

Relatório de Ouvidoria

Semestre findo em 31/12/2025

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 31 de Dezembro de 2025.

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.

Canais de SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor

A atuação da Ouvidoria vem complementar o atendimento convencional - **SAC, Serviço de Atendimento ao Consumidor**, que atua como canal de atendimento em **primeira instância**. O cidadão pode entrar em contato para sugestões, reclamações ou elogios, bem como assuntos relacionados ao Crédito Consignado, através dos seguintes canais: **Telefone:** 0800 725 2228 (Dias úteis, das 08h às 17h) e **e-mail:** sac@bocombbm.com.br (Todos os dias, 24 horas por dia).

Estes canais, buscam 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 suplementos 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 **2º Semestre** do ano de 2025, período findo em 31/12/2025, 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
MREFSC

- a) Procedentes Solucionadas: reclamações julgadas pelo Conglomerado como legítimas e que foram解决adas até 31/12/25 – Nenhuma ocorrência registrada no período.
- b) Procedentes Não Solucionadas: reclamações julgadas pelo Conglomerado como legítimas e que não foram解决adas até 31/12/25 – Nenhuma ocorrência registrada no período.
- c) Improcedentes: reclamações que não foram julgadas legítimas pelo Conglomerado. – Nenhuma ocorrência registrada no período.

III – Pesquisa de Satisfação do Atendimento da Ouvidoria

Para avaliar sua satisfação, os demandantes podem aferir uma nota **entre 1 a 5 em relação ao atendimento recebido pelos canais de Ouvidoria**. No 2º Semestre do ano de 2025, período findo em **31/12/25**, a Pesquisa de Satisfação Ouvidoria **não registrou ocorrências**.

IV – Política de Relacionamento com Clientes

Nós do BOCOM BBM (Conglomerado Financeiro) somos transparentes no relacionamento com os nossos clientes e conduzimos as nossas atividades com responsabilidade e integridade, em conformidade com as exigências regulatórias, com as boas práticas de mercado e com os nossos princípios. Por isto, mantemos a Política de Relacionamento com clientes, que visa definir diretrizes, valores organizacionais, objetivos estratégicos e regras de forma a nortear a condução das nossas atividades e o relacionamento institucional com os nossos clientes.