



Relatório de Ouvidoria

2º semestre de 2024



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
- Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC
- Governanças das Reclamações
- Melhoria Contínua
- 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 01/07/2024 a 31/12/2024.

Mensagem inicial

Nossa principal finalidade é atender os clientes em última instância e mediar conflitos. E a nossa missão é ampliar a atuação de melhoria contínua a partir dessas reclamações, para evitar novos conflitos. Com base nisso, focamos em atender bem, entregar soluções resolutivas e proporcionar uma boa experiência aos clientes que passam pelos canais de Ouvidoria.

Sabemos que esta experiência não deve ser medida apenas quando o consumidor aciona algum canal de atendimento. Por esse motivo, nosso principal desafio é o de identificar esses problemas que ainda trazem atrito 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 e resolutividade rotinas que visam melhorar a qualidade dos produtos e processos do BV e que, numa seara mais ampla, tragam cada vez mais o negócio para entender a voz e a dor do cliente.

Neste relatório, traremos os principais resultados atingidos no segundo semestre de 2024, bem como os desafios perseguidos pelo time de Ouvidoria e das demais áreas que trabalham incansavelmente na busca pela excelência no atendimento.

Boa leitura.

Claudia Furini

Diretora de Gestão de Clientes,
Marketing e ESG

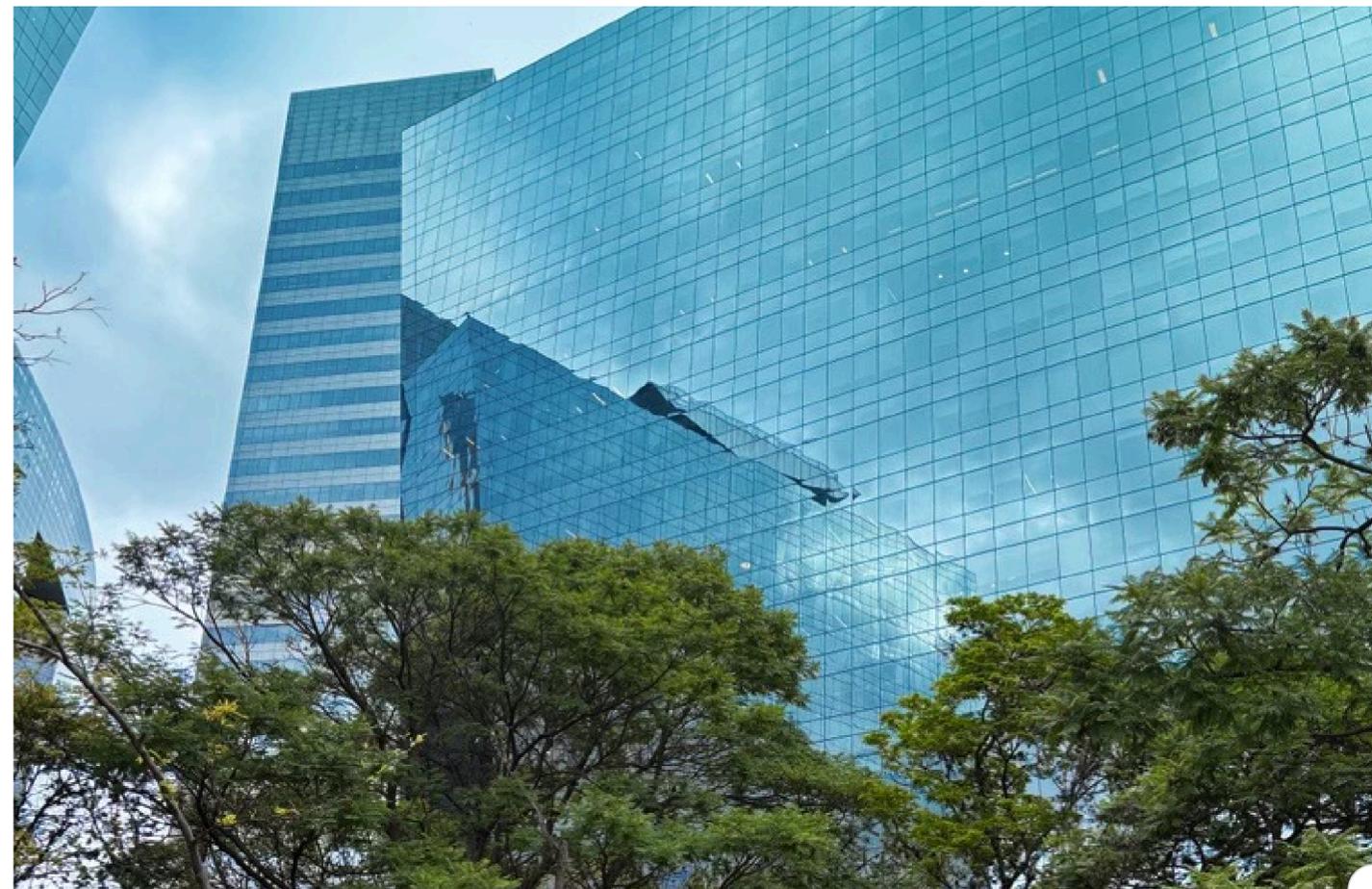
Thais Cristine

Ouvidora

O banco BV

Somos um dos principais bancos privados do Brasil, de acordo com dados do Banco Central. Nossa essência é formada pela união de duas grandes instituições: o Banco do Brasil, uma das maiores da América Latina, e a Votorantim, um dos maiores conglomerados globais. 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, Corporate & Investment Banking, Asset Management e Private 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. Para eles, 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 e 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, consolida o compromisso de atender de forma diferenciada cada cliente, oferecendo a eles as melhores soluções e provendo de maneira sustentável os melhores resultados.

