

## Relatório de Ouvidoria

Semestre findo em 31/12/2020

### Apresentação

Em cumprimento à Resolução nº 4.860, do Banco Central do Brasil - BACEN, apresentamos o relatório elaborado pela Ouvidoria, relativo às atividades da área no semestre findo em 31/12/2020.

A Ouvidoria do Banco BBM foi instituída em 30 de setembro de 2007, com a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre o Banco e os clientes e usuários dos seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

A atuação da Ouvidoria vem complementar o canal de atendimento convencional, buscando solucionar as reclamações dos clientes, assim como promover a melhoria contínua dos produtos, serviços e comunicação utilizada pelo Banco BOCOM BBM.

### I – Seção Descritiva

A equipe da Ouvidoria do Banco BOCOM BBM é composta por um ouvidor, um suplente e pelo diretor responsável. A sala da Ouvidoria encontra-se instalada no 20º andar do prédio da filial do Banco, no Rio de Janeiro. A definição da dimensão da equipe levou em consideração o nível histórico de reclamações recebidas, a natureza do negócio, bem como o perfil dos clientes.

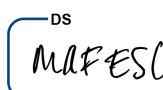
Com o intuito de garantir o acesso dos clientes aos serviços da Ouvidoria, vários canais de comunicação do Banco com os clientes foram criados, tais como: "0800", caixa postal, fax, site, e-mail e atendimento pessoal com visitas pré-agendadas nas instalações do Banco BOCOM BBM. Além disso, o "0800" da Ouvidoria é divulgado nos materiais de propaganda e publicidade utilizados pelo Banco e também nos documentos que se destinam aos clientes e usuários dos seus produtos e serviços.

Atualmente, apenas as reclamações dos clientes são registradas formalmente em nosso sistema de controle.

### II – Seção Estatística

No 2º Semestre do ano de 2020, período findo em 31/12/2020, a Ouvidoria **não registrou ocorrências**, no local da sede ou das filiais do Banco BOCOM BBM (São Paulo e Rio de Janeiro).

No que se refere à classificação de reclamações adotada pelo Banco BOCOM BBM, são utilizadas as seguintes definições:



- a) Procedentes Solucionadas: reclamações julgadas pelo Banco BOCOM BBM como legítimas e que foram solucionadas até 31/12/2020 – Nenhuma ocorrência registrada no período.
- b) Procedentes Não Solucionadas: reclamações julgadas pelo Banco BOCOM BBM como legítimas, mas que não foram solucionadas até 31/12/2020 – Nenhuma ocorrência registrada no período.
- c) Improcedentes: reclamações que não foram julgadas legítimas pelo Banco BOCOM BBM. – Nenhuma ocorrência registrada no período.

DS  


DS  
MLFES