

Relatório de Ouvidoria

1º semestre de 2023

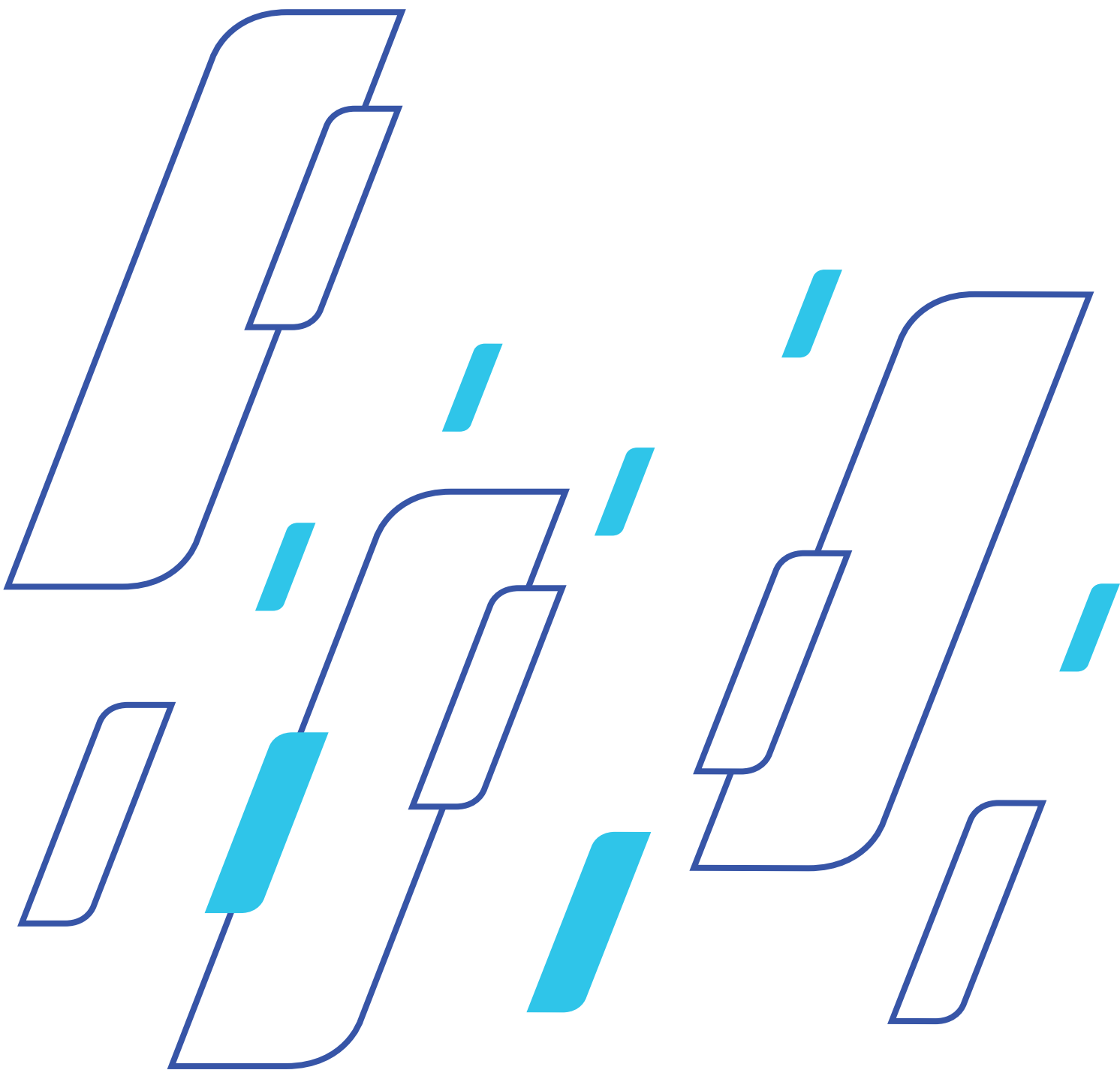


3	Introdução
4	Mensagem inicial
5	O banco BV
6	Missão da Ouvidoria
7	Canais da Ouvidoria
8	Estrutura e instalações da Ouvidoria
9	Mensagem da Ouvidora
10	Indicadores de Ouvidoria
14	Ouvidoria em números
14	Reclame Aqui
15	Consumidor.gov
17	SAC
19	Programa de governança de reclamações
20	Melhoria contínua
21	Política de relacionamento com clientes
21	Relacionamento institucional da Ouvidoria



Introdução

Atendendo à Resolução CMN nº 4.860 de 2020 e normas complementares e correlatas, este relatório refere-se às atividades da Ouvidoria do banco BV, no período de 01/01/2023 a 30/06/2023.





Mensagem inicial

Nossa missão é atender os clientes em última instância e mediar conflitos, ampliando a atuação de melhoria contínua a partir das reclamações. Por isso, focamos em atender bem, entregar soluções personalizadas e proporcionar uma boa experiência aos clientes que passam pelos nossos canais de Ouvidoria.

Mas sabemos que esta experiência não deve ser medida apenas quando o consumidor aciona algum canal de atendimento. Com isso em mente, nosso principal desafio é o de identificar estes problemas que ainda trazem atritos na jornada do cliente, e acompanhar os indicadores que traduzem a satisfação (ou não) de quem utiliza os nossos produtos e serviços.

A partir disso, estabelecemos no plano da Ouvidoria o atendimento aos consumidores com agilidade, eficiência em resoluções e rotinas que visam melhorar a qualidade dos produtos e processos do BV, em um âmbito mais amplo que traga cada vez mais ao negócio o entendimento da voz e das dores do cliente.

Neste relatório, traremos os principais resultados atingidos no primeiro semestre de 2023, bem como os desafios perseguidos pelo time de Ouvidoria e demais áreas que trabalham incansavelmente na busca pela excelência no atendimento.

Boa leitura!