Com o dever de propor à Organização processos de melhoria contínua a partir das reclamações que recebe, a Ouvidoria foca também na proposição de melhorias formais, para transformar cada problema em oportunidades dentro da 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

Thais Cristine segue como Ouvidora, na estrutura de Marketing, Gestão de Clientes e ESG, que tem como Diretora Claudia Furini.

O quadro de funcionários totaliza 35 (trinta e cinco) colaboradores próprios. Na gestão da Ouvidoria, permanece Thais Cristine (Ouvidora) à frente do canal de atendimento Ouvidoria, atendimento Procon, RDR Bacen, 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 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 direcionada à satisfação do cliente e entrega de soluções com excelência e qualidade. Os serviços prestados em Ouvidoria permitem a captura de oportunidades de melhorias em nossos processos, produtos, serviços e forma de relacionamento com o cliente. Com isso, contribuimos ativamente para adequação dessas esteiras e evolução da jornada do cliente.

A prática de melhoria contínua nos direciona quanto a priorização de atuação para mitigação das dores. Atuamos em conjunto com as áreas cross implementando soluções eficazes.

Ao longo de 2024, reduzimos o número de entrada de reclamações em nossos canais, aumentamos a resolutividade, conquistamos o melhor resultado do mercado financeiro na avaliação do Consumidor.Gov, conquistamos reputação “Ótimo” no Reclame Aqui, e inúmeras melhorias em processos foram feitas.

*Este relatório demonstrará esse progresso.
Agradeço a todas as áreas que atuaram conosco!*

Boa leitura,

Thais Cristine

Indicadores de Ouvidoria

A seguir, detalharemos por célula os indicadores do semestre:

a) Canal de atendimento Ouvidoria

No segundo semestre de 2024, registramos 2.432 demandas, aumento de 50% (cinquenta por cento) em comparação ao primeiro semestre de 2024, conforme evolução do gráfico abaixo:

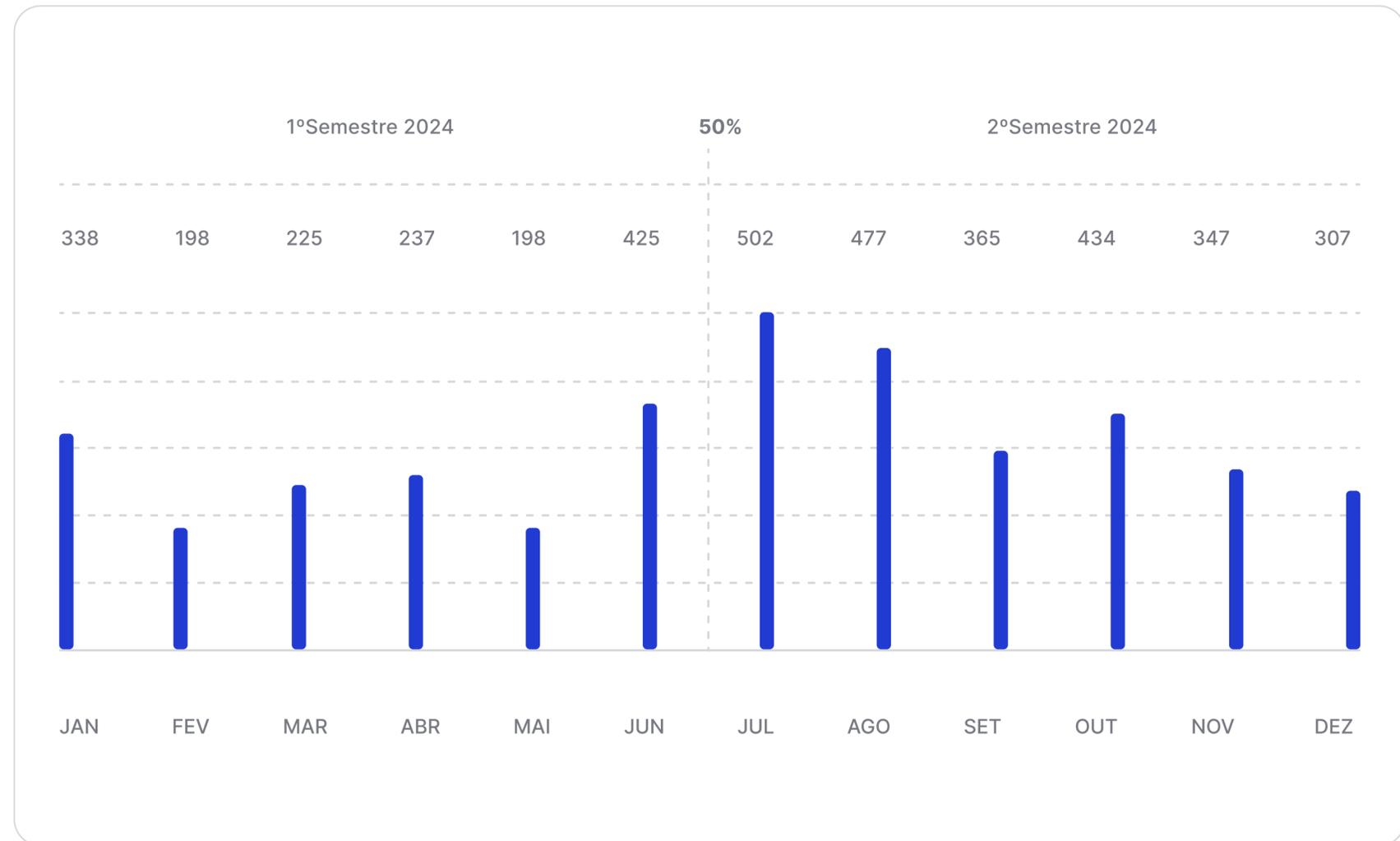


Gráfico 01: Registros de demandas por mês no canal de Ouvidoria (1º Semestre/24 × 2º Semestre/24)

