



Relatório de Ouvidoria

2º semestre de 2025

Índice

Introdução	02
Mensagem inicial.....	03
O banco BV.....	04
Missão da Ouvidoria.....	05
Canais de Ouvidoria.....	06
Estrutura e Instalações da Ouvidoria.....	07
Mensagem da Ouvidora.....	08
Indicadores de Ouvidoria	09
a) Canal de atendimento Ouvidoria	09
a.1) Satisfação de clientes	11
b) Canal de atendimento Bacen RDR	11
c) Canal de atendimento ao PROCON	13
Reclame Aqui.....	15
Consumidor.Gov.....	16
Atuação Estratégica da Ouvidoria.....	18
Governanças das Reclamações.....	19
Melhoria Contínua.....	19
Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.....	20
Política de Relacionamento com Clientes.....	22
Relacionamento Institucional da Ouvidoria.....	23

Introdução

Em atendimento 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 01/07/2025 a 31/12/2025.



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 da jornada do nosso cliente 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 possuímos rotinas que contribuem para a melhoria dos processos e a excelência dos produtos do BV. Essa atuação visa robustecer o alinhamento do negócio e das áreas operacionais com a voz do cliente.

Neste relatório, apresentamos os principais resultados alcançados no segundo 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

Vanessa Antunes Kuhlmann

Ouvidora



O BV

Somos um dos principais bancos privados do Brasil. Nossa identidade nasce da união de dois grandes acionistas: o Banco do Brasil, uma das maiores instituições financeiras da América Latina, e o Grupo Votorantim, um tradicional e relevante conglomerado global. Essa parceria nos fortalece para oferecer soluções inovadoras que atendem às necessidades de nossos clientes em diversos segmentos: contas, cartões, crédito e financiamento para pessoas físicas, seguros e assistências, investidores institucionais, veículos e *Corporate & Investment Banking*.

Ao longo de mais de 37 anos, evoluímos continuamente para acompanhar as transformações globais. Valorizamos uma cultura simples e ágil, que nos mantém próximos de nossos clientes. Investimos em novas plataformas digitais e estabelecemos parcerias, ampliando horizontes e impulsionando nossa jornada de transformação digital.





Missão da Ouvidoria

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

A Ouvidoria mantém sua dedicação em atuar como mediadora de conflitos e defensora dos interesses dos consumidores que já recorreram aos canais primários de atendimento, mas não se sentiram plenamente atendidos em suas demandas.

Alinhada ao propósito do banco BV, a Ouvidoria reafirma o compromisso de oferecer um atendimento diferenciado, buscando sempre as melhores soluções e resultados de forma sustentável.

Além de propor melhorias contínuas a partir das manifestações recebidas, a Ouvidoria dedica-se à elaboração de recomendações formais que transformam fragilidades em oportunidades para a Companhia, contribuindo para a prevenção e mitigação de 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. Em um cenário cada vez mais digital, avançamos na adoção de recursos de inteligência artificial para ampliar nossa capacidade de escuta e análise. Essas ferramentas fortalecem nossa atuação, permitindo respostas mais ágeis, assertivas e personalizadas, além de gerar insights estratégicos relevantes para a organização.

Nesse contexto de transformação digital, os serviços prestados pela Ouvidoria assumem um papel ainda mais relevante. A combinação entre escuta ativa, análise de dados e uso inteligente da tecnologia nos permite identificar, de forma mais precisa, oportunidades concretas de melhoria em processos, produtos, serviços e no relacionamento com nossos clientes. Dessa forma, contribuimos diretamente para o aprimoramento da jornada do cliente e para o fortalecimento da confiança em nossa marca.

A Ouvidoria se consolida como agente estratégico de transformação, convertendo manifestações em ações efetivas que impulsionam a evolução contínua das esteiras de atendimento. Vamos além da escuta tradicional: atuamos como ponte entre o cliente e a organização, utilizando inteligência e dados para direcionar melhorias que geram valor real e impacto positivo.