Ricardo Sanfelice
*Diretor de Clientes,
Dados e Inovação*

Thais Cristine
Ouvidora

Somos um dos maiores bancos privados do Brasil, conforme ranking do Banco Central. Em nosso DNA, temos a união de uma das maiores instituições financeiras da América Latina, o Banco do Brasil, e um dos maiores conglomerados do mundo, a Votorantim. Essa união nos permite fazer mais e melhor, garantindo soluções inovadoras que atendem as necessidades dos nossos clientes em todos os segmentos em que atuamos: conta, cartões, empréstimo e financiamento para pessoas físicas, seguros e assistências, investidores institucionais, veículos, Corporate & Investment Banking, Asset Management e Private Banking.

Em 35 anos de trajetória, transformamos nosso negócio para acompanhar as evoluções do mundo. A nossa cultura é simples e ágil, e garante nossa essência de estarmos sempre próximos de nossos clientes. Por eles, lançamos novas plataformas digitais e para eles, buscamos parcerias com fintechs, trazendo novos olhares para nossa constante transformação digital.



Missão da Ouvidoria

“Ser a Ouvidoria reconhecida por excelência em qualidade e resolução de problemas, transformando reclamações em oportunidades de melhoria contínua.”



O compromisso da Ouvidoria continua sendo o de atuar na mediação de conflitos e ir em defesa dos interesses dos consumidores que já tenham recorrido aos canais primários de atendimento, mas que não se sentiram plenamente satisfeitos com o retorno apresentado ao seu pedido.

A missão da Ouvidoria, alinhada ao propósito do banco BV, reforça o compromisso de atender de forma personalizada cada cliente, oferecendo a eles as melhores soluções e fornecendo de maneira sustentável os melhores resultados.

Com o potencial de propor ao banco BV processos de melhoria contínua a partir das reclamações que recebe, a Ouvidoria se debruça também na proposta de melhorias formais, transformando cada problema em oportunidades dentro do BV, prevenindo e mitigando riscos operacionais e de imagem.



Canais de Ouvidoria

O acesso à Ouvidoria pode ser realizado por telefone, chat no site do banco BV ou por correspondência:

Telefone:

0800-707-0083, de 2ª a 6ª feira das 9h às 18h (exceto feriados nacionais)
Atendimento para Deficientes Auditivos e de Fala: 0800-701-8661

Chat na página:

www.bv.com.br/site/ouvidoria/

Correspondência:

Caixa Postal 21074 - CEP: 04602-970 - São Paulo - SP

Estrutura e instalações da Ouvidoria

Neste primeiro semestre, tivemos a nomeação da Thais Cristine como Ouvidora, reportando-se à Ricardo Sanfelice, que segue à frente da Diretoria de Clientes, Dados e Inovação.

O quadro de funcionários totaliza 43 (quarenta e três) colaboradores próprios. Na gestão da Ouvidoria, permanece Thais Cristine (Ouvidora) à frente do canal de atendimento Ouvidoria, atendimento Procon, RDR Bacen e Governança de Reclamações e da célula de Qualidade. A governança dos canais especiais como consumidor.gov, Reclame Aqui e Procon Fone também é feita pela Ouvidoria.

Estamos localizados na Avenida das Nações Unidas, nº 14.171, na capital do estado de São Paulo. Permanecemos atuando no modelo híbrido de trabalho, sendo que os colaboradores se deslocam para a matriz de acordo com as necessidades da área e da Companhia.



Mensagem da Ouvidora



Nossa principal preocupação e compromisso é acolher e ouvir com atenção e cuidado os clientes que chegam aos nossos canais. Recepcionamos e endereçamos suas insatisfações e nos comprometemos a entregar soluções resolutivas com o senso de urgência que cada demanda exige. Identificamos e endereçamos as oportunidades mapeadas para o aperfeiçoamento e melhoria dos produtos, serviços e atendimento oferecidos pelo Banco, utilizando metodologias ágeis e lean.

Melhorar a experiência de nossos clientes é o nosso principal driver. Trabalhamos em parceria com as áreas internas do banco, o que nos permite agilidade nas entregas. Seguimos com autonomia e imparcialidade, buscando incansavelmente melhorar as nossas esteiras para tornar a vida dos nossos clientes mais tranquilas, o que nos permitirá, também, evoluir na agenda de transformação e evolução dos negócios.

