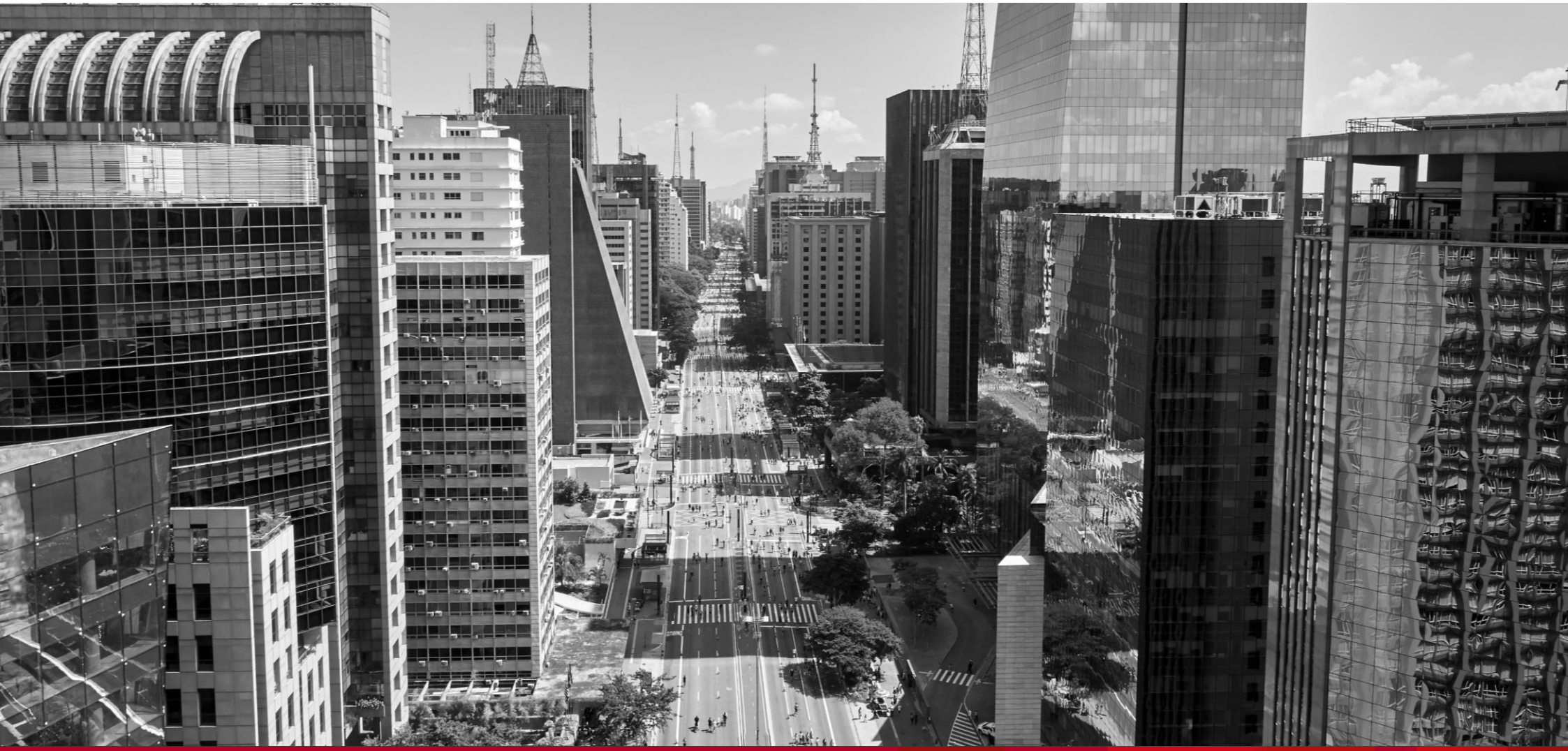
中國銀行 (巴西)
BANK OF CHINA (BRASIL) BANCO MÚLTIPLO S/A



RELATÓRIO DE **OUVIDORIA**

1º SEMESTRE 2026

As informações contidas neste documento devem ser utilizadas exclusivamente para uso interno do Conglomerado BOC Brasil

INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta as atividades do canal de Ouvidoria do conglomerado Bank of China (Brasil) Banco Múltiplo S/A, em atendimento à Resolução CMN 4.860 de 2020 e normas complementares, relacionados ao segundo primeiro semestre de 2026.

