



北京 2022 年冬奥会官方合作伙伴  
Official Partner of the Olympic Winter Games Beijing 2022

# Banco da China Brasil S.A.

**Relatório de Ouvidoria**  
**Segundo semestre de 2023**

**01** Apresentação da ouvidoria do BOC Brasil

**02** Introdução ao Relatório

**03** O Banco da China

**04** Canais de Ouvidoria

**05** Demandas Recebidas

**06** Conclusão

# 1. Apresentação da Ouvidoria

A Ouvidoria do Banco da China Brasil foi criada no 2º Semestre de 2009 para intermediar as relações entre o Cidadão e a Instituição, como um canal para acolher, registrar e monitorar reclamações, sugestões, elogios e denúncias relacionados ao desempenho do Banco da China Brasil S.A.

Nosso compromisso é defender os direitos de nossos clientes de forma imparcial, promovendo melhorias em nossos produtos e serviços, estreitando cada vez mais nosso relacionamento, agindo como um agente da plena satisfação de nossos clientes.



中國銀行

BANK OF CHINA

巴西

BRASIL

## 2. Introdução ao Relatório

---

O presente relatório de ouvidoria tem como intuito atender à Resolução n<sup>o</sup> 4.860 de 23 de outubro de 2020 do CNM e normas complementares.

Nele estarão presentes informações gerais para maior conhecimento por parte do público sobre o Banco da China Brasil S.A., melhorias realizadas pela ouvidoria e demandas recebidas por nossos canais de comunicação.

As demandas apresentadas aqui são referentes ao segundo semestre de 2023.

# 3. O Banco da China

O Banco da China foi formalmente estabelecido em fevereiro de 1912. De 1912 até hoje, o Banco tem atuado consecutivamente como banco central do país, banco de câmbio internacional, banco especializado em comércio internacional, banco comercial estatal, e foi listado em Shanghai e Hongkong respectivamente. Cumprindo seu compromisso de servir o público e desenvolver o setor de serviços financeiros da China, o Banco alcançou uma posição de liderança no setor financeiro chinês e desenvolveu uma boa posição na comunidade financeira internacional.

Como o banco mais globalizado e integrado da China, o Banco da China conta com uma rede de serviço bem estabelecida em todo o continente chinês, bem como em 61 países e regiões. Presta principalmente produtos e serviços de banco comercial, como fiança para pessoa jurídica e física, e negócios de mercado financeiro, cobrindo também diversas áreas como banco de investimento, investimento direto, valor mobiliário, seguro, fundo, leasing de aeronaves, etc.. Além disso, a BOCHK e a Agência de Macau atuam como bancos emissores de notas locais.



# 3. O Banco da China

Segundo a revista *The Banker*, o Bank of China ocupa o quarto lugar entre os 1,000 maiores bancos do mundo. Até o final de 2020, o ativo total do Banco da China Grupo chegou em US\$ 376 bilhões.

Em 1998, o BOC estabeleceu o seu escritório de representação no Brasil. Em 2009 foi fundado o Banco da China Brasil S.A. banco múltiplo, que se tornou a primeira instituição financeira chinesa autorizada a operar no Continente América do Sul. Além da sede na cidade de São Paulo, conta com um posto de atendimento no Rio de Janeiro.

Link da Revista The Banker (2021): <https://top1000worldbanks.com/>

## Top 1000 World Banks ranking 2021 Results

TOP 20 WORLD BANKS, 2021				
Rank	Previous rank	Bank	Country	Tier 1 capital (\$bn)
1	1	ICBC	China	440
2	2	China Construction Bank	China	362
3	3	Agricultural Bank of China	China	336
4	4	Bank of China	China	305
5	5	JPMorgan Chase	US	235
6	6	Bank of America	US	200
7	8	Citigroup	US	167
8	9	HSBC Holdings	UK	160
9	7	Wells Fargo	US	158
10	10	Mitsubishi UFJ Financial Group	Japan	144

# 3. O Banco da China

O Banco da China Brasil está sempre se dedicado a servir a economia real, trabalhando junto com tanto as empresas chinesas como as empresas brasileiras de grande porte, oferecendo diversos e completos produtos bancários incluindo crédito corporativo, financiamento para pessoas jurídicas, liquidações internacionais, *trade financing*, câmbios, etc. Aproveitando as vantagens dos seu domínios financeiros, o Banco da China continuar á a promover o desenvolvimento econômico e comercial sino-brasileiro, a fim de realizar benefício mútuo. Enquanto nos esforçamos para crescer sustentavelmente, cumprimos rigoroso e proativamente com todas as leis e regulamentos locais, assumindo as nossas responsabilidades sociais.





## 4. Canais de Ouvidoria

O Banco da China Brasil S.A. conta com os seguintes meios para garantir uma comunicação efetiva entre a sociedade e a instituição:

- Telefone: 0800-940-8505 – atendimento em dias úteis das 9:00 às 18:00;
- E-mail: [ouvidoria@boc-brazil.com](mailto:ouvidoria@boc-brazil.com);
- Site “ Reclame Aqui”
- BACEN – através do sistema RDR (Sistema de Registro de Denúncia e Reclamações de Clientes do Sistema Financeiro Nacional);
- Espaço físico localizado na recepção do BOC Brasil;
- Correspondência: Av. Paulista, 901, 14 Andar, Bela Vista, 01311-100 - São Paulo - SP

# 5. Demandas Recebidas

Tabela 1 - Demandas recepcionadas pelos canais de Ouvidoria do Banco da China

Tipo de demanda	0800	Reclame Aqui	E-mail	Correio/FAX	Presencial	RDR - Bacen	Total
1 Sugestões	0	0	0	0	0	0	0
2 Elogios	0	0	0	0	0	0	0
3 Denúncias	0	0	0	0	0	0	0
4 Reclamações	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total demandas</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
5 *Enganos	9	5	13	0	0	8	35
6 **Solicitação de Informações	6	0	25	0	0	0	31
7 ***Canal Inapropriado	0	0	6	0	0	0	6
<b>Total demandas fora do escopo de atuação da Ouvidoria</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>72</b>

\* São demandas solicitadas à outras instituições financeiras que não o Banco da China.

\*\* Usuários utilizam estes canais para tirar dúvidas e solicitar informações. Estas manifestações são encaminhadas para as áreas pertinentes.

\*\*\* Usuários utilizam estes canais para envio de currículos ou pesquisa, etc...

## 6. Conclusão

O Banco da China Brasil S.A., responde por todas as solicitações que forme de sua competência. Foram identificadas 41 demandas consideradas fora do escopo de Ouvidoria, por se tratar envio de currículos, enganos, etc.

Para as demandas enquadradas como Solicitação de Informações, esta Ouvidoria prestou acompanhamento com as áreas pertinentes e deu total apoio para conclusão da informação inicialmente requisitada através deste canal. Estamos, portanto, realizando esforços contínuos de modo a aperfeiçoar constantemente os procedimentos adotados pela área de Ouvidoria, no sentido de atender plenamente nossos clientes em todos os aspectos.

**Ouvidoria**  
**Banco da China Brasil S.A.**

**谢谢！**