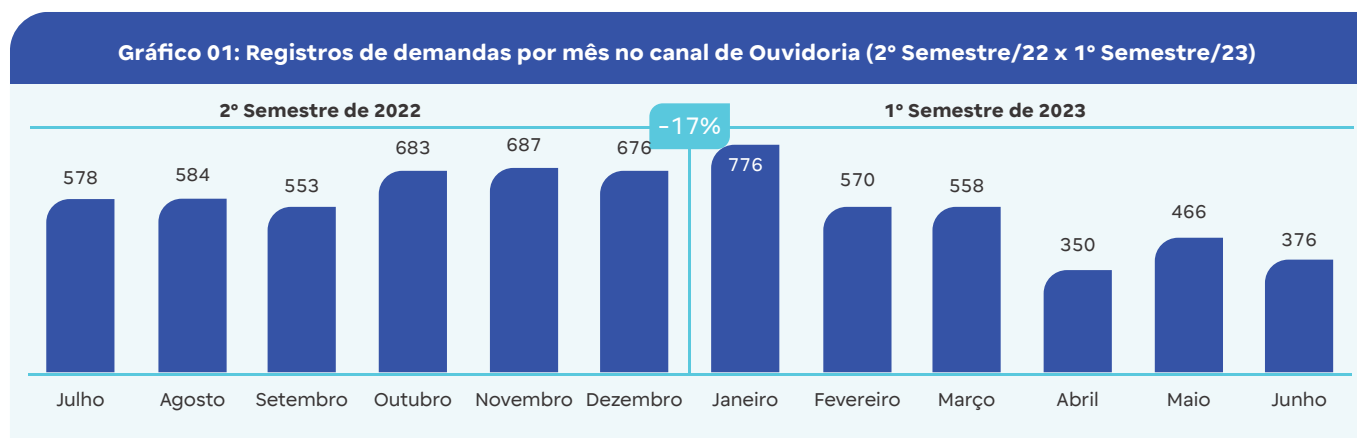
Thais Cristine

Indicadores de Ouvidoria

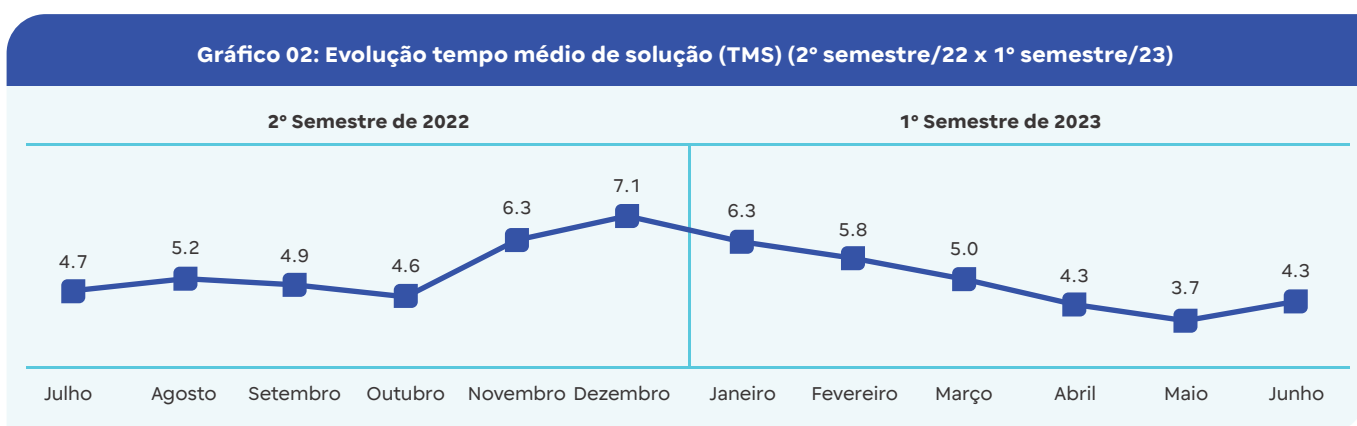
A seguir, o detalhamento por célula dos indicadores do semestre:

a) Canal de atendimento Ouvidoria

Neste primeiro semestre registramos 3.106 demandas, com redução de 17% (dezesete por cento) em comparação ao segundo semestre de 2022, conforme evolução do gráfico abaixo:



Nosso tempo médio de solução (TMS) no canal de Ouvidoria foi de 5 (cinco) dias; permanecendo abaixo do prazo regulamentar de 10 (dez) dias úteis estabelecido pelo artigo 6º, §2º da Resolução CMN 4.860/2020.



Respondemos 67% (sessenta e sete por cento) das demandas de Ouvidoria em até 5 (cinco) dias úteis, atendendo ao estabelecido pela SARB 022/2019 da Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos - Febraban, que dispõe que ao menos 50% (cinquenta por cento) das demandas devem ser respondidas dentro deste prazo.

O índice de resolutividade, que representa a quantidade de clientes que não migraram para outro canal, foi de 97% (noventa e sete por cento) neste semestre.

a.1) Satisfação de clientes

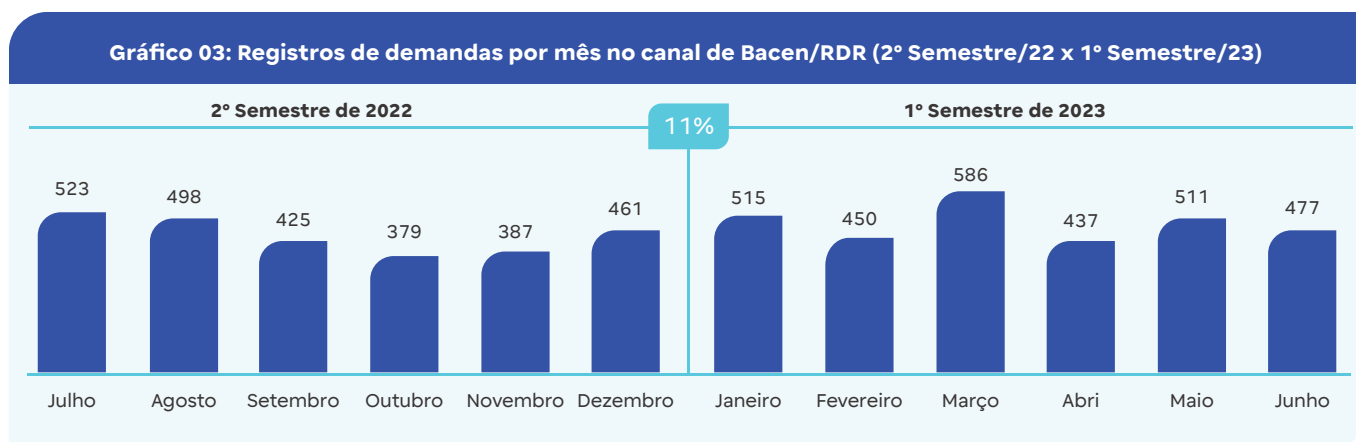
Conforme determinação da Resolução CMN 4.860/2020, todos os clientes atendidos pelo canal de Ouvidoria passam por uma avaliação direta da qualidade do atendimento, sendo a pesquisa enviada através de SMS ou WhatsApp.

Tivemos, em média, 21% (vinte e um por cento) de clientes respondentes no período. As notas para as perguntas 1 e 21 ficaram na média de 3,8 e 4,0, respectivamente, em uma escala de 1 a 5.

Avaliamos a percepção geral dos clientes com o banco BV após a conclusão de sua demanda através da pesquisa de NPS, onde perguntamos: "Considerando o atendimento recebido na Ouvidoria do banco BV, numa escala de 0 a 10, sendo 10 você recomendaria e 0 você não recomendaria, qual a probabilidade de você recomendar o BV para um parente?", e neste semestre apresentamos o indicador dentro da zona de excelência, com 83 pontos.