Nosso tempo médio de solução (TMS) no canal de Ouvidoria foi de pouco mais de 4 (quatro) dias, permanecendo abaixo do prazo regulamentar de 10 (dez) dias úteis estabelecido pelo artigo 6º, §2º da Resolução CMN 4.860/2020.

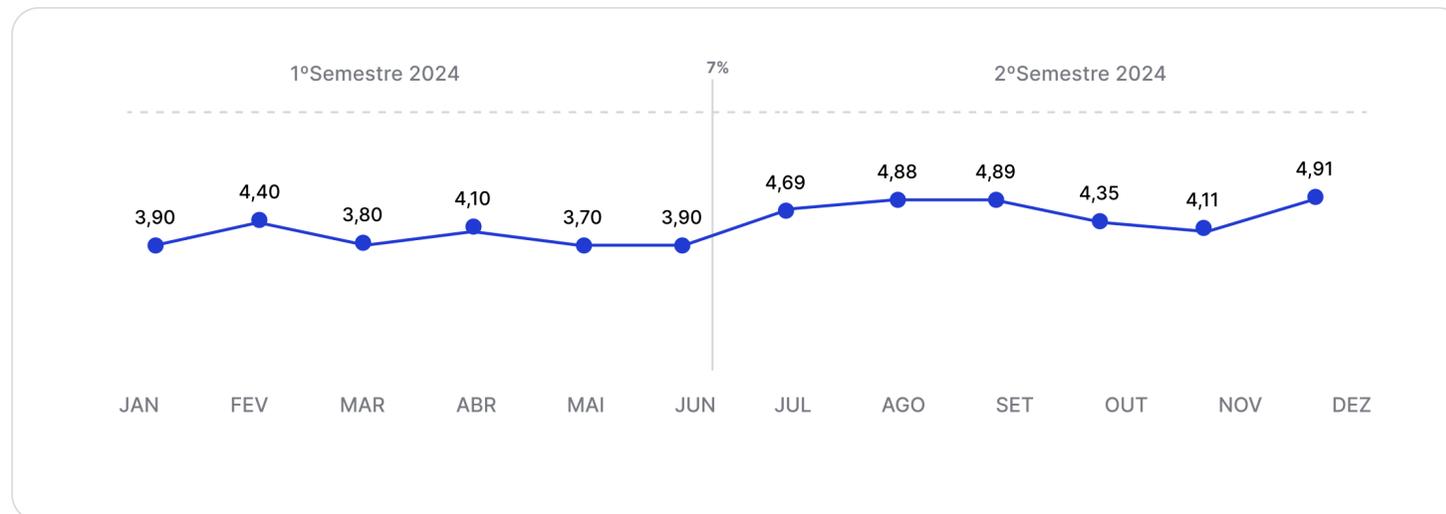


Gráfico 02: Evolução tempo médio de solução (TMS) (1º semestre/24 x 2º semestre/24)

Respondemos 72% (setenta e dois 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, que representa a quantidade de clientes que não migraram para outro canal, foi de 98% (noventa e oito 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 avaliação direta da qualidade do atendimento, sendo a pesquisa enviada através de SMS ou WhatsApp.

Tivemos, em média, 15% (quinze por cento) de clientes respondentes no período. As notas para as perguntas 1 e 21 ficaram na média de 4,6 e 4,8, respectivamente, em uma escala de 1 a 5.

Avaliamos a percepção geral dos clientes com o Banco, 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?”. Neste semestre, apresentamos o indicador dentro da zona de excelência, com 93 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 3.453 demandas no segundo semestre de 2024, o que representa um incremento de 7% (sete por cento) em relação ao semestre anterior:



Gráfico 03: Registros de demandas por mês no canal de Bacen/RDR
(1º Semestre/24 × 2º Semestre/24)

O índice de resolutividade foi de 95% (noventa e cinco 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 9 (nove) 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.

Encerramos o ano de 2024 com o fechamento do 4º trimestre do Ranking de Reclamações do BACEN, nos posicionando no Ranking Secundário, em uma ótima colocação, ocupando a 35ª posição².



Gráfico 04: Evolução tempo médio de solução (TMS) (1º semestre/24 × 2º semestre/24)

c) Canal de atendimento ao PROCON

Tivemos 3.099 demandas recebidas no PROCON no segundo semestre de 2024, que representa uma redução de 20% (vinte por cento) em relação ao semestre anterior. Segue gráfico evolutivo:

O índice de resolutividade foi de 99% (noventa e nove por cento) neste semestre, onde avaliamos os clientes que não migraram para outro canal. Tivemos um aumento de 5% (cinco por cento) neste indicador, visto ações contínuas de revisão das respostas encaminhadas aos clientes para um melhor entendimento, bem como um bom relacionamento com os PROCONs para que os técnicos que analisam as reclamações e orientam os consumidores entendam os nossos processos.