As informações contidas neste documento devem ser utilizadas exclusivamente para uso interno do Conglomerado BOC Brasil

MENSAGEM DA OUVIDORIA

Nosso compromisso é atuar como uma ponte entre clientes e a nossa instituição, assegurando que voz do cliente seja ouvida, valorizada e atendida, com total respeito e transparência.

Trabalhando com seriedade, imparcialidade e ética, buscando soluções rápidas e eficazes que reflitam nosso comprometimento com a excelência no atendimento e o bem-estar de nossos clientes e parceiros.

Sua participação é essencial para construirmos, juntos, uma organização mais inclusiva, eficiente e humana.

As informações contidas neste documento devem ser utilizadas exclusivamente para uso interno do Conglomerado BOC Brasil

ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CANAL DE SAC

中國銀行 (巴西)
BANK OF CHINA (BRASIL) BANCO MÚLTIPLO S/A

Em cumprimento ao decreto nº 11.034/2022, o Serviço de Atendimento do Cliente (SAC), é um canal estratégico de relacionamento entre a empresa e seus consumidores, com o objetivo de assegurar a sua satisfação, promover a resolução eficiente de demandas e reforçar a imagem institucional da marca.

Suas principais atribuições e responsabilidades incluem:

Atendimento ao cliente: Prestar suporte direto aos consumidores, por meio de diferentes canais, garantindo cordialidade, agilidade clareza em seus atendimentos.

Treinamentos e desenvolvimento: Adoção de políticas para aprimoramento constante do conhecimento e habilidades da equipe, com o objetivo da melhoria e satisfação de seus clientes.

Resolução de problemas: Atuar como facilitador na solução de conflitos, buscando resolver as demandas dos clientes no menor tempo possível e com alto índice de resolutividade.

Monitoramento da satisfação: Coletar e analisar feedbacks de seus clientes, contribuindo para a melhoria contínua dos processos, produtos e serviços ofertados pela instituição.

Compliance e Regulamentações: Assegurar o cumprimento das normas legais e regulatórias aplicáveis de atendimento ao consumidor, incluindo o registro e o acompanhamento das suas demandas até a sua finalização.

Fidelização: Trabalho constante visando a satisfação dos clientes, não somente em relação ao atendimento prestado, mas em toda gama de produtos e serviços disponibilizados.

As informações contidas neste documento devem ser utilizadas exclusivamente para uso interno do Conglomerado BOC Brasil

ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES DA OUVIDORIA

中國銀行 (巴西)
BANK OF CHINA (BRASIL) BANCO MÚLTIPLO S/A

Em conformidade com a Resolução CMN 4.860/2020, a Ouvidoria tem papel estratégico na governança coorporativa, atuando como última instância no tratamento de demandas de clientes e usuários de produtos e serviços.

Sua atuação excede a tratativa de conflitos, promovendo melhorias contínuas nos processos internos e no relacionamento com seus clientes

Suas principais atribuições e responsabilidades incluem:

Atendimento de demandas de última instância: Recepcionar, registrar, dar tratamento formal às reclamações, críticas e denúncias que não tiveram resolução satisfatória nos canais primários, garantindo imparcialidade, independência e transparência no tratamento destas manifestações.

Promoção de melhorias contínuas: Em decorrência do recebimento de reclamações recorrentes, tendo como base os atendimentos diários e relatórios gerenciais, são identificadas e propostas melhorias sistêmicas, em nossos produtos, procedimentos e processos internos, visando a satisfação dos nossos clientes.

Resolução de problemas: Atuar como facilitador na solução de conflitos, buscando resolver as demandas dos clientes dentro dos prazos estipulados por regulação e com alto índice de resolutividade.

Monitoramento da satisfação: Coletar e analisar feedbacks de seus clientes, contribuindo para a melhoria contínua dos processos, produtos e serviços ofertados pela instituição.

Compliance e Regulamentações: Assegurar o cumprimento das normas legais e regulatórias aplicáveis ao atendimento ao consumidor, incluindo o registro e o acompanhamento das suas demandas até a sua finalização.