b) Canal de atendimento Bacen | RDR

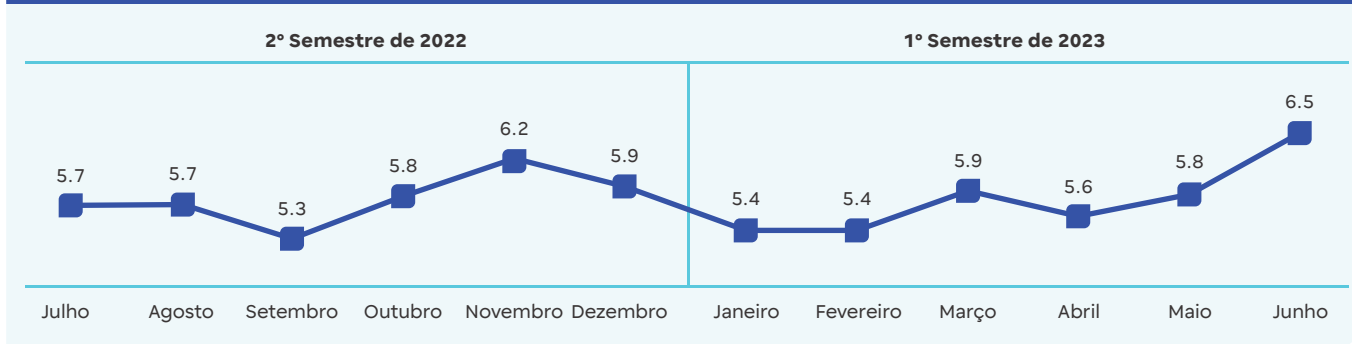
Recebemos 2.976 demandas no primeiro semestre de 2023, o que representa um aumento de 11% (onze por cento) em relação ao semestre anterior.



O índice de resolutividade foi de 92% (noventa e dois por cento) neste semestre, onde avaliamos os clientes que não migraram para outros canais.

O tempo médio de solução (TMS) praticado no semestre foi de 6 (seis) dias úteis, abaixo do regulamentar estipulado pelo artigo 3º da Resolução BCB N° 222 de 30/03/2022, que é de 10 (dez) dias úteis.

Gráfico 04: Evolução tempo médio de solução (TMS) (2º semestre/22 x 1º semestre/23)



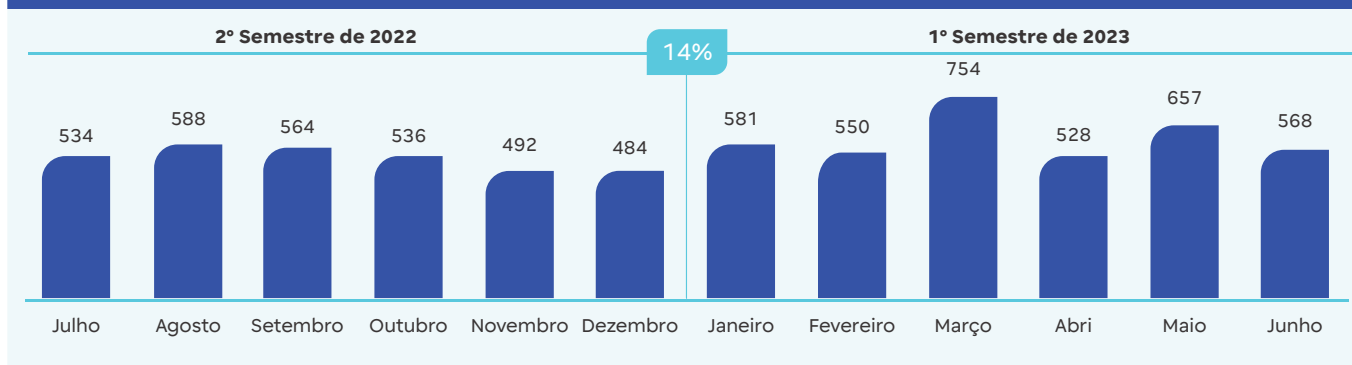
O índice de resolutividade foi de 92% (noventa e dois por cento) neste semestre, onde avaliamos os clientes que não migraram para outros canais.

O tempo médio de solução (TMS) praticado no semestre foi de 6 (seis) dias úteis, abaixo do regulamentar estipulado pelo artigo 3º da Resolução BCB Nº 222 de 30/03/2022, que é de 10 (dez) dias úteis.

c) Canal de atendimento ao PROCON

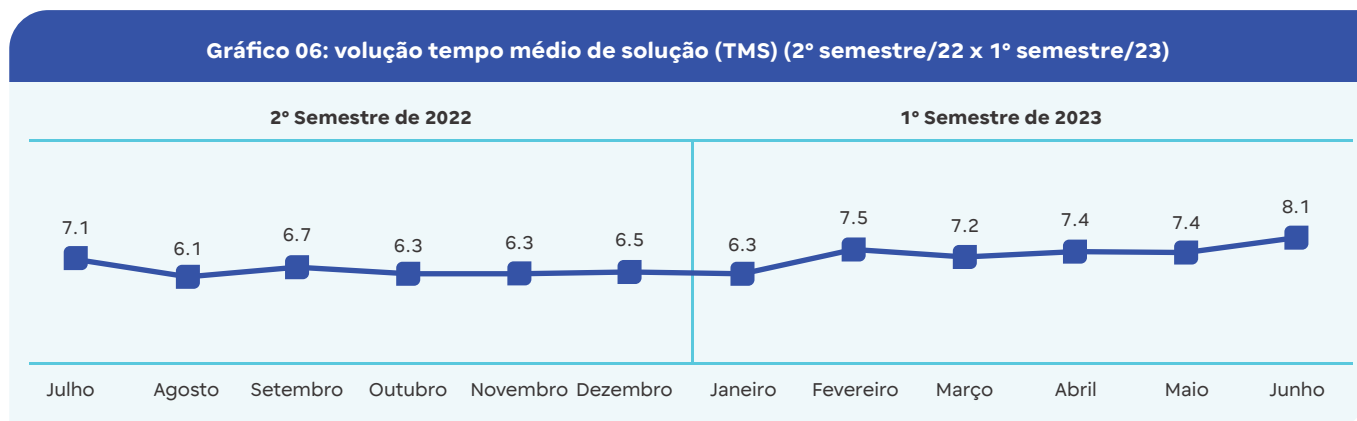
Tivemos 3.638 demandas recebidas no PROCON no primeiro semestre, que representa um aumento de 14% (quatorze por cento) em relação ao semestre anterior, sendo que este aumento está relacionado principalmente as solicitações de renegociação de dívida, muito potencializadas pelos mutirões de campanhas realizados neste semestre. Segue gráfico evolutivo:

