Relatório de Ouvidoria

1º semestre de 2025

Índice

- Introdução
- Mensagem inicial
- O banco BV
- Missão da Ouvidoria
- Canais de Ouvidoria
- Estrutura e instalações da Ouvidoria
- Mensagem da Ouvidora
- Indicadores de Ouvidoria
  - **a)** Canal de atendimento Ouvidoria
    - **a.1)** Satisfação de clientes
  - **b)** Canal de atendimento Bacen | RDR
  - **c)** Canal de atendimento ao PROCON
- Reclame Aqui
- Consumidor.Gov
- Governanças das Reclamações
- Melhoria Contínua
- Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC
- Relacionamento Institucional da Ouvidoria

Introdução

Atendendo à Resolução CMN nº 4.860 de 2020 e às demais regulamentações aplicáveis, este relatório refere-se às atividades da Ouvidoria do Banco BV, no período de 01/01/2025 a 30/06/2025.

Mensagem inicial

A Ouvidoria tem como propósito atuar como instância final de atendimento ao cliente e mediação de conflitos, com a missão de promover melhorias contínuas a partir das manifestações recebidas. Nosso foco está em oferecer soluções resolutivas e proporcionar uma experiência positiva aos clientes que acessam nossos canais.

Reconhecemos, no entanto, que a jornada do cliente não se limita ao contato com a Ouvidoria. Por isso, nosso principal desafio é identificar pontos de fricção ao longo dessa jornada e acompanhar indicadores que reflitam o nível de satisfação com nossos produtos e serviços.

Nesse contexto, temos um plano de atuação voltado para o avanço na qualidade da experiência do cliente, além de possuirmos rotinas que contribuem para a melhoria dos processos e a excelência dos produtos do BV. Essa atuação busca robustecer o alinhamento do negócio e das áreas operacionais com a voz do cliente.

Neste relatório, apresentamos os principais resultados alcançados no primeiro semestre de 2025, bem como os desafios enfrentados pela equipe da Ouvidoria e pelas áreas parceiras na busca pela excelência no atendimento.

Boa leitura.

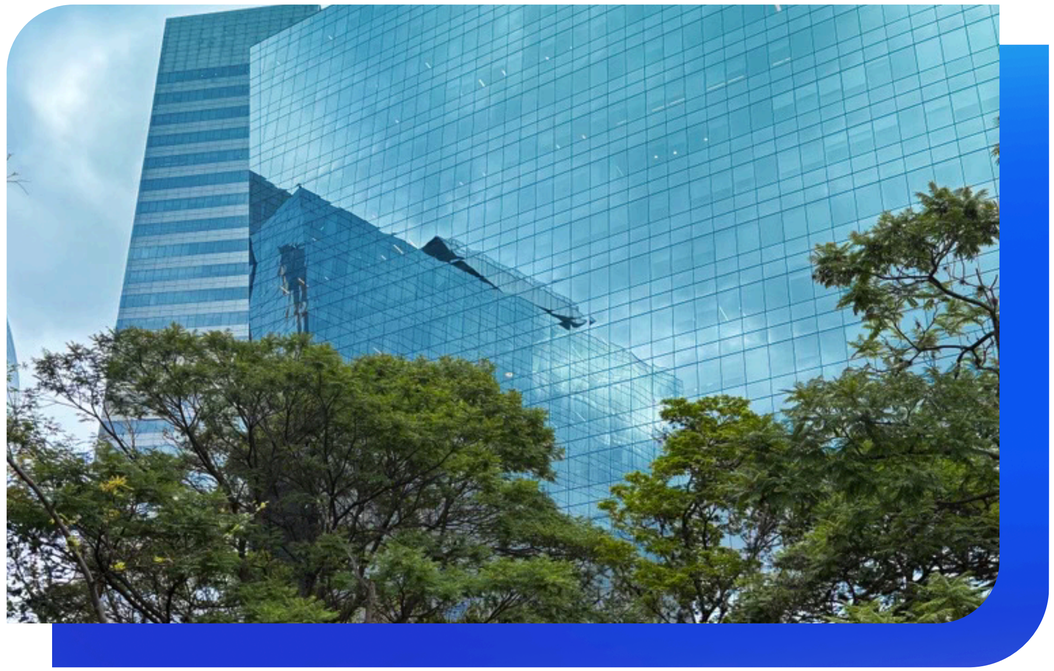
Marcella Rigamonti Urada Coimbra
Diretora Executiva do Jurídico Corporativo, de Governança Corporativa e de Ouvidoria

Thais Cristine Dos Santos
Ouvidora

O banco BV

Somos um dos principais bancos privados do Brasil, de acordo com dados do Banco Central do Brasil. Nossa essência é formada pela união de dois grandes acionistas: o Banco do Brasil, uma das maiores instituições financeiras da América Latina, e o Grupo Votorantim, um relevante e tradicional conglomerado global. Essa parceria nos capacita a oferecer soluções inovadoras que atendem às necessidades de nossos clientes em todos os segmentos: contas, cartões, empréstimos e financiamentos para pessoas físicas, seguros e assistências, investidores institucionais, veículos e *Corporate & Investment Banking*.

