

Relatório Semestral

Atividades de Ouvidoria



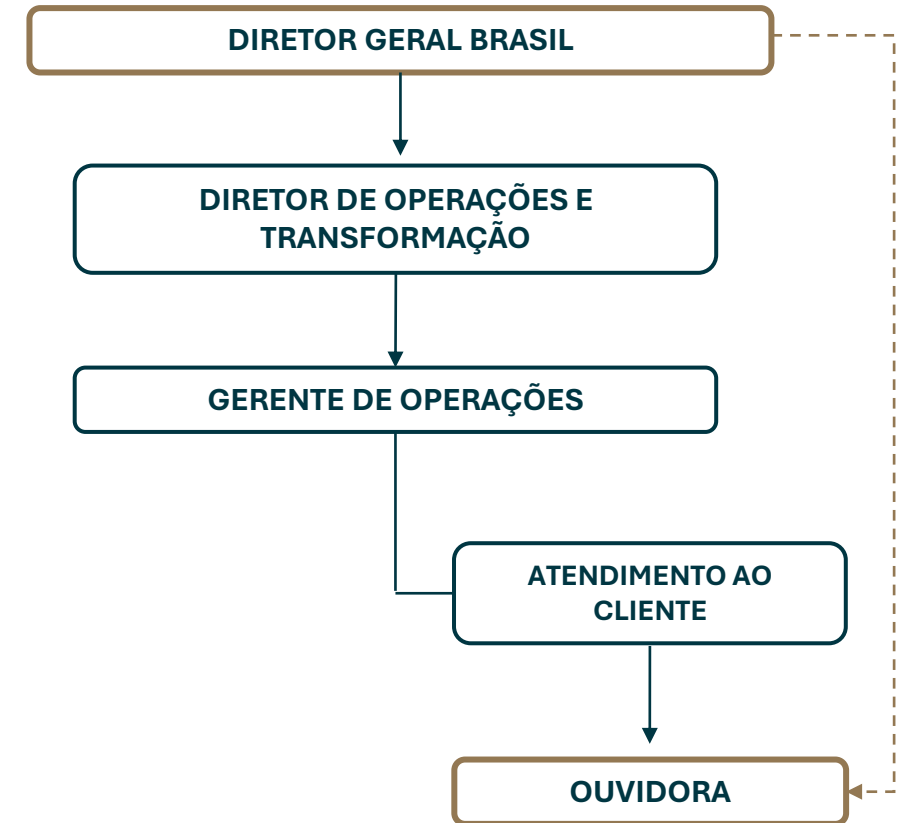
Abrangência

Em conformidade com o disposto na Resolução n.º 4.860 do Conselho Monetário Nacional (CMN), de 23 de outubro de 2020, e na Resolução n.º 28 do Banco Central do Brasil, que substitui a Circular n.º 3.503, 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 2025.

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 FBB200), são submetidos a treinamentos de atualização nas disciplinas prevista na Resolução nº 4.860/2020.



Canais de Atendimento

Endereço físico

DLL - Banco De Lage Landen Brasil S.A.

Avenida Soledade, 550 - 8º andar, Bairro Petrópolis

Porto Alegre, RS, CEP 90.470-340

De segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 10h às 16h.

E-mail: ouvidoria@dllgroup.com

Telefone 0800 704 2628

Discagem Direta Gratuita - DDG, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 9h às 17h.

Volumetria

jan/26	fev/26	mar/26	abr/26	maio/26	jun/26	1ºsem
-	1	-	-	2	-	3