Gráfico 05: Registros de demandas por mês no canal de Procon (2º Semestre/22 x 1º Semestre/23):

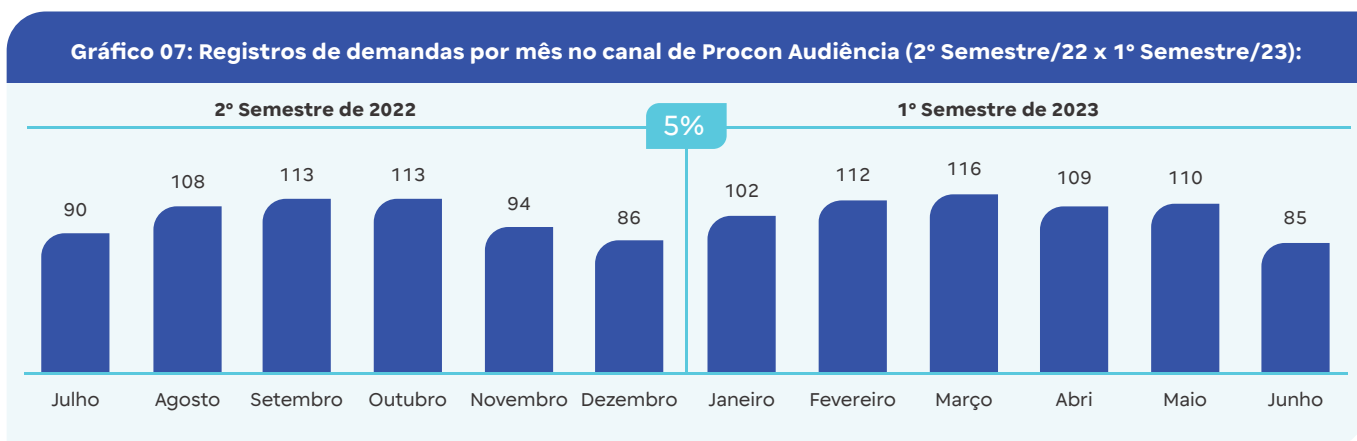


O índice de resolutividade foi de 93% (noventa e três por cento) neste semestre, onde avaliamos os clientes que não migraram para outro canal.

O tempo médio de solução (TMS) ficou em 7 (sete) dias corridos, conforme gráfico abaixo:



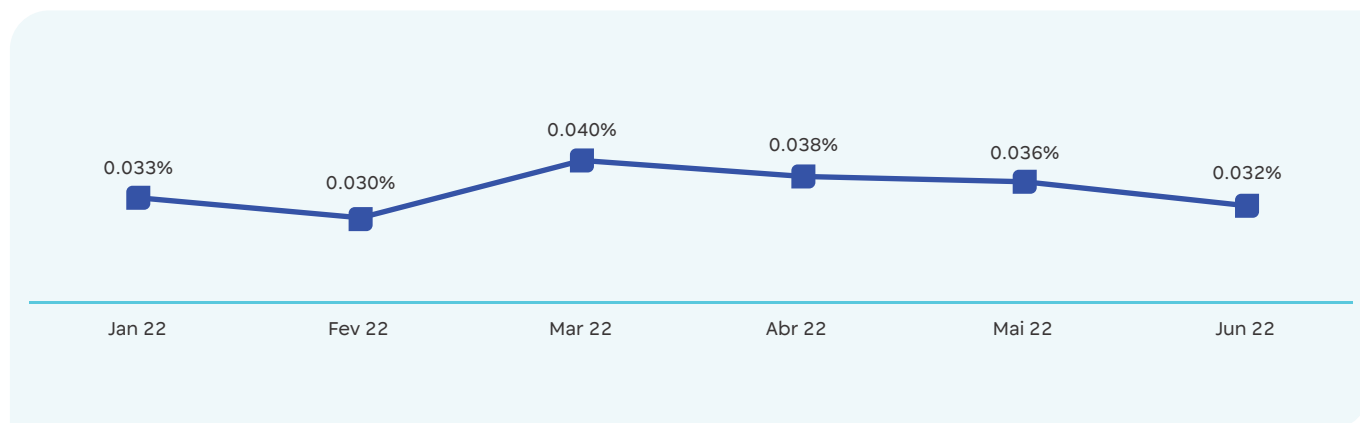
Em relação as audiências realizadas pelos Procons, foram recebidas 634 notificações de audiências no primeiro semestre de 2023, 5% (cinco por cento) maior que o recebimento do semestre passado:



Os escritórios contratados mantêm sua atuação com foco em resolutividade, atendimento individualizado e maior proximidade (tanto dos clientes quanto dos servidores do Procon). Conseguimos ter um excelente índice de resolutividade, sendo de 98% (noventa e oito por cento), neste semestre.

Ouidoria em números

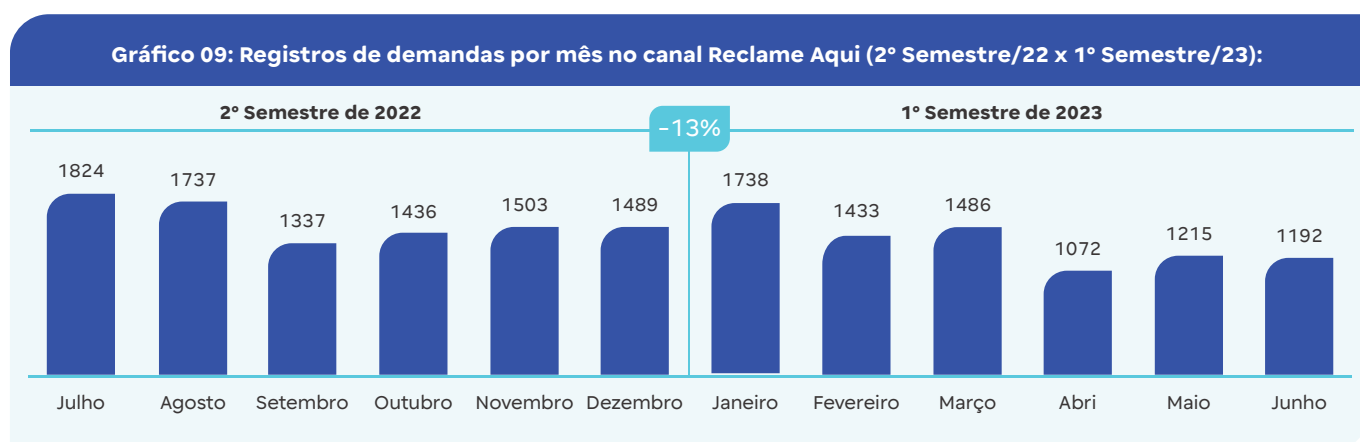
Apresentamos no gráfico abaixo o índice de reclamações das demandas recebidas nos Canais Regulatórios de Ouvidoria (células de Bacen, PROCON e canal de Ouvidoria) por milhão de clientes, mês a mês, neste semestre:



Não notamos variações consideráveis nos indicadores reportados que careçam de destaque.