Ao longo de 36 anos, transformamos nosso negócio para acompanhar as mudanças do mundo. Nossa cultura é simples e ágil, mantendo-nos sempre próximos de nossos clientes. Lançamos novas plataformas digitais e buscamos parcerias com fintechs, trazendo novas perspectivas para nossa contínua transformação digital.





Ser a Ouvidoria reconhecida por ***excelência em resolutividade*** *e* ***qualidade****, transformando reclamações em oportunidades de melhoria contínua.*

Missão da Ouvidoria

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

A missão da Ouvidoria, alinhada ao propósito do Banco BV, corrobora o compromisso de atender de forma diferenciada cada cliente e oferecer-lhes as melhores soluções, provendo de maneira sustentável os melhores resultados.

Com a finalidade de propor ao Banco BV processos de melhoria contínua a partir das reclamações que recebe, a Ouvidoria debruça-se também na propositura de aprimoramentos formais para transformar fragilidades em oportunidades para a Companhia, prevenindo e mitigando riscos operacionais e de imagem.

Canais de Ouvidoria

O acesso à Ouvidoria pode ser realizado por telefone, chat na página eletrônica 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 disponível no App

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

Estrutura e instalações da Ouvidoria

A Ouvidoria do Banco BV possui 25 (vinte e cinco) colaboradores próprios. Na gestão da área, a Sra. Thais Cristine (Ouvidora) permanece à frente dos canais de atendimento de Ouvidoria, Procon, RDR Bacen e Governança de Reclamações. Além disso, a governança e o acompanhamento dos canais especiais Consumidor.gov e Reclame Aqui também são feitos pela Ouvidoria.

Estamos localizados na Avenida das Nações Unidas, nº 14.171, na capital do Estado de São Paulo e 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 atuação permanece firmemente direcionada à satisfação do cliente e à entrega de soluções com excelência e qualidade. Os serviços prestados pela Ouvidoria são estratégicos para o negócio, pois permitem a escuta ativa do cliente e a identificação de oportunidades reais de melhoria em processos, produtos, serviços e no relacionamento com clientes. Com isso, contribuímos diretamente para a evolução da jornada do cliente e para o fortalecimento da confiança em nossa marca.

A Ouvidoria é um agente estratégico na transformação de manifestações em ações concretas que promovem a adequação e evolução das esteiras de atendimento. Nosso trabalho vai além da escuta: atuamos como ponte entre o cliente e a organização, impulsionando melhorias que geram valor real.

Além disso, o relacionamento com os órgãos reguladores e PROCONs é cada vez mais relevante. Por meio desse diálogo, transparente e colaborativo, demonstramos nosso compromisso com a melhoria contínua, evidenciando os avanços conquistados.

Agradeço a todas as áreas que atuaram conosco! Boa leitura.

Thais Cristine dos Santos

Indicadores de Ouvidoria

a) Canal de atendimento Ouvidoria

No primeiro semestre de 2025, registramos 2.001 demandas, uma redução de 18% (dezoito por cento) no volume de casos em comparação com o segundo semestre de 2024.