O relacionamento com os órgãos reguladores e PROCONs também se fortalece nesse novo cenário. Por meio de um diálogo transparente, embasado em informações estruturadas e cada vez mais suportado por análises tecnológicas, reafirmamos nosso compromisso com a melhoria contínua e evidenciamos os avanços conquistados ao longo dessa jornada.

Agradeço a todas as áreas que atuaram em conjunto com a Ouvidoria e contribuíram para essa evolução!

Boa leitura.

Vanessa A. Kuhlmann

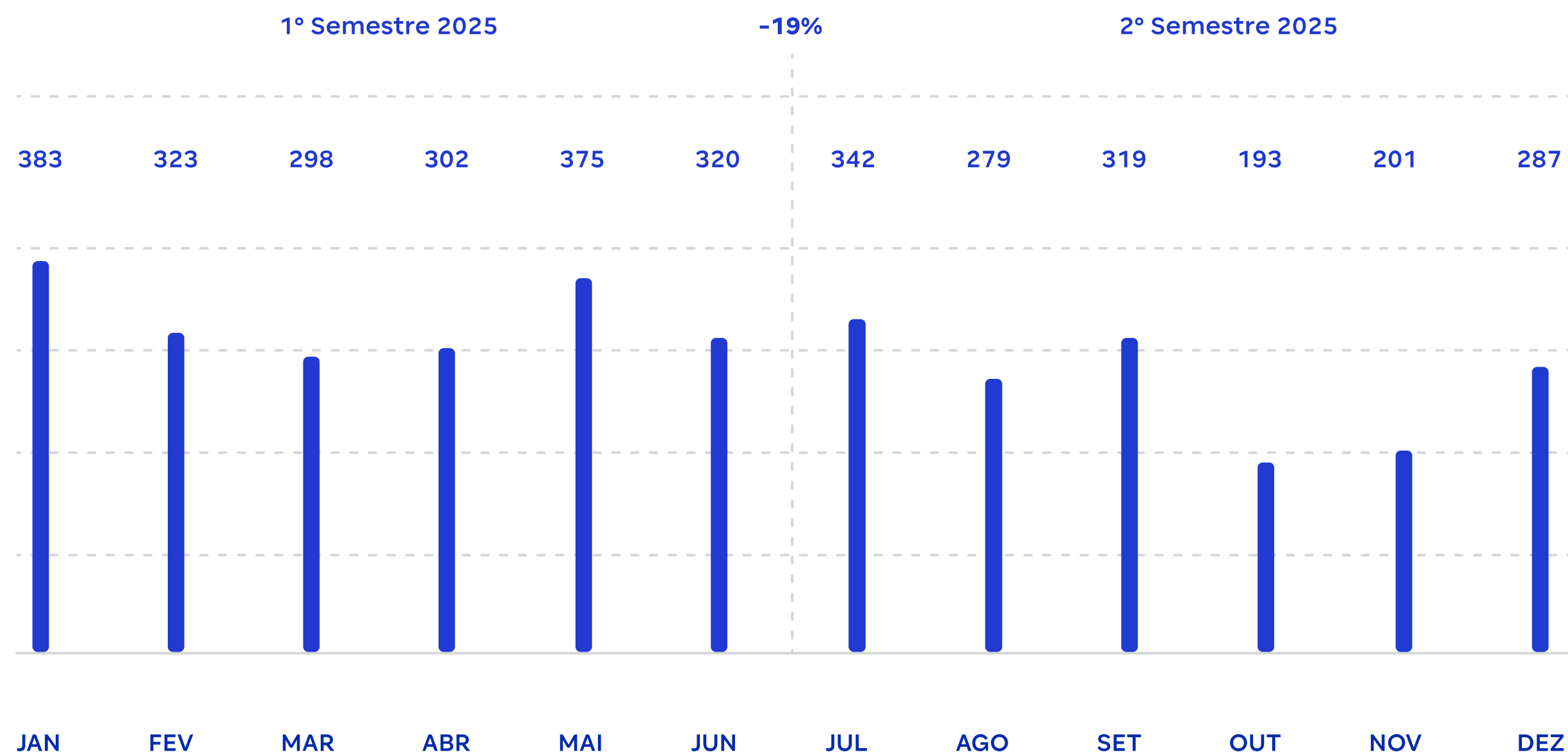


Indicadores de Ouvidoria

/ a) Canal de atendimento da Ouvidoria

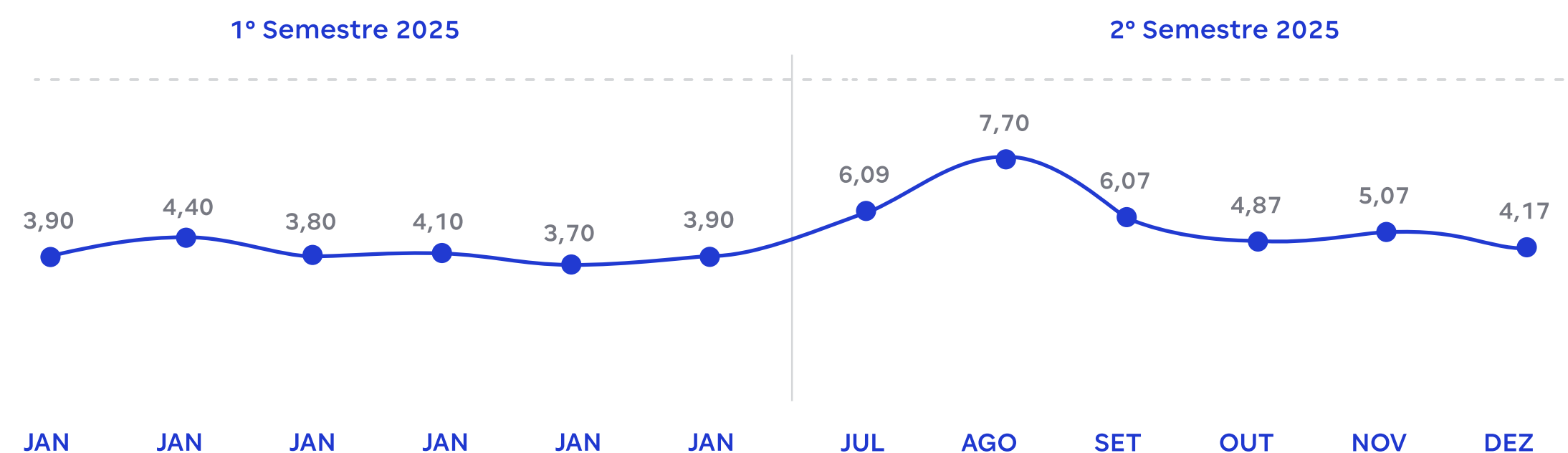
No segundo semestre de 2025, registramos 1.621 demandas, uma redução de 19% (dezenove por cento) no volume de casos em comparação com o primeiro semestre de 2025.

Gráfico 01: Registros de demandas por mês no canal de Ouvidoria (1º Semestre/25 x 2º Semestre/25)



No segundo semestre de 2025, o tempo médio de solução (TMS) foi de 5 (cinco) dias úteis, resultado significativamente inferior ao limite regulamentar de 10 (dez) dias úteis, evidenciando a agilidade e eficiência no tratamento das demandas.

Gráfico 02: Evolução no tempo médio de solução (TMS) (1º semestre/25 x 2º semestre/25)



Respondemos 70,3% (setenta vírgula três 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 atingiu 98,3% (noventa e oito vírgula três por cento), evidenciando que a grande maioria dos clientes teve suas demandas solucionadas sem precisar recorrer a outros canais. Esse resultado representa um forte indicador da qualidade e da efetividade do atendimento prestado.



/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 2¹ 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?”.