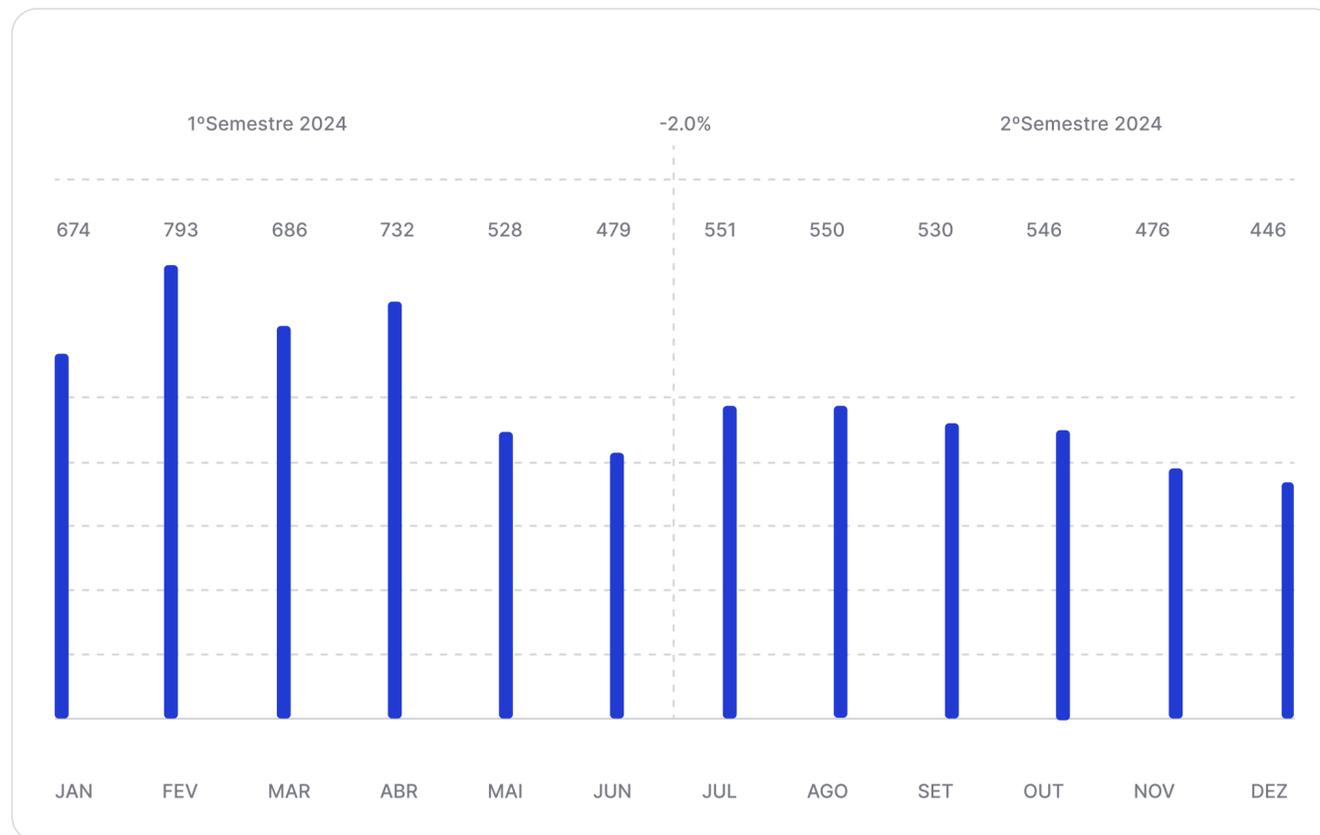


Gráfico 05: Registros de demandas por mês no canal de PROCON
(1º Semestre/24 × 2º Semestre/24)