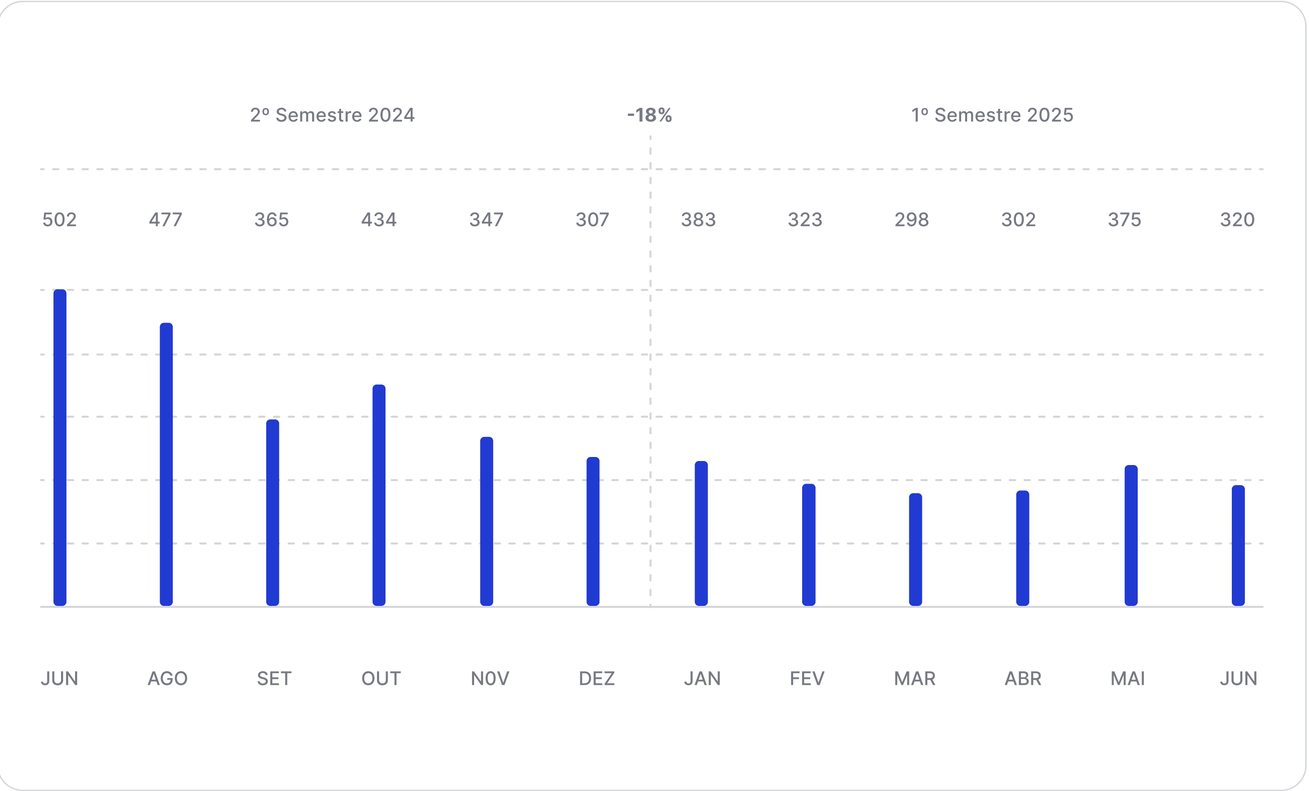


Gráfico 02: Registros de demandas por mês no canal de Ouvidoria (2º Semestre/24 x 1º Semestre/25)

O tempo médio de solução (TMS) registrado no primeiro semestre de 2025 foi de 4 (quatro) dias úteis, desempenho significativamente abaixo do limite regulamentar de 10 (dez) dias úteis, demonstrando agilidade e eficiência no tratamento das demandas.

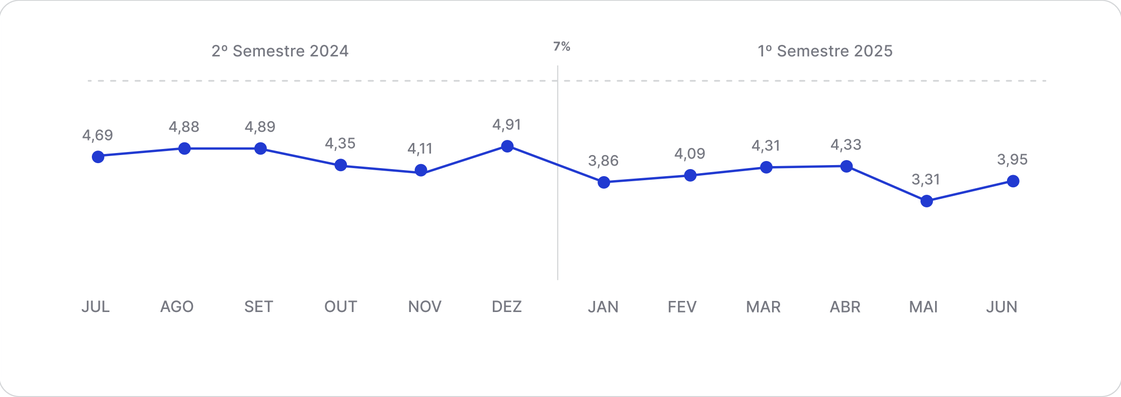


Gráfico 03: Evolução no tempo médio de solução (TMS) (2º semestre/24 x 1º semestre/25)

Respondemos 77,5% (setenta e sete virgula cinco por cento)das demandas de Ouvidoria em até 5 (cinco) dias úteis, atendendo ao estabelecido pela SARB 027/2023 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 foi de 98,6% (noventa e oito vírgula seis por cento), demonstrando que quase todos os clientes tiveram suas demandas resolvidas sem necessidade de recorrer a outros canais. Esse é um excelente indicador de qualidade e efetividade do atendimento.

a.1) Satisfação de clientes

Conforme determinação da Resolução CMN nº 4.860/20, todos os clientes atendidos pelo canal de Ouvidoria passam por avaliação direta da qualidade do atendimento, sendo a pesquisa enviada através de SMS ou WhatsApp.

