

**Relatório Semestral de Atividades da Ouvidoria
Banco Komatsu do Brasil S.A.
2º Semestre 2024**

**Relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas
pela ouvidoria referente à data-base de 31 de dezembro de 2024.**

Sumário

1.	Introdução	3
1.1.	Papel da Ouvidoria.....	3
2.	Estrutura da Ouvidoria.....	3
3.	Comunicação.....	4
3.1.	Canais de Atendimento.....	Erro! Indicador não definido.
3.2.	Divulgação.....	4
4.	Políticas e Procedimentos.....	4
5.	Ocorrências	4

1. Introdução

Este relatório visa atender às exigências da **Resolução CMN nº 4.860/2020**, conforme as diretrizes do Banco Central do Brasil, apresentando as atividades desempenhadas pela Ouvidoria do **Banco Komatsu do Brasil S.A.** durante o 2º semestre de 2024. O documento detalha as ações realizadas, as ocorrências recebidas, as medidas tomadas para resolução dos casos e as análises quantitativas e qualitativas dos atendimentos prestados.

A Ouvidoria tem como missão garantir um canal eficaz de comunicação entre o banco e seus clientes, assegurando que as reclamações, sugestões, críticas e elogios sejam tratados de maneira imparcial e transparente. Também é sua responsabilidade fornecer informações para a melhoria contínua dos serviços prestados e assegurar a satisfação do cliente, respeitando as normas legais e regulamentares.

1.1. Papel da Ouvidoria

A Ouvidoria do Banco Komatsu desempenha um papel fundamental na mediação de conflitos e no pós-atendimento. As principais responsabilidades incluem:

- **Atendimento a demandas não resolvidas por outros canais:** A Ouvidoria é responsável por registrar, analisar e dar tratamento formal às reclamações, críticas, sugestões e elogios recebidos.
- **Comunicação com os clientes:** A Ouvidoria deve manter os demandantes informados sobre o andamento de suas solicitações e garantir uma resposta conclusiva no prazo estabelecido de 10 dias úteis.
- **Relatórios gerenciais:** A Ouvidoria elabora relatórios semestrais que são encaminhados à diretoria e à Auditoria Interna, com o objetivo de analisar as demandas e propor melhorias.
- **Acesso gratuito e ágil:** A Ouvidoria disponibiliza canais gratuitos, como telefone 0800 e e-mail, garantindo que todos os clientes e usuários possam acessar o serviço de forma eficiente.

A Ouvidoria deve sempre atuar de forma transparente, imparcial e ética, com o apoio das áreas internas para garantir a qualidade no atendimento e a resolução efetiva das demandas.

2. Estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria do Banco Komatsu é composta por uma Ouvidora responsável pela coordenação do processo de atendimento ao cliente, sendo responsável pela gestão das demandas e pela análise contínua dos processos internos. O Diretor Gerente do Banco Komatsu do Brasil é o diretor responsável pela ouvidoria.

As demandas são recebidas por meio dos canais:

- **Telefone:** 0800 778 8388
- **E-mail:** bkb.ouvidoria@komatsu.com.br

Todos os registros são devidamente documentados e monitorados para garantir o cumprimento das normas e procedimentos estabelecidos.

3. Comunicação

3.1. Canais de Atendimento

A Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais para que os clientes possam registrar suas manifestações:

- **Telefone 0800:** Atendimento gratuito para todo o Brasil.
- **E-mail:** Para registro de reclamações, sugestões, críticas ou elogios.

Telefone: 0800 778 8388

E-mail: bkb.ouvidoria@komatsu.com.br

3.2. Divulgação

O Banco Komatsu garante ampla divulgação sobre a existência e os serviços da Ouvidoria. Essas informações estão presentes:

- **Nos extratos bancários e contratos:** Todos os documentos fornecidos aos clientes contêm as informações necessárias para o contato com a Ouvidoria.
- **No site institucional:** A Ouvidoria e seus canais de comunicação estão claramente identificados e de fácil acesso.

4. Políticas e Procedimentos

O Banco Komatsu segue as diretrizes estabelecidas pela **Resolução CMN nº 4.860** e pela **Resolução CMN nº 5.182**, adotando políticas e procedimentos rigorosos para assegurar que todas as manifestações sejam tratadas com transparência, respeito e eficiência. Além disso, o Banco compromete-se a manter seus clientes informados sobre os direitos e deveres relacionados aos serviços prestados.

5. Ocorrências

Durante o **2º semestre de 2024**, a Ouvidoria do Banco Komatsu não recebeu manifestações formais registradas. Este dado reflete o compromisso da instituição em resolver as demandas de seus clientes de forma eficiente, evitando que estas se acumulem e necessitem da intervenção da Ouvidoria.

Mircéia Cardoso

Ouvidora

Paulo Alves

Diretor Gerente

Banco Komatsu

Área: Ouvidoria

Responsável: Mircéia Cardoso

Data de publicação: 21/01/2025