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

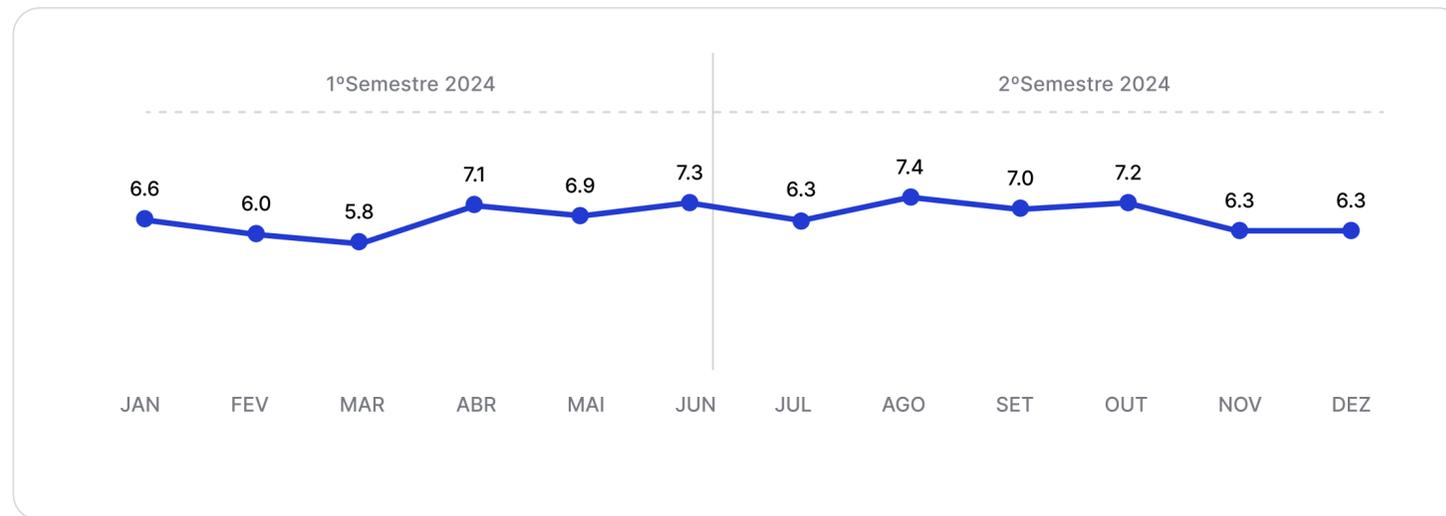


Gráfico 06: Evolução tempo médio de solução (TMS) (1º semestre/24 x 2º semestre/24)

Em relação às audiências realizadas pelos PROCONs, foram recebidas 508 notificações de audiências no segundo semestre de 2024, 5% (cinco por cento) menor que o recebimento do semestre passado.

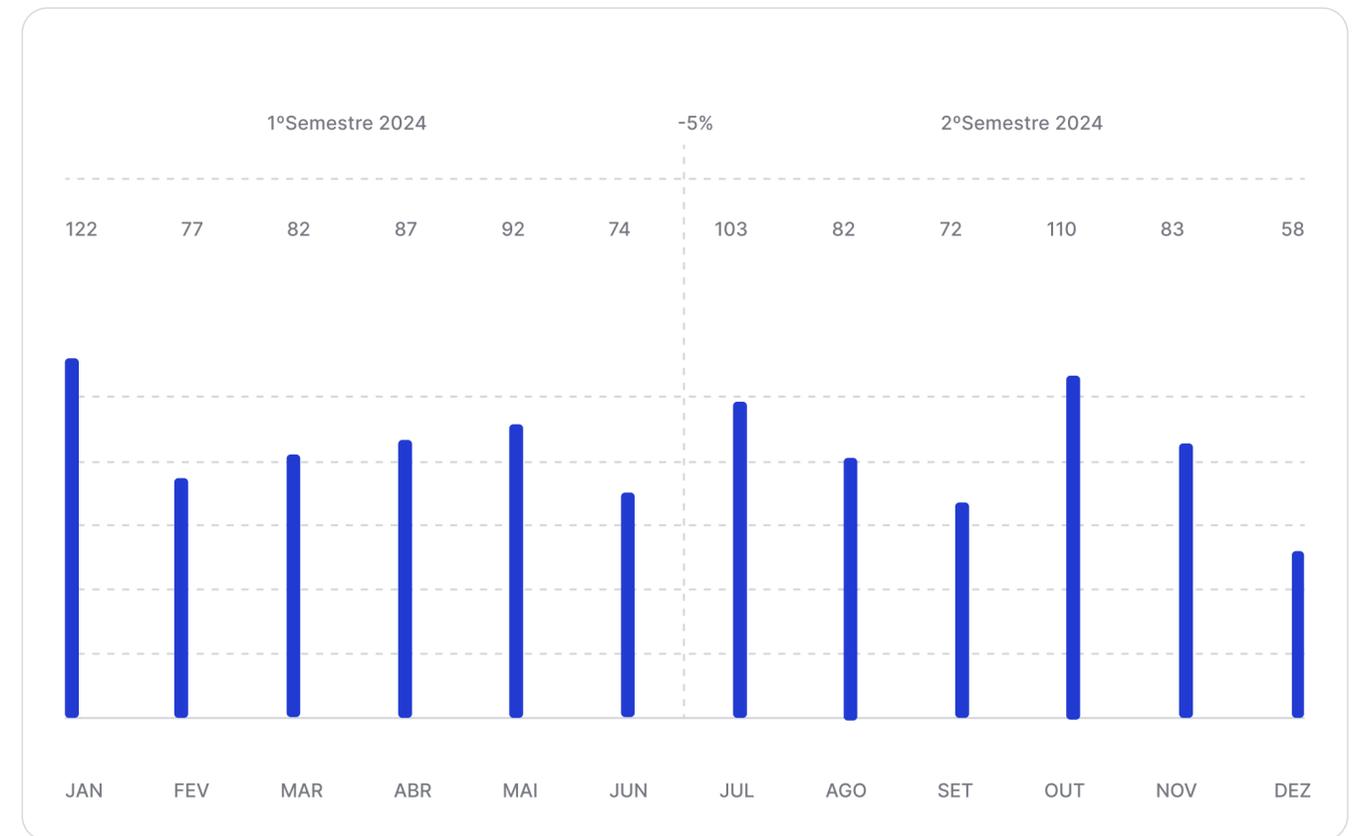


Gráfico 07: Registros de demandas por mês no canal de PROCON Audiência (1º Semestre/24 x 2º semestre/24)

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 segundo semestre de 2024, houve um aumento de 2% (dois por cento) no volume de reclamações em comparação com o primeiro semestre do mesmo ano.

