

## **1 – Objetivo**

Esta Política tem por objetivo definir as diretrizes da Gestão da Ouvidoria do Banco BBC, os seus princípios, a estrutura organizacional, linha de reporte e os recursos necessários para o exercício da atividade.

## **2 - Definições**

### **Atendimento Primário**

Atendimento realizado em qualquer ponto ou canal de atendimento, incluídos os correspondentes no País e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

## **3 – Diretrizes**

A Estrutura responsável pela Ouvidoria deve ser segregada das áreas de negócios, riscos, auditoria e conformidade do Banco.

O Ouvidor e demais integrantes da Ouvidoria devem ser certificados por entidade de reconhecida capacidade técnica.

A Ouvidoria deve atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário do Banco.

As reclamações e sugestões de clientes devem ser repassadas às unidades onde supostamente os problemas ocorreram, com prazo de resposta definido e controlado pela Ouvidoria.

As respostas finais aos reclamantes devem ocorrer observando prazo limite de 10 dias a contar da data de sua recepção.

Ao final de cada semestre deve ser elaborado relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria, contendo as proposições corretivas e de melhoria dos processos internos, para encaminhamento ao Diretor responsável pela Ouvidoria.

Deve ser garantida a divulgação do acesso à Ouvidoria junto aos clientes e canais de atendimento disponíveis.

## **4 - Estrutura de Gestão da Ouvidoria**

O Diretor Presidente é o responsável pela estrutura de Ouvidoria do Banco.

O Ouvidor é responsável por gerir o recebimento, tratamento, resposta e reporte das demandas de ouvidoria recebidas dos usuários e clientes.

## **5 – Procedimentos da Ouvidoria**

De forma a controlar e respaldar a Diretoria, com informações relevantes para a tomada de decisão, visando a manutenção de altos padrões de avaliação de qualidade, a Ouvidoria utiliza controles e modelos adequados para assegurar a qualidade de seus trabalhos e a conformidade com as normas vigentes e melhores práticas, listados a seguir:

- Receber e documentar as reclamações e sugestões de clientes e repassá-las às unidades onde supostamente os problemas ocorreram;
- Informar aos reclamantes do prazo previsto para resposta final, observado o limite de 10 dias da data de sua recepção;
- Repassar à área responsável pelo atendimento, as solicitações de informações comerciais, simples observações ou outras demandas que não caracterizam uma reclamação;
- Receber e documentar as respostas das áreas às reclamações realizadas por clientes, mantendo-as à disposição das auditorias;
- Examinar a procedência ou improcedência da reclamação e comunicação da decisão da Diretoria ao cliente;
- Elaborar, ao final de cada semestre, enviando ao Diretor responsável pela Ouvidoria, relatório acerca da atuação da Ouvidoria, contendo as proposições corretivas e de melhoria dos processos internos;
- Enviar ao final de cada atendimento prestado, pesquisa de satisfação ao cliente, bem como encaminhar os resultados das pesquisas ao Banco Central, havendo atendimento/manifestação ou não no período.
- Garantir a divulgação da Ouvidoria junto aos clientes e canais de atendimento disponíveis.

## **6 - Papéis e Responsabilidades**

A responsabilidade pela função de Ouvidoria do Banco, é desempenhada por profissional dedicado à atividade, não atuante em outros processos ou controles, que configure conflito de interesses ou de atribuições, reportando-se diretamente ao Diretor Presidente.

### **6.1 – Ouvidor**

- Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários do Banco;
- Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;
- Manter a Diretoria informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-los.

### **6.2 - Área envolvida na Reclamação do Cliente**

- Receber da Ouvidoria reclamação do cliente e coordenar análise da reclamação;
- Formalizar resposta dentro do prazo estipulado e encaminhar para a Ouvidoria.

### **6.3 – Diretor Presidente**

- Analisar e aprovar o sumário das reclamações e indicar necessidade de melhorias dos processos se forem os motivadores das reclamações.

	<b>Políticas Institucionais</b> <b>Política de Ouvidoria</b>	<b>Código: PI – OU</b> <b>Versão: 03</b> <b>Data Pub.: 08/2024</b> <b>Data Vig.: 08/2025</b>
---	---	---

- Aprovar o Relatório semestral de Ouvidoria.

## **7 – Principais Mecanismos de Controle**

No sentido de atender as premissas desta Política de maneira tempestiva, a Ouvidoria se utiliza de instrumentos de controle, tais como:

### **7.1 – Registro de reclamações**

Cada reclamação de cliente possui registrado em sistema corporativo suas características e dados que permitam análise para fins de investigação e solução.

### **7.2 – Monitoramento de incidências**

Acompanhamento em conjunto com a Área de Compliance e Controles Internos de fragilidades em processos que possam colocar o Banco em situação de risco.

## **8 – Revisão Periódica**

As políticas e estratégias da Ouvidoria, devem ser revisadas e aprovadas anualmente pelo Diretor Presidente, a fim de determinar sua compatibilidade com os objetivos, assim como seus controles, rotinas e procedimentos.