Tivemos, em média, 14% (quatorze por cento) de clientes respondentes no período. As notas para as perguntas 1 e 2[1] ficaram, na média, em 4,8 e 4,9, respectivamente, considerando uma escala de 1 a 5.

Após a conclusão de cada demanda, avaliamos a percepção geral dos clientes do Banco com a utilização da pesquisa de NPS, em que 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?".

Finalizamos o presente semestre com o indicador de NPS dentro da zona de excelência, atingindo 93,8 pontos.

[1] Pergunta 1: "em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda."

Pergunta 2: "em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria."

b) Canal de atendimento Bacen | RDR

Recebemos 4.230 (quatro mil, duzentas e trinta) demandas no primeiro semestre de 2025, o que representa um incremento de 22,5% (vinte e dois virgula cinto por cento) em relação ao semestre anterior

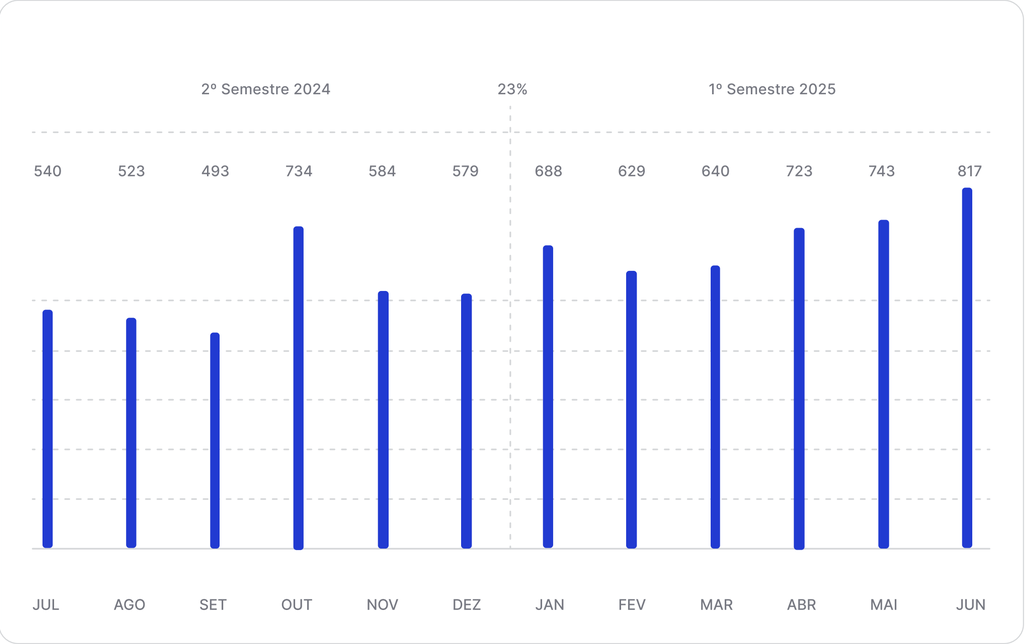


Gráfico 05: Registros de demandas por mês no canal de BACEN/RDR (2º Semestre/24 x 1º Semestre/25)

O índice de resolutividade foi de 94% (noventa e quatro por cento) neste semestre, considerando apenas os clientes que não migraram para outros canais.

O tempo médio de solução (TMS) praticado no semestre foi de 8 (oito) dias úteis, abaixo do prazo regulamentar estipulado pelo artigo 3° da Resolução BCB Nº 222 de 30/03/2022, que é de até 10 (dez) dias úteis.