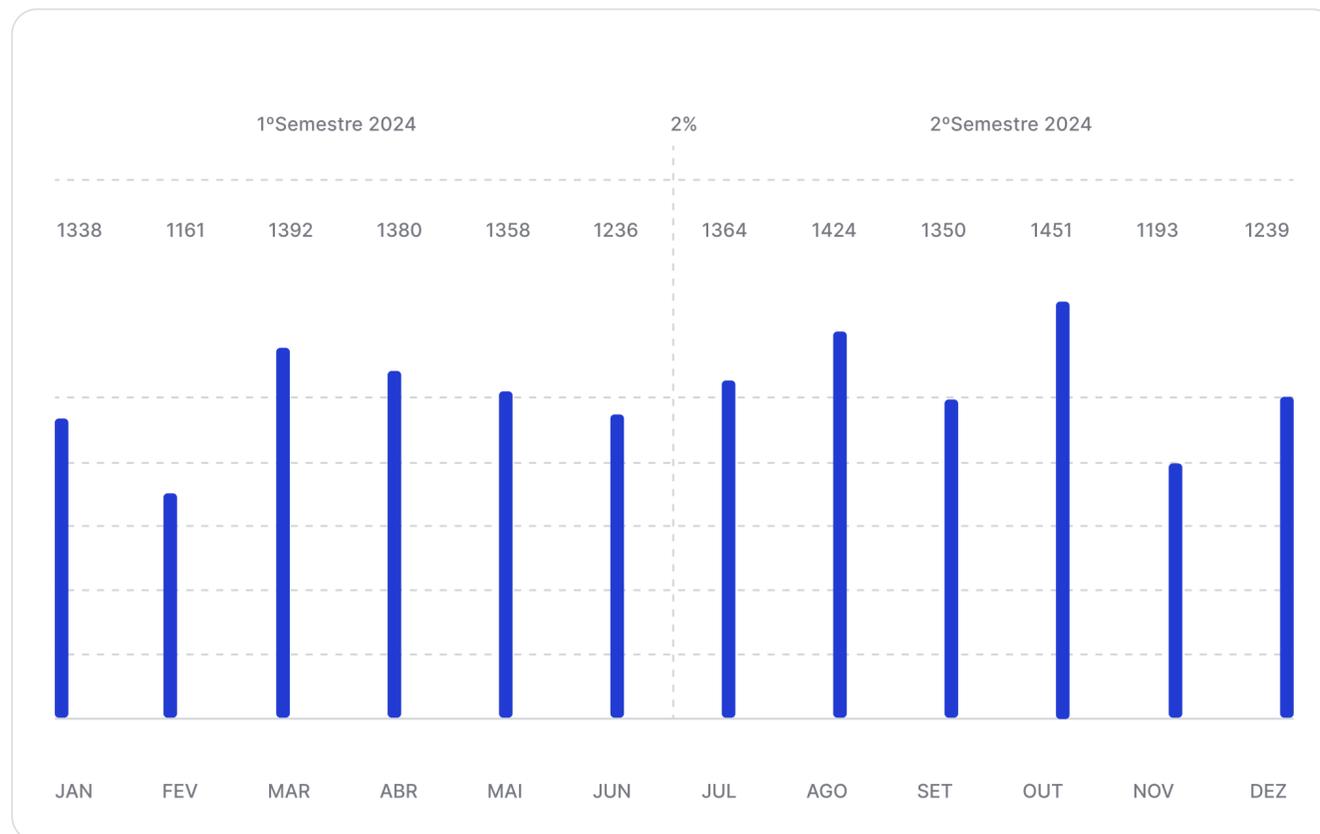


Gráfico 08: Registros de demandas por mês no canal Reclame Aqui (1º Semestre/24 x 2º Semestre/24)

Neste segundo semestre de 2024, nosso TMS (tempo médio de solução) ficou em 14.3 dias corridos. Vale destacar que o prazo para responder as manifestações protocoladas na plataforma do Reclame aqui é de 30 dias - se comparado ao semestre anterior, este indicador permanece em linha. Nosso primeiro contato com o cliente após a abertura da reclamação é em até D+1.

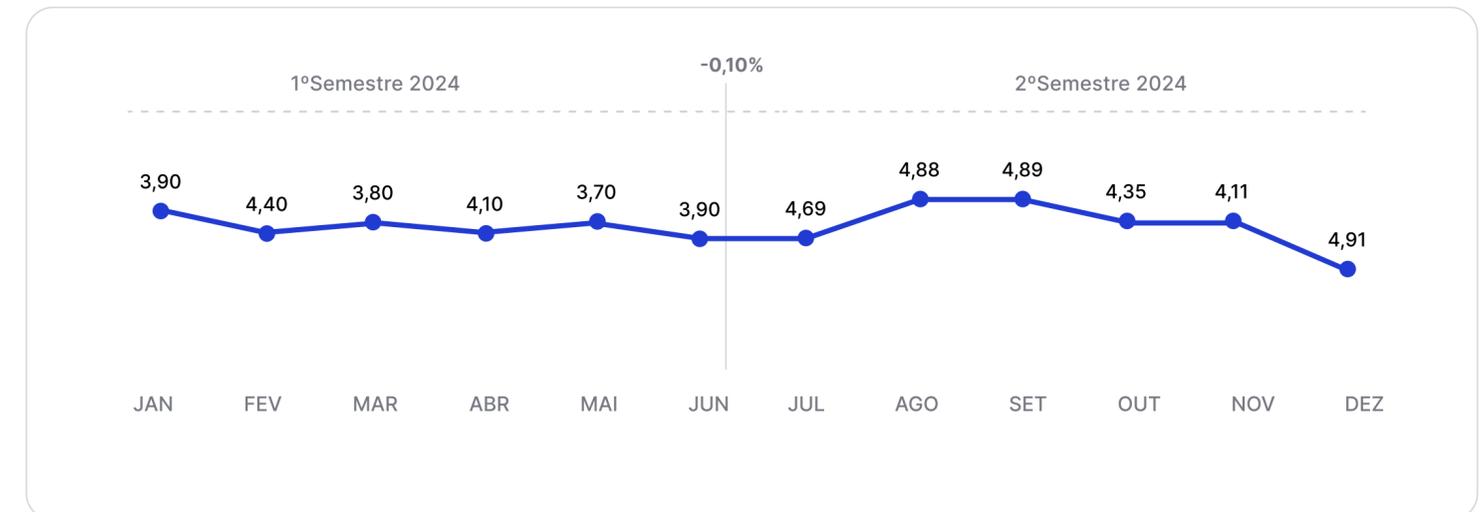


Gráfico 09: Evolução tempo médio de solução (TMS) (1º semestre/24 x 2º semestre/24)

