

São Paulo, 11 de janeiro de 2022.

## **RELATÓRIO DE OUVIDORIA**

**Ref.:**

### ***Relatório das Atividades da Ouvidoria – 2º Semestre de 2021***

Este Relatório de Ouvidoria apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da BBC Leasing S/A - Arrendamento Mercantil. Sua elaboração atende as disposições da Resolução CMN nº 4860 de 23 de outubro de 2020, e segue as diretrizes que objetivam a comunicação com o público que mantém relacionamento com a Instituição.

### **I – SEÇÃO DESCRITIVA**

A BBC Leasing S/A - Arrendamento Mercantil tem por objeto social a prática das operações de Arrendamento Mercantil Financeiro, principalmente de caminhões e veículos em geral e a prestação de serviços de pagamento na modalidade de emissor de moeda eletrônica. E em conjunto com a cadeia de negócios da SIMPAR S/A, dá suporte aos canais de vendas do Grupo: Transrio, Vamos Seminovos, Original Concessionárias e Movida.

O papel da Ouvidoria da BBC Leasing S/A - Arrendamento Mercantil é atender os clientes da Companhia com respeito, imparcialidade, transparência e ética, sempre na busca da solução das demandas e na melhoria contínua dos processos.

#### **1. AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA**

No semestre atual houve quatro manifestações no RDR do BACEN que foram devidamente respondidas aos clientes e ao Sistema RDR.

O desenvolvimento da atividade de Ouvidoria neste semestre, atendeu a todas as obrigações estabelecidas na Resolução CMN nº 4860/2020.

## **2. ATUALIZAÇÃO PERIÓDICA DOS CONHECIMENTOS PELOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA**

O curso de atualização em Ouvidoria realizado na Federação Brasileira dos Bancos – FEBRABAN, encontra-se vigente, e a renovação do Certificado, será realizado no segundo semestre de 2022.

## **3. ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA**

Em cumprimento às regulamentações em vigor, que dispõem sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria, continua nomeada como Ouvidora, a Sra. Débora Oliveira da Silva, subordinada ao Diretor Presidente Sr. Paulo Francisco Pinho, ambos registrados no UNICAD do BACEN.

A Ouvidoria utiliza-se de política e procedimentos internos (Manual de Ouvidoria e Política de Ouvidoria) que descrevem sobre a estrutura da área, a necessidade de credenciamento, atribuições do ouvidor e as atividades relacionadas ao recebimento de manifestações de clientes, onde os registros das ocorrências são efetuados, para fins de controle e acompanhamento de cada manifestação.

Quanto à divulgação da Ouvidoria, consoante ao estabelecido pelo artigo 3º, da Circular CMN nº 3.503/2010, o número de telefone DDG da BBC Leasing S/A - Arrendamento Mercantil S/A está registrado no Sistema UNICAD do BACEN, e divulgado na página da internet da BBC Leasing S/A - Arrendamento Mercantil ([www.bbcleasing.com.br](http://www.bbcleasing.com.br)), cujo número é 0800-091-0901 e 0800-025-1335, para deficientes auditivos e de fala. O Manual de Procedimentos da Ouvidoria, bem como o sistema de registros de ocorrências estão adequados às disposições vigentes.

As informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria são divulgadas todo semestre no site da Companhia, conforme estabelecido no Capítulo VI, art. 13 da Resolução CMN nº 4860/2020.

No semestre atual houve quatro manifestações de clientes via RDR do BACEN, sendo uma classificada como procedente e três classificadas como improcedentes.



Consideramos a estrutura da Ouvidoria implementada na BBC Leasing S/A – Arrendamento Mercantil compatível com a natureza e a complexidade dos serviços, atividades e processos da Companhia.

#### **4. OCORRÊNCIAS CONSOLIDADAS**

Conforme mencionado acima durante o período em referência houve 4 reclamações de clientes na BBC Leasing S/A - Arrendamento Mercantil e são classificadas, conforme segue:

- Procedente solucionada – A reclamação é procedente e o cliente encontra a solução por meio da Ouvidoria.
- Procedente Não Solucionada – A reclamação é procedente e o cliente não é totalmente atendido na busca da solução.
- Improcedente – quando não há procedência na ocorrência proposta pelo cliente.

Desta forma, confirmamos compromisso de pleno atendimento às demandas, com transparência, independência, imparcialidade e isenção, além da permanente busca de melhorias nos processos.

**BBC LEASING S.A. - ARRENDAMENTO MERCANTIL**  
**OUVIDORIA**

---

#### **BBC Leasing S.A. - Arrendamento Mercantil**

Rua Dr. Renato Paes de Barros, 1017, Edifício Corporate Park, cj. 91, Sala L – Itaim Bibi / São Paulo, CEP.: 04530-001  
Tel.: (11) 3152-1000 / [www.bbcleasing.com.br](http://www.bbcleasing.com.br)