Relatório de Ouvidoria

Semestre findo em 30/06/2024

Apresentação

Em cumprimento à Resolução nº 4.860 à Resolução nº 28 e 23/10/2020, apresentamos o relatório de Ouvidoria, relativo às atividades da Ouvidoria no semestre findo em 30 de Junho de 2024.

A Ouvidoria do Conglomerado BOCOM 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 Conglomerado BOCOM BBM (Banco BOCOM BBM e BOCOM BBM Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários- CCVM) 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 Conglomerado BOCOM BBM.

I – Seção Descritiva

A equipe da Ouvidoria do Conglomerado BOCOM BBM é composta por um ouvidor, dois suplentes e pelos diretores responsáveis. 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 Conglomerado BOCOM BBM com os clientes foram criados, tais como: "0800" , site, e-mail e atendimento pessoal com visitas pré-agendadas. Além disso, o "0800" da Ouvidoria é divulgado nos materiais de propaganda e publicidade utilizados pelo Conglomerado 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 1º Semestre do ano de 2024, período findo em 30/06/24, 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, são utilizadas as seguintes definições:

DS MAFESC

- a) Procedentes Solucionadas: reclamações julgadas pelo Conglomerado como legítimas e que foram solucionadas até 30/06/24 – Nenhuma ocorrência registrada no período.
- b) Procedentes Não Solucionadas: reclamações julgadas pelo Conglomerado como legítimas e que não foram solucionadas até 30/06/24 – Nenhuma ocorrência registrada no período.
- c) Improcedentes: reclamações que não foram julgadas legítimas pelo Conglomerado. – Nenhuma ocorrência registrada no período.

DocuSigned by:
MARY ANNE FREITAS E SOUSA CAMINH
8606C34A378C4EE...