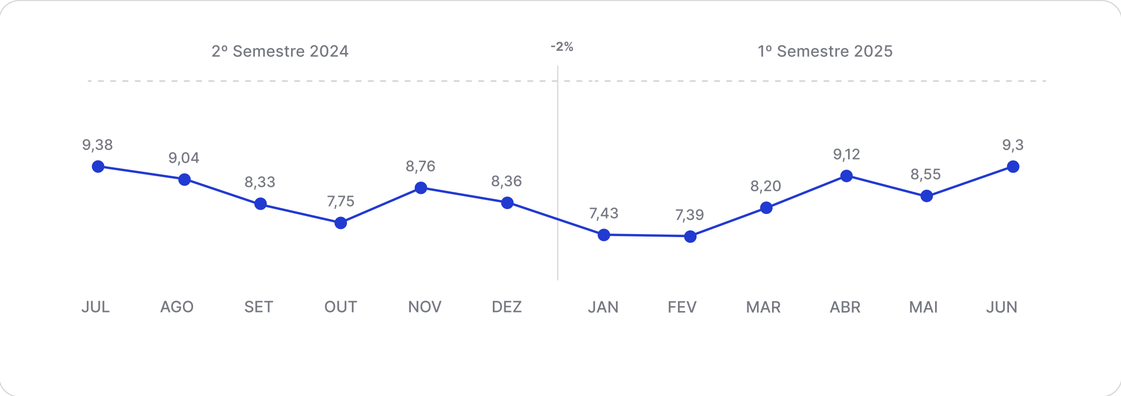


Gráfico 06: Evolução no tempo médio de solução (TMS) (2° semestre/24 x 1° semestre/25)

Fechamos o 2° trimestre de 2025 ocupando a 28ª posição no Ranking Secundário de Reclamações do BACEN, que é considerada uma ótima colocação[2].

[2] Ref. Fechamento 2° trimestre/25

c) Canal de atendimento ao PROCON

Tivemos 3.149 demandas recebidas no PROCON, via CIP (Carta de Investigação Preliminar), no primeiro semestre de 2025, volume similar ao do semestre passado, com aumento de 2% (dois por cento). Segue gráfico evolutivo:



Gráfico 08: Registros de demandas por mês no canal de PROCON (2º Semestre/24 x 1º Semestre/25)

O índice de resolutividade se mantém em 99% (noventa e nove por cento) neste semestre, considerando apenas os clientes que não migraram para outro canal. Continuamos com ações contínuas de revisão das respostas encaminhadas aos clientes e em busca do fortalecimento do nosso relacionamento com os PROCONS, de modo que os técnicos que analisam as reclamações e orientam os consumidores entendam os nossos processos, evitando assim a migração de reclamações para outros canais.

O tempo médio de solução (TMS) ficou em aproximadamente 6 (seis) dias corridos, conforme gráfico abaixo:

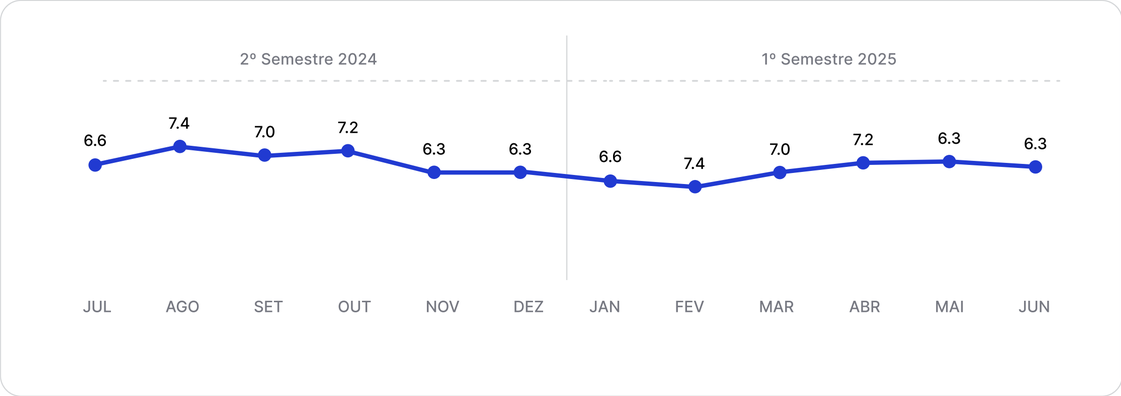


Gráfico 09: Evolução tempo médio de solução (TMS) (2º semestre/24 x 1º semestre/25)

Em relação às audiências realizadas pelos PROCONS, foram recebidas 526 intimações no primeiro semestre de 2025, valor 5% (cinco por cento) maior que o do semestre passado.

