

**Relatório Semestral de Atividades da Ouvidoria  
Banco Komatsu do Brasil S.A.  
2º Semestre 2025**

**Relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas  
pela Ouvidoria referente à data-base de 31 de dezembro de 2025.**

## Sumário

|             |                                        |          |
|-------------|----------------------------------------|----------|
| <b>1.</b>   | <b>Introdução .....</b>                | <b>3</b> |
| <b>1.1.</b> | <b>Papel da Ouvidoria.....</b>         | <b>3</b> |
| <b>2.</b>   | <b>Estrutura da Ouvidoria.....</b>     | <b>3</b> |
| <b>3.</b>   | <b>Comunicação.....</b>                | <b>4</b> |
| <b>3.1.</b> | <b>Canais de Atendimento.....</b>      | <b>4</b> |
| <b>3.2.</b> | <b>Divulgação .....</b>                | <b>4</b> |
| <b>4.</b>   | <b>Políticas e Procedimentos .....</b> | <b>4</b> |
| <b>5.</b>   | <b>Ocorrências .....</b>               | <b>5</b> |

## 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 2025. 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](mailto: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](mailto: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 contratos (CCB) e carnês físicos:** 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

Segue abaixo a ocorrência processada no segundo semestre de 2025:

| OCORRÊNCIA | PROTOCOLO         | DATA DO REGISTRO | DATA DA RESPOSTA | DATA DO ENVIO DA AVALIAÇÃO | DATA DA RESPOSTA DA AVALIAÇÃO | NOTA DA AVALIAÇÃO  |
|------------|-------------------|------------------|------------------|----------------------------|-------------------------------|--------------------|
| 1          | 25.344-401.615/05 | 19/12/2025       | 26/12/2025       | 09/01/2026                 | NÃO HOUVE RESPOSTA            | NÃO HOUVE RESPOSTA |

Viviane Gama  
Ouvidora

Paulo Alves  
Diretor Gerente

## **Banco Komatsu**

Área: Ouvidoria

Responsável: Viviane Gama

Data de publicação: 22/01/2026