Encerramos 2024 com nosso melhor desempenho, alcançando uma reputação de 8,1, classificada como ÓTIMO. Esse resultado levou o banco BV a ser indicado ao Prêmio Reclame Aqui, que reconhece as empresas com as melhores reputações no site. As vencedoras são escolhidas por voto popular, destacando-se pelo atendimento na opinião dos consumidores e sendo premiadas em suas respectivas categorias.

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 segundo semestre de 2024, houve um aumento de 14% (quatorze por cento) no volume de casos comparado ao semestre anterior.



Gráfico 10: Registros de demandas por mês no canal Consumidor.Gov
(1º Semestre/24 × 2º Semestre/24)

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:

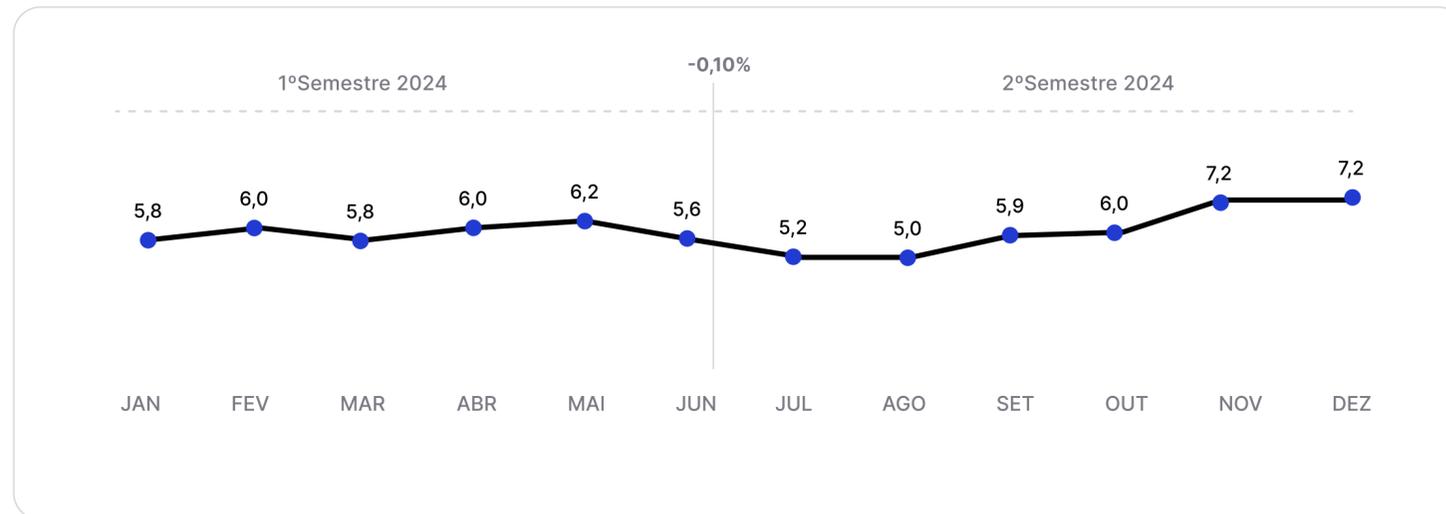


Gráfico 11: Evolução tempo médio de solução (TMS) (1º semestre/24 × 2º semestre/24)

O índice de solução do segundo semestre ficou em 64% (sessenta e quatro por cento) e nota média do consumidor em 3,1 (notas de 1 a 5), o que nos mantém posicionados entre os melhores bancos do mercado. Importante reforçar o que foi mencionado no semestre anterior: a plataforma Consumidor.Gov apresentou um problema em seu software que impactou o índice de solução de todas as empresas cadastradas desde o mês de maio de 2024, erro este que foi corrigido em meados do mês de dezembro de 2024.

O índice de resolutividade foi de 98% (noventa e oito por cento) neste semestre, onde avaliamos os clientes que não migraram para outro canal após serem atendidos pelo Consumidor.Gov.

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 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 abertura das reclamações, tais informações são direcionadas às áreas responsáveis. Quando não for possível a resolução do caso em linha com o consumidor, o caso deve ser solucionado 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 Normativo SARB 27 da Autorregulação Bancária, apresentamos os dados dos atendimentos de demandas no SAC, Financeira e Cartões:

Segundo semestre de 2024

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Ligações recebidas SAC (URA + HUMANO)	64,175	60,193	53,774	56,999	51,265	44,237
Tarefas geradas no SAC	45,541	44,095	40,554	42,924	38,118	34,000
Tarefas atendidas em 7 dias corridos	98.20%	98.30%	98.40%	98.70%	98.40%	98.00%
Cancelamento	1.86%	1.92%	2.02%	1.95%	1.68%	1.42%
Informação	61.51%	60.37%	61.48%	61.56%	59.73%	61.37%
Reclamação	7.46%	6.91%	6.24%	6.19%	6.24%	6.74%
Solicitação	29.17%	30.80%	30.26%	30.30%	32.35%	30.47%

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, assim prestando um melhor atendimento aos nossos clientes no primeiro contato deles conosco.

