

Ouvidoria BOCOM BBM

A Resolução CVM nº 23, 2021 dispõe sobre o serviço de ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários (Ouvidoria), responsável por receber, registrar, analisar, instruir e responder a consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias de clientes sobre as atividades relacionadas ao mercado de valores mobiliários, que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento habituais da instituição.

O que é

A Ouvidoria é o canal de última instância que o cidadão pode recorrer para pleitear seus direitos. É o elo de ligação entre o consumidor final e a empresa. Solicita-se que o usuário tenha anteriormente recorrido ao Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, antes de se valer do recurso Ouvidoria.

Observadas as normas legais e regulamentares relativas ao Direito do Consumidor, a Ouvidoria atua na melhoria dos processos internos e na mediação dos conflitos, fazendo os contrapontos. O objetivo deve ser sempre o de atender ao cidadão, uma vez que a Ouvidoria o representa.

O Ouvidor deve ser sempre pautado na ética, com total imparcialidade e autonomia para questionar as áreas envolvidas e sugerir melhorias de processo e rotinas, em decorrência das reclamações e sugestões recebidas. É dever da Ouvidoria garantir a igualdade de direitos, deveres e responsabilidades de todos os envolvidos.

É dever da empresa disponibilizar e divulgar amplamente canais de comunicação de fácil acesso aos cidadãos, tais como SAC e Ouvidoria e garantir a confidencialidade das informações. A equipe de Ouvidoria deve, portanto, assinar Acordo de Confidencialidade.

Horário de Atendimento:

A equipe de Ouvidoria está à disposição para atendimento ao usuário, de segunda a sexta-feira, a partir das 10h às 16h, o que corresponde ao expediente bancário. Exceto feriados.

Canais de Comunicação:

- Telefone 0800 724 8448 (ligação gratuita e gravada);
- Email: ouvidoria@bocombbm.com.br
- Atendimento pessoal ou para envio de cartas: Av. Barão de Tefé, 34 – 20º, sala 05 – Rio de Janeiro
- **Atendimento Prioritário nos atendimentos presenciais:** Art. 1º As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei. ([Lei nº 14.626, de 2023](#))
- **Atendimento Prioritário nos atendimentos por email ou telefônico:** o atendimento será priorizado por ordem de chegada da demanda ou por criticidade.

Recursos Humanos:

- Um Ouvidor deve ter características intrínsecas tais como a vontade de ouvir e entender, para resolver impasses;
- Possuir fluência de comunicação (verbal e escrita);
- É desejável que tenha curso universitário e é necessário que possua certificação de Ouvidor;
- É muito importante que toda a equipe de Ouvidoria tenha conhecimento de todos os produtos e serviços da empresa, para que possa melhor informar ao solicitante.

Dados Necessários para o Atendimento:

Para que o registro das demandas seja possível, o Ouvidor deve solicitar o protocolo do atendimento no SAC e as informações básicas para cadastro, tais como: nome completo, RG, CPF, dados de abertura de conta na instituição, se for o caso, telefone e endereço para contato e um resumo do fato ao qual a demanda se refere.

Etapas do Processo:

- Ouvir tanto ao solicitante, quanto a área envolvida;
- Analisar o que foi apresentado;
- Detalhar às partes todas as providências e etapas que virão (com definição de prazos finais);
- Apresentação da solução dentro do prazo estipulado, e em caso de justificada impossibilidade de atendimento da demanda no prazo máximo, a Ouvidoria da instituição deve, dentro deste prazo, comunicar ao demandante as providências já tomadas, as razões que causaram a impossibilidade de atendimento dentro do prazo e o novo prazo final;
- Revisão do processo junto à área envolvida, se for o caso, para a prevenção a futuras solicitações.

Benefícios para o Cidadão:

- Tratamento especializado e imparcial;
- Solução com prazo determinado;
- Ressarcimento de danos;
- Valorização da Cidadania.

Benefícios para a Empresa:

- Normalmente restabelece a confiança entre o cidadão e a empresa;
- Fortalece a imagem da empresa no mercado em que atua;
- Acompanha através de relatórios, o nível de insatisfação de seus consumidores finais;
- Minimiza ações em órgãos reguladores (PROCON, Pequenas Causas, Justiça, etc.).

Prazos Regulatórios:

- A Ouvidoria deve receber, registrar, analisar, dar tratamento formal às reclamações, e cumprir o prazo máximo de **10 dias**, contados a partir do contato do solicitante, para a resolução final do que lhe foi apresentado;
- Deverá ser informado ao solicitante, um número de protocolo, quando do contato inicial;