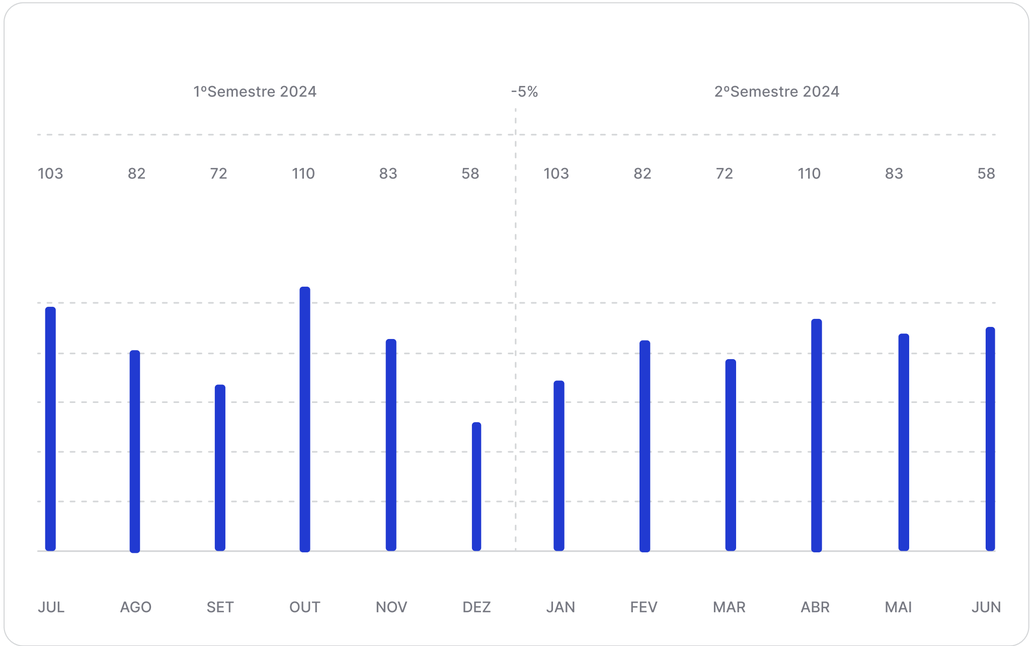


Gráfico 10: Registros de demandas por mês no canal de PROCON Audiência (2º Semestre/24 x 1º Semestre/25)

Os escritórios contratados mantêm sua atuação com foco em resolutividade, atendimento individualizado e maior proximidade (tanto dos clientes quanto dos servidores do PROCON). Mantivemos um excelente índice de resolutividade nesse semestre, totalizando 99,8% (noventa e nove vírgula oito por cento) dos casos.

Reclame aqui

O site Reclame Aqui funciona como um canal independente para comunicação entre consumidores e empresas, sendo um dos mais populares na resolução de conflitos. No primeiro semestre de 2025, houve uma queda de aproximadamente 3% (três por cento) no volume de reclamações em comparação com o segundo semestre de 2024.

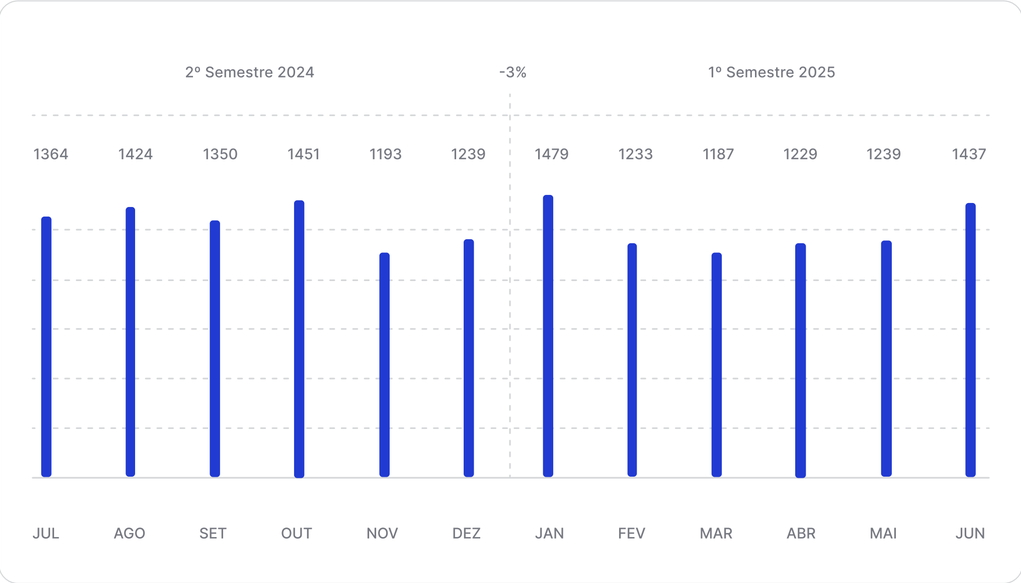


Gráfico 11: Registros de demandas por mês no canal Reclame Aqui (2º Semestre/24 x 1º Semestre/25)

No primeiro semestre de 2025, nosso TMS (tempo médio de solução) ficou em 14,5 dias, em linha com o semestre anterior. Vale destacar que o prazo para responder as manifestações protocoladas na plataforma do Reclame Aqui é de 30 dias. Nosso primeiro contato com o cliente após a abertura da reclamação ocorre em até D+1.

