails Procedentes Solucionadas	%	Ligações / Emails Procedentes não solucionadas	%	Improcedentes	%
Julho	0	-	0%	-	-	-	-
Agosto	0	-	0%	-	-	-	-
Setembro	1	-	0%	0	0%	1	100%
Outubro	0	-	0%	-	-	-	-
Novembro	0	-	0%	-	-	-	-
Dezembro	1	-	0%	0	0%	1	100%
Total	2	-	0%	-	0%	2	100%

São Paulo, 31 de Dezembro de 2023.

Filipe Bueno Fernandes Dias
Responsável pela Ouvidoria

Renato Bugana Peres
Diretor Responsável pela Ouvidoria