As informações contidas neste documento devem ser utilizadas exclusivamente para uso interno do Conglomerado BOC Brasil

ACESSOS E ATENDIMENTO CANAL SAC

中國銀行 (巴西)
BANK OF CHINA (BRASIL) BANCO MÚLTIPLO S/A



SAC Pessoa jurídica e Cartão de crédito 0800 701 0224
SAC Crédito Consignado 0800 725 0048
SAC Deficiente Auditivo ou de fala 0800 940 0649
(Atendimento de segunda a sexta-feira, das 09h às 18h, exceto feriados nacionais)



Sites: www.bocbrasil.com.br e www.bocfinanceira.com.br



Correspondências: Alameda Santos, 960 – 16º andar – Jardim Paulista / SP
CEP 01418-002



Atendimento Presencial: Avenida Paulista, 901 – 15º andar
(Atendimento de segunda a sexta-feira, das 10h às 16h, exceto feriados nacionais)

As informações contidas neste documento devem ser utilizadas exclusivamente para uso interno do Conglomerado BOC Brasil

ACESSOS E ATENDIMENTO OUVIDORIA

中國銀行 (巴西)
BANK OF CHINA (BRASIL) BANCO MÚLTIPLO S/A



Ouvidoria: 0800 725 2242
Deficiente Auditivo ou de fala: 0800 940 0649
(Atendimento de segunda a sexta-feira, das 09h às 18h, exceto feriados nacionais)



Sites: www.bocbrasil.com.br e www.bocfinanceira.com.br



Correspondências: Alameda Santos, 960 – 16º andar – Jardim Paulista / SP
CEP 01418-002



Atendimento Presencial – Avenida Paulista, 901 – 15º andar
(Realizado mediante agendamento prévio)
(Atendimento de segunda a sexta-feira, das 10h às 16h, exceto feriados nacionais)

As informações contidas neste documento devem ser utilizadas exclusivamente para uso interno do Conglomerado BOC Brasil

INDICADORES DE ATENDIMENTO SAC

中國銀行 (巴西)
BANK OF CHINA (BRASIL) BANCO MÚLTIPLO S/A

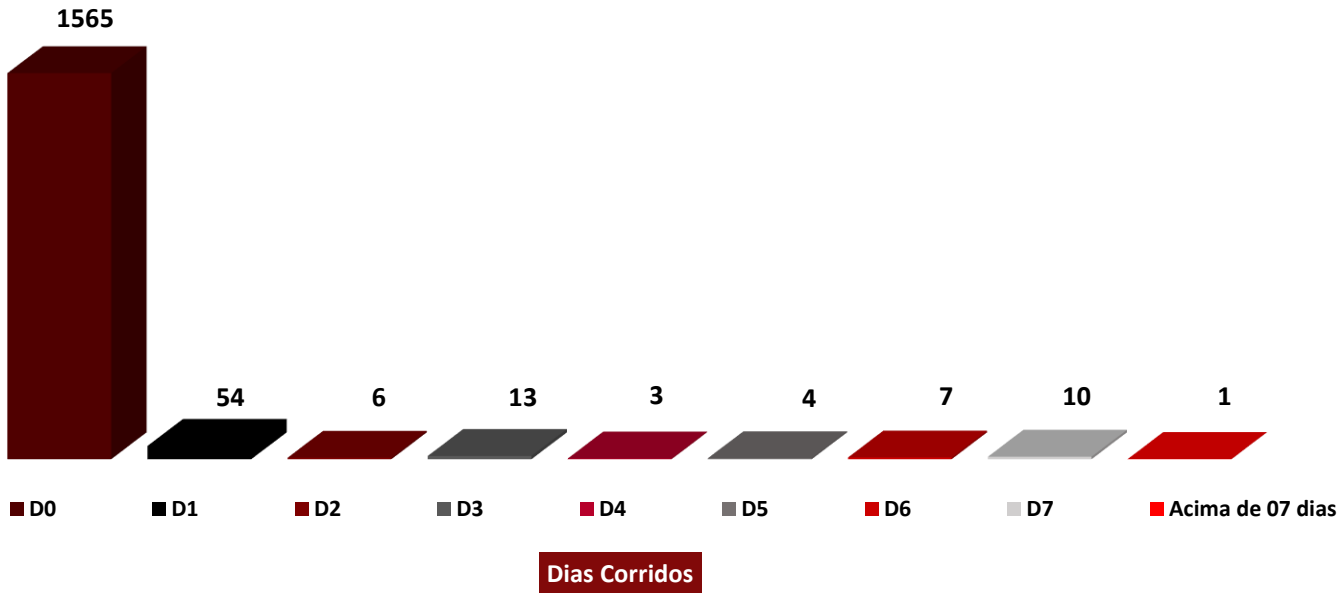
No segundo primeiro de 2026, foram registrados 1663 atendimentos pelo canal SAC.