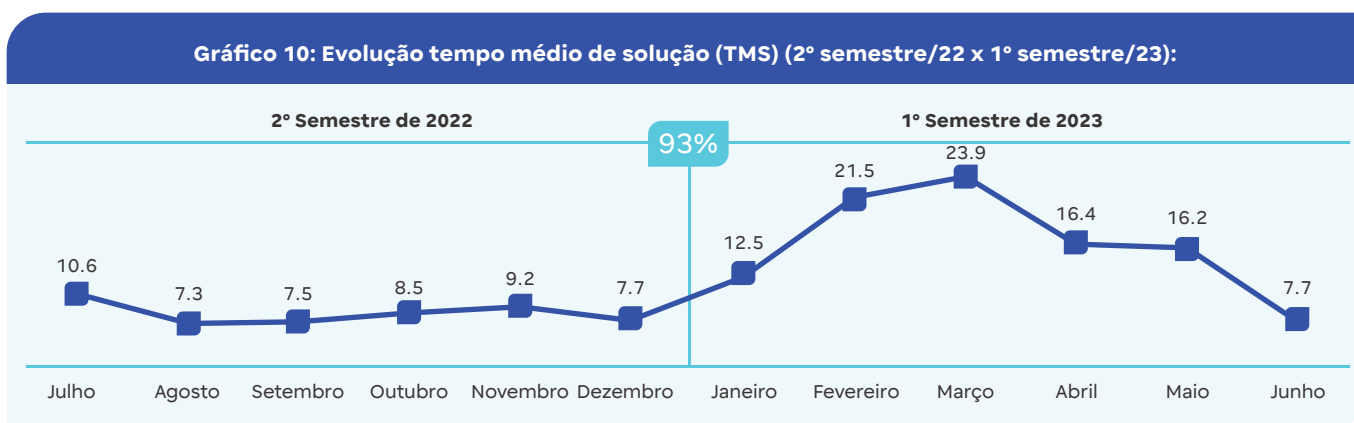
Reclame Aqui

A plataforma do Reclame Aqui atua como um canal independente de comunicação entre consumidores e empresas, sendo um dos mais procurados na busca por soluções de conflitos. No total foram registradas 8.136 demandas no período:



Com os resultados obtidos, finalizamos o segundo semestre com a reputação “BOM” na plataforma. O índice de solução ficou em 73.8%, a nota média do consumidor ficou em 5,8, e 56.3% dos clientes classificaram que voltariam a fazer negócios com o banco BV.

Neste primeiro semestre de 2023, nosso TMS (tempo médio de solução) ficou em 16.4 dias - vale destacar que o prazo para responder as manifestações protocoladas na plataforma do Reclame aqui são de 30 dias. Sendo assim, se comparado ao semestre anterior, tivemos um aumento no tempo, mas nosso primeiro contato com cliente após a abertura da reclamação é em até D+1.

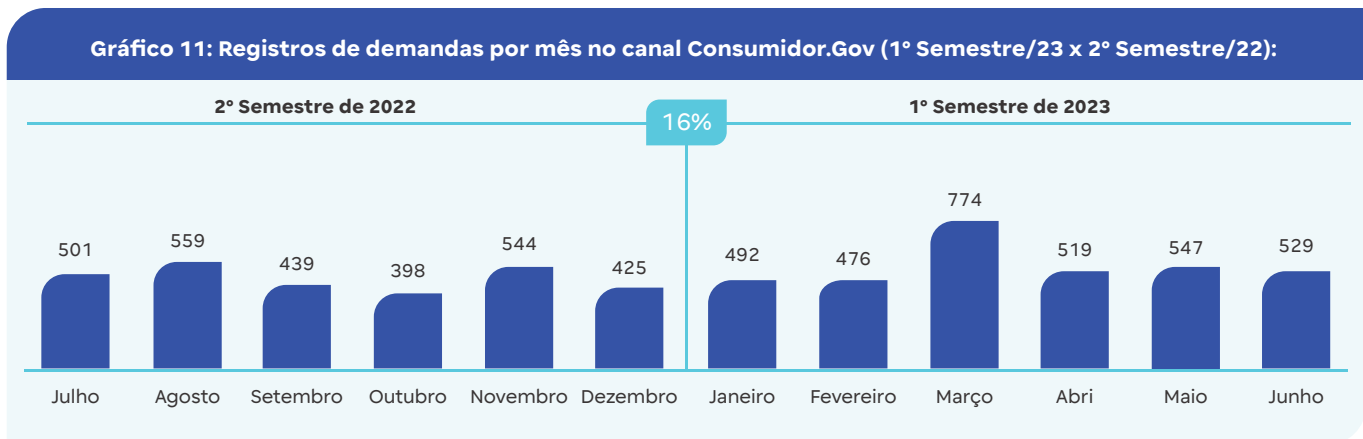


Vale mencionar que, mesmo com um grande volume de reclamações, o índice de resolutividade no canal foi de 96% (noventa e seis por cento). Neste semestre avaliamos os clientes que não migraram para ouro canal.