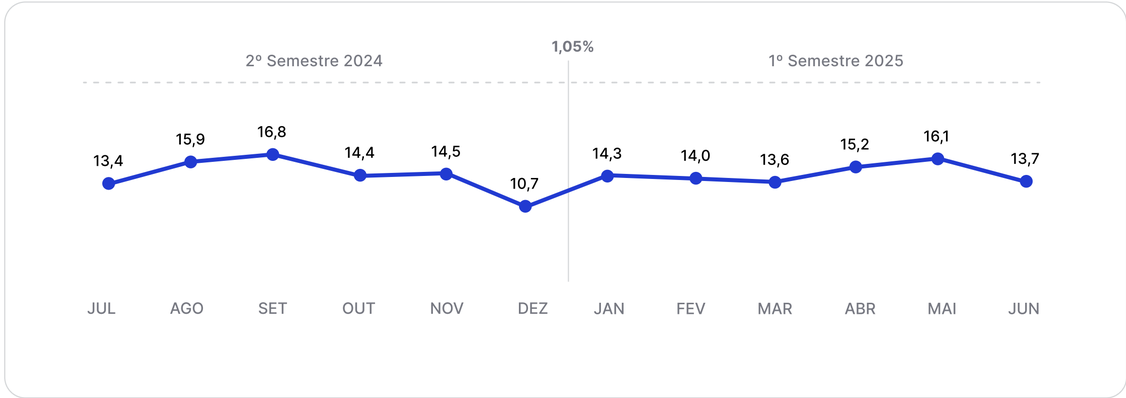


Gráfico 12: Evolução do tempo médio de solução (TMS) (2º semestre/24 x 1º semestre/25)

Consumidor.Gov

O site Consumidor.Gov, além de ser um canal essencial para a resolução de problemas dos consumidores, contribui significativamente para a redução de processos judiciais. No primeiro semestre de 2025, houve um aumento de 24% (vinte e quatro por cento) no volume de casos em comparação com o semestre anterior.



Gráfico 13: Registros de demandas por mês no canal Consumidor.Gov (2º Semestre/24 x 1º Semestre/25)

O tempo médio de solução (TMS) no primeiro semestre foi de 7 dias, sendo que o prazo regulamentar da plataforma é de 10 (dez) dias:

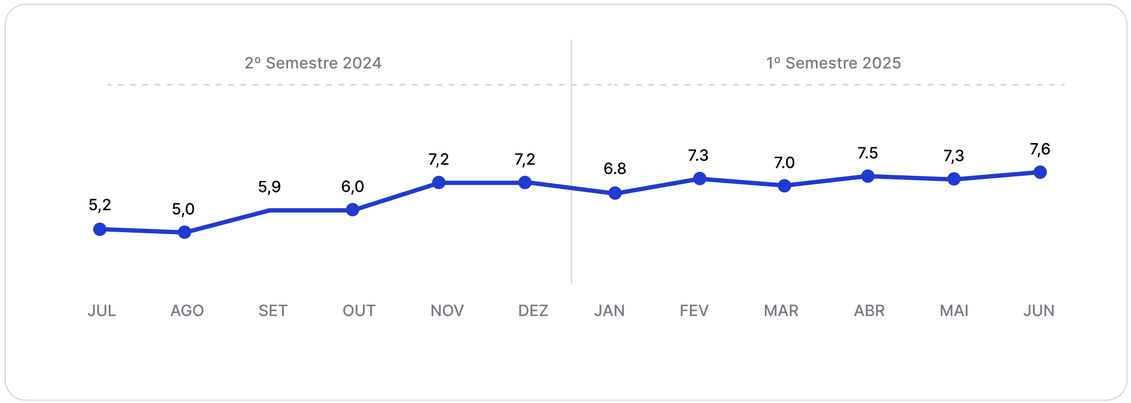


Gráfico 14: Evolução tempo médio de solução (TMS) (2º semestre/24 x 1º semestre/25)

O índice de solução do primeiro semestre de 2025 atingiu 84,1% (oitenta e quatro virgula um por cento), com nota média do consumidor de 2,8 (notas de 1 a 5), o que nos mantém posicionados entre os melhores bancos do mercado.