De acordo com Decreto 11.034/2022, que estabelece diretrizes e procedimentos a serem adotados por suas signatárias, exige-se prazo máximo de atendimento das demandas de 7 dias corridos.

O canal respondeu 1.638 demandas dentro do prazo de 03 dias úteis, representando 98,49% do total de atendimentos prestados pelo canal, tendo realizado 1.662 atendimentos no prazo máximo de 07 dias corridos.

Abaixo, se encontram segmentados os atendimentos prestados pelo canal SAC no primeiro semestre de 2026.

Informações: 1549 Atendimentos | **Reclamações:** 69 Atendimentos | **Solicitações:** 44 Atendimentos | **Elogios:** 01 Atendimento



As informações contidas neste documento devem ser utilizadas exclusivamente para uso interno do Conglomerado BOC Brasil

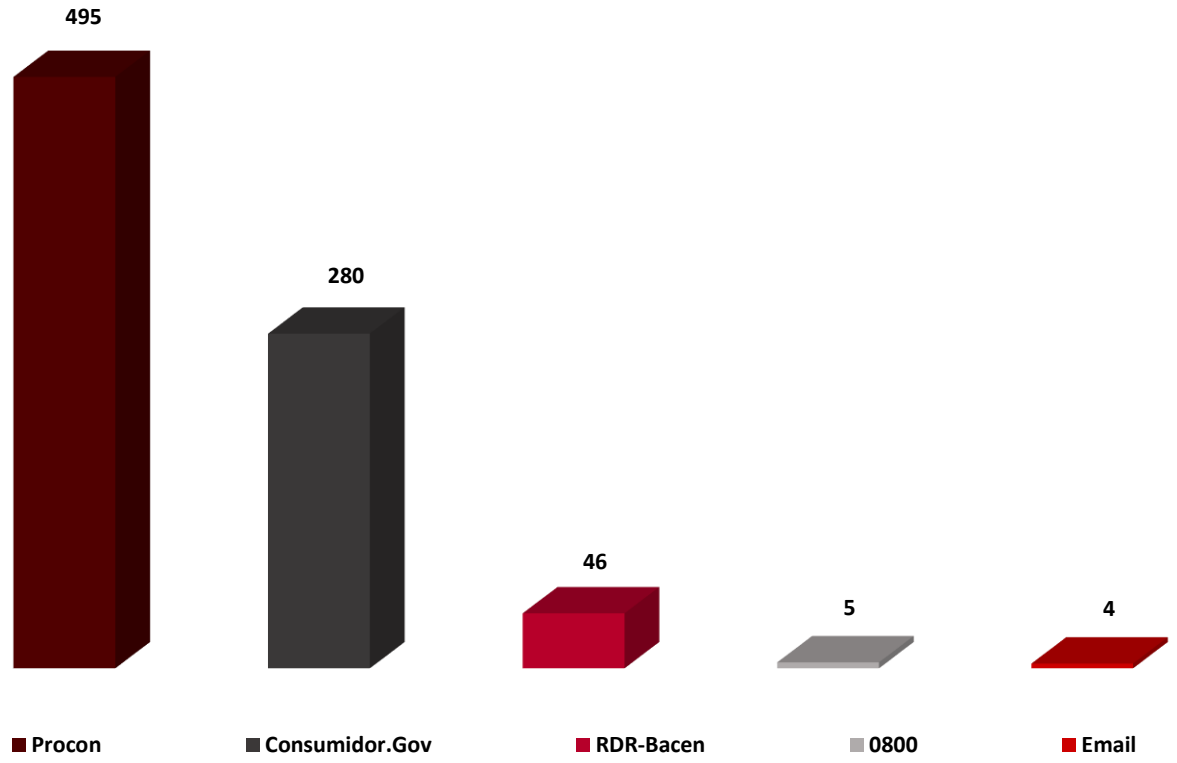
INDICADORES DE ATENDIMENTO OUVIDORIA

中國銀行 (巴西)
BANK OF CHINA (BRASIL) BANCO MÚLTIPLO S/A

No primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria prestou 830 atendimentos.

Como principais meios de acesso, se destacam os canais Procon, com 495 registros, Consumidor.GOV, com 280 registros e Banco Central do Brasil, com 46 registros.

Quanto aos atendimentos oriundos dos canais primários(SAC), por meio do canal 0800, a Ouvidoria recebeu 05 demandas.