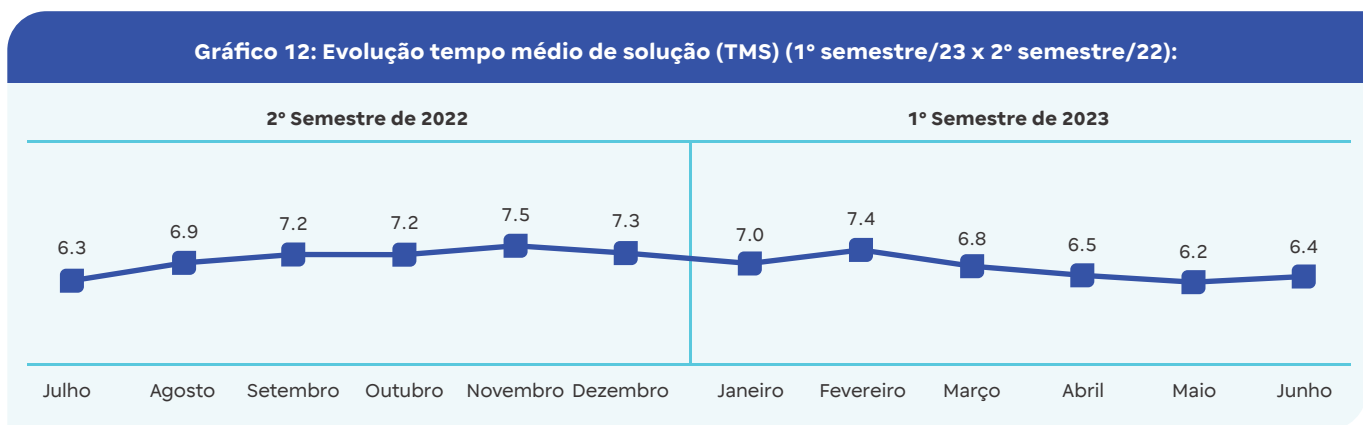
A plataforma Consumidor.GOV, continua sendo um canal de procura na busca de soluções pelos consumidores. Além disso, o judiciário utiliza este importante canal como um grande trunfo de desjudicialização. Podemos observar abaixo que, no 1º semestre de 2023, tivemos um aumento no volume em comparação com o último semestre de 16% (dezesesseis por cento). Foram mais de 3.300 demandas tratadas o período.

Gráfico 11: Registros de demandas por mês no canal Consumidor.Gov (1º Semestre/23 x 2º Semestre/22):



O tempo médio de solução (TMS) no segundo semestre ficou em 6 (seis) dias, sendo que o prazo regulamentar da plataforma é de 10 (dez) dias:

Gráfico 12: Evolução tempo médio de solução (TMS) (1º semestre/23 x 2º semestre/22):



O índice de solução do primeiro semestre ficou em 82,68%, e a nota média do consumidor em 3,0 (notas de 1 a 5), o que nos posiciona entre as melhores IFs de mercado.

O índice de resolutividade foi de 94% (noventa e quatro por cento), neste semestre, onde avaliamos os clientes que não migraram para outro canal.

Serviço de Atendimento ao Consumidor / SAC

O SAC está estruturado para atender aos requisitos do Código de Defesa do Consumidor, acatando demandas ligadas a Reclamações, Informações, Cancelamento, Elogios e outros de todos os produtos do banco BV (conta, cartão, financiamentos e empréstimos). Sendo assim, este serviço obedece a todas as exigências estabelecidas pelo Decreto nº 11034/2022.

As ligações para este canal são gratuitas. O primeiro menu eletrônico garante ao cliente as opções de contato com o operador, o registro de reclamação e a solicitação de cancelamento de contratos e serviços, assim como a solicitação de informações gerais e elogios. Após a abertura das reclamações, tais informações são direcionadas às áreas responsáveis. Quando não for possível a resolução do caso em linha com o consumidor, deve ser solucionada em até 7 (sete) dias corridos.

As opções para reclamações e cancelamento são tratadas pelo atendente no primeiro nível de atendimento e devem ser atendidas com prioridade, exceto quando for necessário o processamento técnico da demanda.

O atendimento está disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. No acesso inicial ao atendente não é condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

Caso a chamada seja finalizada pelo fornecedor sem a conclusão do atendimento, é feito o retorno e o atendimento é devidamente concluído.

O acompanhamento da efetividade do SAC é realizado pela taxa de resolução na ótica do consumidor e grau de satisfação do consumidor.

Abaixo, em atendimento ao artigo 16 do Normativo SARB 22 da Autorregulação Bancária apresentamos os dados dos atendimentos de demandas no SAC, Financeira e Cartões, conforme previsto no parágrafo 1º:

Primeiro semestre de 2023						
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho
Ligações recebidas SAC HUMANO	114.343	111.980	120.214	86.359	95.129	92.898
Tarefas geradas no SAC	63.627	56.432	59.442	43.245	46.647	43.806
Tarefas atendidas em 7 dias corridos	98.9%	98.9%	98.6%	99.0%	98.1%	99.0%
Cancelamento	2.8%	2.3%	2.1%	1.7%	1.9%	1.7%
Informação	40.3%	37.9%	37.6%	34.1%	34.3%	34.0%
Reclamação	6.6%	6.1%	6.6%	6.8%	6.8%	6.8%
Solicitação	50.2%	53.7%	53.6%	57.4%	57.0%	57.5%

Observa-se uma redução no volume de ligações recebida a partir de abril, que reflete a evolução do cliente pela busca de canais digitais. Além disso, em abril de 2023, iniciamos no SAC a digitalização do cliente via WhatsApp para a solicitação de boletos, com grande redução dos temas que o cliente pode se autosservir/digitalizar.

É necessário que os atendentes analisem detalhadamente as reclamações destes clientes, compreendam o real problema e resolvam o máximo de questões possíveis no primeiro contato, evitando uma nova chamada ou migração. A comunicação assertiva e a evolução no conhecimento dos processos farão total diferença na solução do problema e na percepção final do cliente.

A Ouvidoria está realizando um trabalho em conjunto com o time de atendimento para minimizar os casos que migram para os canais regulatórios, assim prestando um melhor atendimento aos nossos clientes no primeiro contato dele com o banco BV. Os assuntos com maior incidência de migração para a Ouvidoria estão relacionados a cobrança, quando o cliente tem dificuldade para localizar a assessoria ou reclama de inflexibilidade na negociação, contestação de despesas de cartão de crédito, reclamações relacionadas ao lojista e boleto fraudado.

