Relatório Semestral

Atividades de Ouvidoria

30 de junho de 2024

Ouvidoria

financial solutions partner

1. Abrangência 3
2. Componente Organizacional 4
3. Canais de Atendimento 5
4. Volume de Atendimento 6
5. Conclusão 7

Abrangência

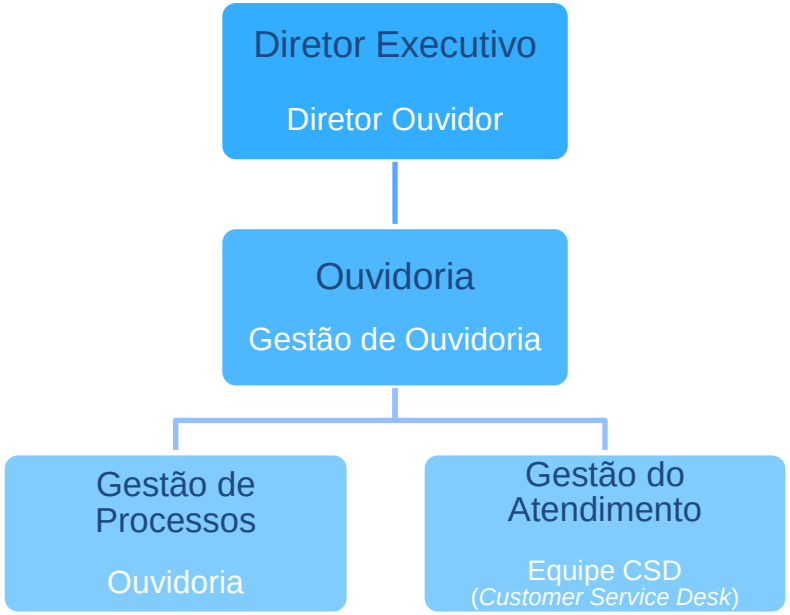
Nos termos da Resolução nº 4.860 do Conselho Monetário Nacional, com data de 23 de outubro de 2020, e da Circular n.º 3.503/2010 do Banco Central do Brasil, serve o presente relatório para apresentar informações a respeito das atividades desenvolvidas pela **Ouvidoria** do Banco De Lage Landen Brasil S.A. - DLL relativas aos eventos registrados no primeiro semestre de 2024.

Todas as reclamações registradas nos canais de Ouvidoria recebem a devida atenção da Ouvidoria, sendo analisadas e respondidas conforme estipulado pela Resolução nº 4.860/2020 em seu artigo 6º.

É de responsabilidade da Ouvidoria o acompanhamento das reclamações registradas diretamente no Banco Central do Brasil, visando o cumprimento dos prazos estabelecidos pelos Órgãos Fiscalizadores e Reguladores, além de garantir a transparência e imparcialidade necessária para o cumprimento da atividade.

Componente Organizacional

A Ouvidoria do Banco De Lage Landen Brasil S.A. atua de forma independente e participativa, buscando atender os clientes de forma efetiva. Os integrantes do componente organizacional de Ouvidoria, além de possuírem a certificação para esta finalidade (*Febraban FB200*), são submetidos a treinamentos de atualização nas disciplinas prevista na Resolução nº 4.860/2020.



financial solutions partner

Canais de Atendimento

Cf. Resolução 4.860/2020 do CMN

E-mail
Enviando mensagem eletrônica para ouvidoria@dllgroup.com

Telefone (Discagem Direta Gratuita)
De segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 9h às 17h.

0800 704 2628

Correspondência
Banco De Lage Landen Brasil S.A.
A/C Ouvidoria
Av. Soledade, 550 - 8º andar, Bairro Petrópolis Porto Alegre, RS, CEP 90.470-340

Presencial
De segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 10h às 16h, no seguinte endereço:
Av. Soledade, 550 - 8º andar Bairro Petrópolis - Porto Alegre, RS

Volume de Atendimento

Histórico Ouvidoria dos últimos 12 meses Entre 31/07/2023 e 30/06/2024												
	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Improcedente	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-	4	10
Procedente Solucionada	-	1	1	-	2	2	-	-	1	-	5	3
Procedente não solucionada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Denúncia (*)	-		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Demandas atendidas	-	1	2	-	3	3	-	-	1	-	9	14

(*) *Denúncias encaminhadas internamente à área de Compliance, responsável pela verificação e avaliação dos casos recebidos.*

dll financial solutions partner

Conclusão

Tendo por referência o componente organizacional, a estrutura de funcionamento e abrangência de atuação da Ouvidoria do Banco De Lage Landen Brasil S.A. no primeiro semestre de 2024, entendemos que as atividades desenvolvidas estão em conformidade com a Resolução 4.860/2020 do CMN.

Porto Alegre, 30 de junho de 2024.

Luis Eduardo Hartmann

Diretor Responsável pela Ouvidoria