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.

Governança das Reclamações

Com o compromisso de cuidar e oferecer a melhor experiência aos nossos clientes e parceiros, seguimos concentrando esforços no Programa de Governança das Reclamações. No 2S2024, permanecemos abrangendo demandas recebidas através dos canais de atendimento da Financeira, Cartões, Banco Digital, Redes Sociais e Ouvidoria.

Com o objetivo de reduzir em 20% as reclamações em 2024 em comparação ao índice de reclamações de 2023, para avaliar eficiência e promover a cultura do cliente no centro, mantivemos uma abordagem colaborativa com diversas áreas, como Negócios, Operações, Atendimento, Canais Digitais, prestadoras de serviços, entre outras.

No decorrer do semestre, continuamos em evolução no indicador de reclamações após entregas de melhorias em praticamente todos os temas priorizados - lembrando que o índice é formado pelo volume de reclamações a cada mil clientes:

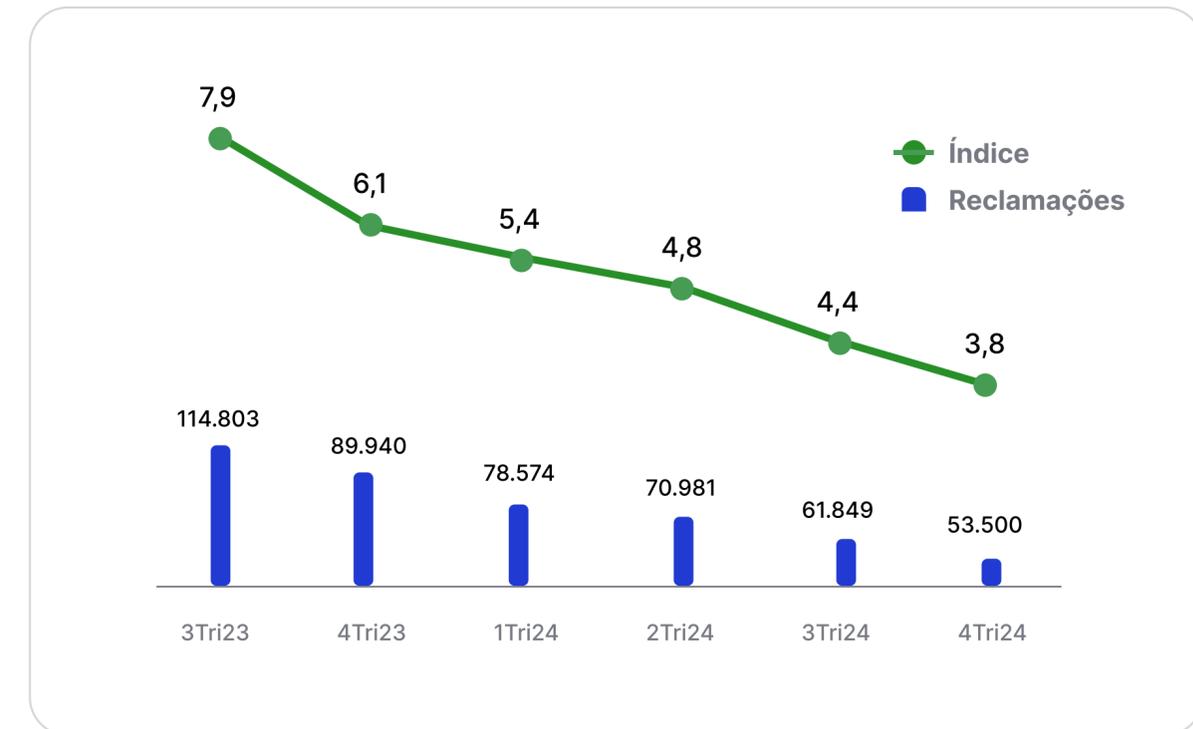


Gráfico12: Evolução do índice de reclamações (3º tri/23 à 4º tri/24)

O índice é formado pelo volume de reclamações a cada mil clientes, relativizado pela carteira de clientes.

Melhoria Contínua

Em 2024, a Ouvidoria intensificou seus esforços na busca pela excelência, implementando um aprimoramento contínuo que identificou e endereçou com precisão os principais fatores de reclamações nas demandas recebidas.

Foram mapeadas 108 oportunidades de melhorias, das quais 46 foram implantadas ao longo do ano.

No segundo semestre, continuamos com o aprimoramento constante dos processos, alcançando êxito em 31 melhorias implantadas, distribuídas nas seguintes categorias de ação:

- **Processo/esteira operacional:** 15 melhorias
- **Comunicação com o cliente:** 16 melhorias

Destacamos abaixo a quantidade de melhorias implantadas por produtos:

- **Banco Digital Cartões:** 09 melhorias
- **CDC – Veículos:** 08 melhorias
- **Multiproduto:** 07 melhorias
- **Conta Digital:** 04 melhorias
- **Crédito Pessoal:** 03 melhorias

Essas ações exemplificam a atuação e a responsabilidade da Ouvidoria na análise e apuração do impacto das melhorias implantadas, bem como o compromisso de monitorar o pós-implantação seguindo a metodologia DMAIC.

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
- e)** Participação no Conarec