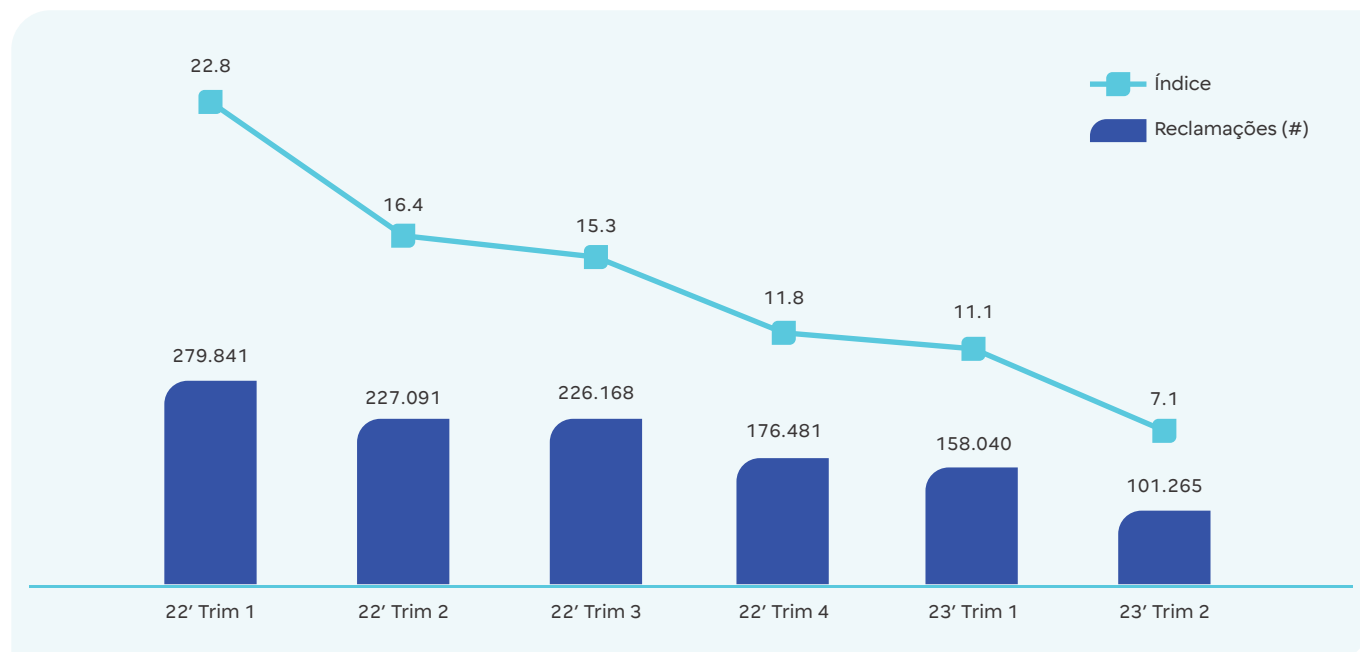


Programa de Governança de Reclamações

Em 2023, passamos a contemplar no programa as reclamações de Redes Sociais e Ouvidoria, além de Financeira, Cartões e Banco Digital; portanto, os dados graficamente representados abaixo contemplam indicadores de todas as origens também no 2S22 para efeito comparativo. Foram mapeados 22 temas que representavam ~90% das dores no 2S22, destes 15 temas com frentes trabalhadas e priorizadas no 1S23, contemplando assim todos os canais de entrada de reclamações.

Em continuidade ao trabalho de entender as maiores dores dos clientes do BV e reduzir reclamações, com a unificação dos dados de todos os produtos, passamos a olhar o indicador na visão cliente. Isto trouxe um benefício enorme na priorização do trabalho de identificação da raiz das principais dores nos canais primários de atendimento, maior agilidade na identificação e encaminhamento aos times responsáveis por conduzir as melhorias necessárias e evolução na experiência dos clientes.

Com o desafio de reduzir em 20% as reclamações em comparação ao 4T2022, mantivemos o modelo de atuação em conjunto com diversas áreas, como Negócios, Operações, Atendimento, Canais Digitais, entre outras, utilizando metodologia lean six sigma, pois se mostrou um processo eficaz para evolução dos indicadores de reclamações e na melhor experiência dos clientes.



Melhoria contínua

Neste primeiro semestre de 2023, continuamos com o aprimoramento constante nos processos endereçando os principais sintomas de reclamações identificados nas demandas recebidas na Ouvidoria.

Foram mapeadas no ano de 2023, 68 oportunidades de melhorias, das quais 11 (onze) já foram implantadas.

Dentre as 11 (onze) melhorias implantadas, agrupamos por categoria de ação:

/ Processo/esteira operacional: 9 melhorias

/ Comunicação com o cliente: 2 melhorias

/ Fluxo de Atendimento: 6 melhorias

Abaixo também destacamos a quantidade de melhorias implantadas por produto:

/ Empréstimos/financiamentos: 7 melhorias

/ Banco digital: 2 melhorias

/ Seguros: 2 melhorias



Política de relacionamento com clientes

A nossa Política de Relacionamento com Clientes apresenta diretrizes e responsabilidades nos processos e procedimentos do BV que englobam desde a pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços. Este documento está em constante aprimoramento, em linha com o dinamismo dos assuntos relacionados a clientes, e está sob responsabilidade da estrutura de Planejamento, dentro da Diretoria de Clientes.

O trabalho em parceria das áreas de primeira e segunda linhas de defesa continuam, visto o objetivo principal deste projeto ser melhorar as esteiras de processos afetados ao cliente sob a ótica da Resolução CMN 4.949/21.

Relacionamento institucional da Ouvidoria

Abaixo destacamos as principais agendas de Ouvidoria no mercado:

- a.** Participação na Comissão de Ouvidorias e Relações com Clientes – Federação Brasileira de Bancos Febraban
- b.** Participação da Comissão de Relacionamento com Clientes e Ouvidoria – Associação Nacional de Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento ACREFI
- c.** Participação no Seminário de Relacionamento com o Consumidor (SEMARC)
- d.** Participação no Encontro das Ouvidorias do Conglomerado Banco do Brasil