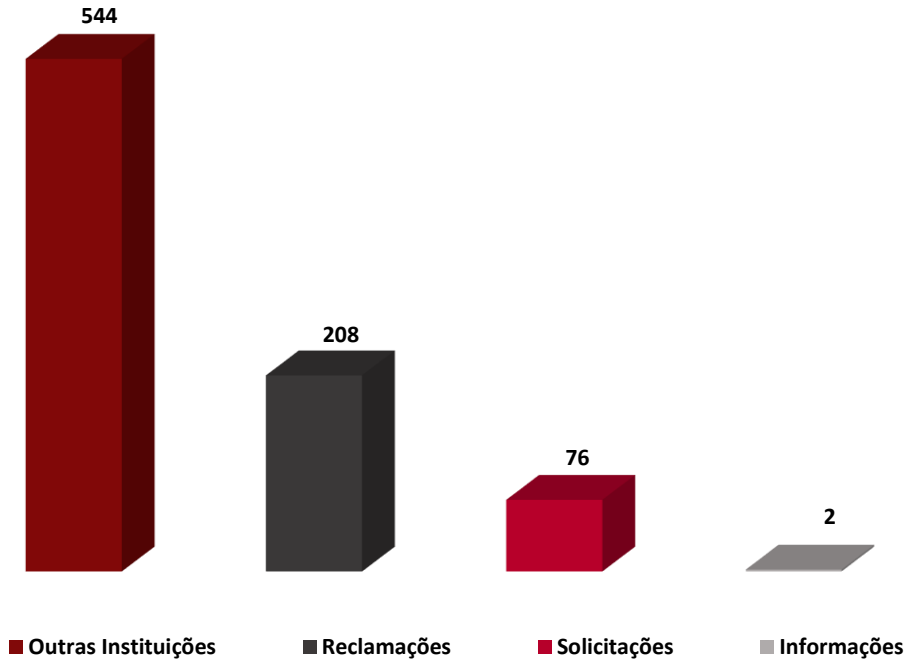


As informações contidas neste documento devem ser utilizadas exclusivamente para uso interno do Conglomerado BOC Brasil

SEGMENTAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

Como demonstrado abaixo, segmentados, se encontram os motivos das demandas recepcionadas pelo canal:

Reclamações destinadas à outras instituições: 544 Atendimentos
Reclamações: 208 Atendimentos
Solicitações: 76 Atendimentos
Informações: 02 Atendimentos



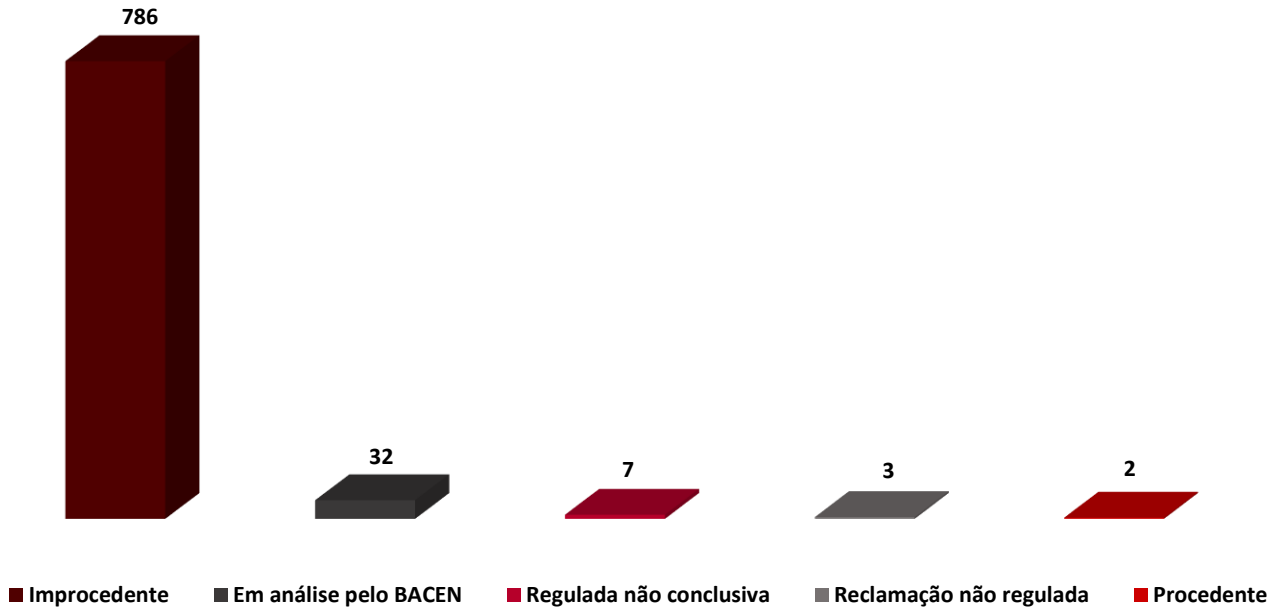
As informações contidas neste documento devem ser utilizadas exclusivamente para uso interno do Conglomerado BOC Brasil