O índice de resolutividade foi de 95,8% (noventa e cinco virgula oito por cento) neste semestre, considerando apenas os clientes que não migraram para outro canal após serem atendidos pelo Consumidor.Gov.

a) Governança das Reclamações

Comprometidos com a excelência no atendimento aos nossos clientes e preocupados com a atuação dos órgãos reguladores, seguimos atuando na Governança das Reclamações. No 1º semestre de 2025, acompanhando o avanço na jornada de experiência do cliente, mantivemos ativa participação nas agendas de trabalho, endereçando oportunidades e sinalizando as necessidades recebidas pelos canais de reclamação com principal enfoque nas solicitações originadas via SAC e Ouvidoria. Além disso, neste semestre passamos a acompanhar o Índice de Esforço dos clientes entrantes em Ouvidoria, que é a quantidade de vezes que o cliente busca atendimento antes de entrar em contato com a Ouvidoria.

O Projeto de experiência do cliente (*customer experience*), que abrange os produtos Rodas, EGV, Solar e Cartões, foca na adequação nas esteiras de jornada dos clientes, monitora as principais dores e acompanha os indicadores que permeiam as jornadas.

Grande parte dos temas abordados nessa frente tem sinergia com os sintomas mais relevantes acompanhados em governança das reclamações.

b) Melhoria Contínua

No 1º semestre de 2025, a Ouvidoria manteve seu compromisso com a excelência, atuando de forma contínua na identificação de oportunidades de melhoria a partir das reclamações recebidas e promovendo ajustes nos processos e fluxos do BV.

Foram mapeadas, no 1º semestre de 2025, 51 oportunidades de melhorias, sendo que, destas, 16 melhorias já foram implantadas nos processos abaixo listados:

- **Processo/esteira operacional:** 10 melhorias
- **Comunicação com o cliente:** 06 melhorias

Destacamos abaixo a quantidade de melhorias implantadas por produtos:

- **Cartões:** 04 melhorias
- **CDC – Veículos:** 03 melhorias
- **Conta Digital:** 07 melhorias
- **Crédito Pessoal:** 01 melhoria
- **Energia Solar:** 01 melhoria

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 (conta, cartão, financiamentos e empréstimos).

Sendo assim, este serviço obedece a todas as exigências estabelecidas pelo Decreto nº 11.034/2022.

As ligações para este canal são gratuitas.

No primeiro menu eletrônico, garantimos 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 abertura das reclamações, tais informações são direcionadas às áreas responsáveis. Quando não for possível a resolução do caso em linha com o consumidor, a demanda 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 consideradas como 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 e o 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.

A verificação da efetividade do SAC é realizada com o acompanhamento da taxa de resolução na ótica do consumidor e do o grau de satisfação do consumidor.

Abaixo, em atendimento ao Normativo SARB 27 da Autorregulação Bancária, apresentamos os dados dos atendimentos de demandas no SAC (Financeira e Cartões):

Primeiro semestre de 2025

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Ligações recebidas SAC (URA + HUMANO)	48.471	46.036	47.749	50.074	49.012	47.783
Tarefas geradas no SAC	41.142	38.506	38.256	41.787	42.190	39.621
Tarefas atendidas em 7 dias corridos	98,3%	98,8%	99,4%	98,4%	99,0%	98,8%
Cancelamento	2,2%	2,2%	1,9%	2,0%	2,2%	2,4%
Informação	77,9%	80,0%	81,7%	80,5%	80,8%	79,8%
Reclamação	8,2%	7,1%	6,1%	7,2%	6,9%	7,4%
Solicitação	11,7%	10,6%	10,3%	10,3%	10,1%	10,4%

Vale reforçar que os indicadores acima estão relacionados aos produtos Financiamentos, Empréstimos, Cartão de Crédito e Conta.

É necessário que os atendentes analisem no detalhe as reclamações destes clientes, compreendam o real problema e resolvam o máximo de questões possíveis no primeiro contato, evitando uma rechamada 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 continua o trabalho em conjunto com o time de atendimento para minimizar os casos que migram para os canais regulatórios, prestando assim um melhor atendimento aos nossos clientes no primeiro contato conosco. Os assuntos com maior incidência de migração para a Ouvidoria estão relacionados à cobrança, à dificuldade do cliente para localizar a assessoria, a reclamações de inflexibilidade na negociação, a contestações de despesas de cartão de crédito, a reclamações relacionadas ao lojista e a boletos fraudados.

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 Diretoria de Marketing, Estratégia de Clientes e ESG.

O trabalho em parceria das áreas de primeira e segunda linhas de defesa continua sendo uma base para o Banco, visto que o objetivo principal deste projeto é a melhora das esteiras e dos processos que afetam os clientes e usuários de produtos e serviços do BV, 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) Participações nos Seminários de Relacionamento com o Consumidor (SEMARC)

d) Participação no Encontro das Ouvidorias do Conglomerado Banco do Brasil

e) Participação na Febraban Tech


banco