

São Paulo, 31 de dezembro de 2019.

## **RELATÓRIO DE OUVIDORIA**

**Ref.:**

### **Relatório das Atividades da Ouvidoria – 2º Semestre de 2019**

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 4.433/2015, de 23 de julho de 2015, 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 e Operacional, principalmente de caminhões e veículos em geral e a prestação de serviços de pagamento na modalidade de emissor de moeda eletrônica.

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 2º semestre/2019 houve somente uma manifestação no RDR do BACEN que foi devidamente respondida ao cliente e ao Sistema RDR.

O desenvolvimento da atividade de Ouvidoria no mesmo semestre, atendeu a todas as obrigações estabelecidas na Resolução CMN nº 4.433/2015.



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

No semestre atual foi realizado pelo integrante da Ouvidoria o curso de atualização em Ouvidoria, na Federação Brasileira dos Bancos – FEBRABAN.

## **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. Osmar Roncolato 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 semestralmente no site da Companhia, conforme estabelecido no Capítulo VI, art. 14 da Resolução CMN nº 4.433/2015.

Considerando que houve somente uma manifestação de cliente no semestre via RDR do BACEN, podemos concluir que a estrutura da Ouvidoria implementada na BBC Leasing S/A – Arrendamento Mercantil é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades e processos da Companhia.

---

### **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)



#### **4. OCORRÊNCIAS CONSOLIDADAS**

Conforme mencionado acima durante o período em referência houve somente uma reclamação de cliente na BBC Leasing S/A - Arrendamento Mercantil.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria 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.

Mantendo o firme compromisso de transparência na relação com clientes, reafirmamos o propósito de pleno atendimento a todas as demandas com independência, imparcialidade e isenção.

**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)