INDICADORES DE ATENDIMENTO OUVIDORIA

Em comparação ao semestre anterior, a Ouvidoria teve uma redução de 14,7% na quantidade de atendimentos prestados.
No segundo semestre de 2025 a Ouvidoria prestou 708 atendimentos e no primeiro semestre de 2026, foram prestados 830 atendimentos.

Quanto ao índice de resolutividade, ao final das tratativas, 786 demandas foram julgadas improcedentes, representando 94,7%, enquanto que, 2 demandas foram julgadas procedentes, representando número inferior a 0,1% da quantidade total de atendimentos.

Para os 42 atendimentos restantes, não houveram subsídios para julgamento ou não tiveram julgamento pelo Banco Central do Brasil, sendo classificados como Não Conclusivos, Procedente não Solucionado e Reclamação não regulada.



As informações contidas neste documento devem ser utilizadas exclusivamente para uso interno do Conglomerado BOC Brasil

PRAZO DE RESOLUÇÃO OUVIDORIA

Em conformidade com Resolução CMN 4.860 de 2020 e normas complementares, a divisão deve atender suas demandas no prazo máximo 10 dias úteis.

Como demonstrado a seguir, todas as demandas recepcionadas pela Ouvidoria no período foram respondidas dentro do prazo de 10 dias úteis, tendo sido respondidas 802 demandas em até 05 dias úteis, representando 96,6% do total de atendimentos.



As informações contidas neste documento devem ser utilizadas exclusivamente para uso interno do Conglomerado BOC Brasil

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

中國銀行 (巴西)
BANK OF CHINA (BRASIL) BANCO MÚLTIPLO S/A

A pesquisa de satisfação do conglomerado Bank of China (Brasil), Banco Múltiplo S/A se divide em 02 etapas, sendo elas:

1. Avaliação da solução apresentada.
2. Avaliação do atendimento prestado.

Em sua totalidade, foram disponibilizadas 05 pesquisas aos clientes atendidos pelo canal 0800.

Entretanto, apenas 01 cliente participou efetivamente da pesquisa.
Na oportunidade, o cliente demonstrou plena satisfação com o atendimentos e solução apresentada pela Ouvidoria.

As informações contidas neste documento devem ser utilizadas exclusivamente para uso interno do Conglomerado BOC Brasil

O presente relatório tem como objetivo principal a busca por melhorias em nossos processos, produtos financeiros oferecidos ao mercado e principalmente a satisfação de nossos clientes, com base em suas experiências.

A Ouvidoria do conglomerado BOC Brasil reafirma seu compromisso na busca da excelência, sendo um canal de confiança para seus clientes que buscam resolução efetiva, ágil e assertiva para suas demandas.

Ao longo do período analisado, a Ouvidoria desempenhou um papel fundamental na promoção da transparência e na melhoria contínua dos serviços oferecidos.

Os dados coletados evidenciam não apenas as principais preocupações dos usuários, mas também as oportunidades de aprimoramento nas práticas institucionais. Agradecemos a todos que contribuíram com suas opiniões e relatos, pois cada feedback é uma valiosa fonte de aprendizado.

Reforçamos a importância de manter um canal aberto e acessível, que permita a todos se sentirem ouvidos e valorizados.

Estamos confiantes de que, com o apoio de todos, poderemos continuar a construir um ambiente mais justo e transparente, onde a voz de cada cidadão é respeitada e considerada.

As informações contidas neste documento devem ser utilizadas exclusivamente para uso interno do Conglomerado BOC Brasil

中國銀行 (巴西)
BANK OF CHINA (BRASIL) BANCO MÚLTIPLO S/A

OBRIGADO!

As informações contidas neste documento devem ser utilizadas exclusivamente para uso interno do Conglomerado BOC Brasil