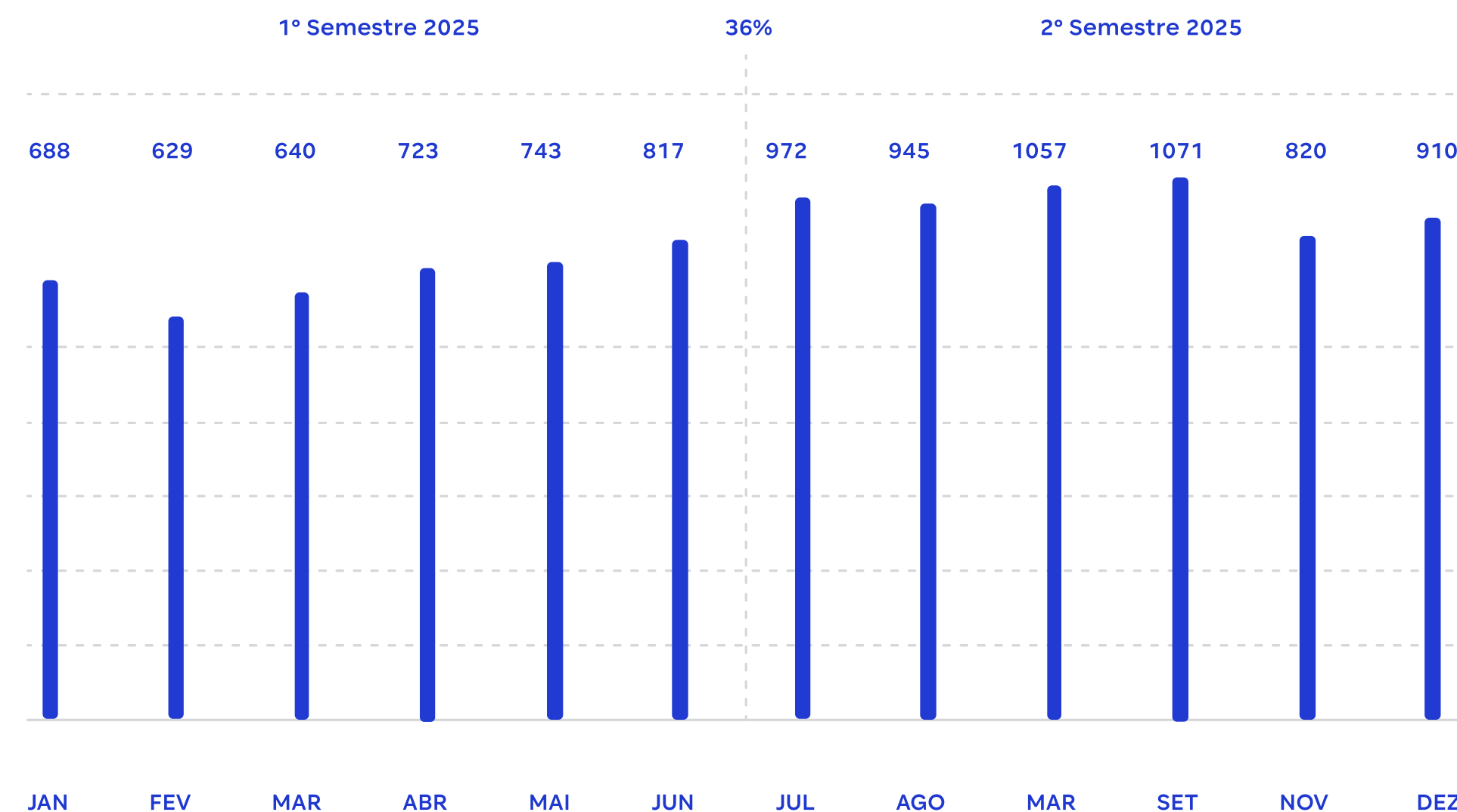
Finalizamos o presente semestre com o indicador de NPS dentro da zona de excelência, atingindo 93,8 pontos.

¹ O Banco Central divulgou o resultado do Ranking de Reclamações referente ao 4º trimestre de 2025 e ocupamos a 34ª posição continuando no Ranking Secundário, sendo uma ótima colocação

/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 cinco por cento) em relação ao semestre anterior

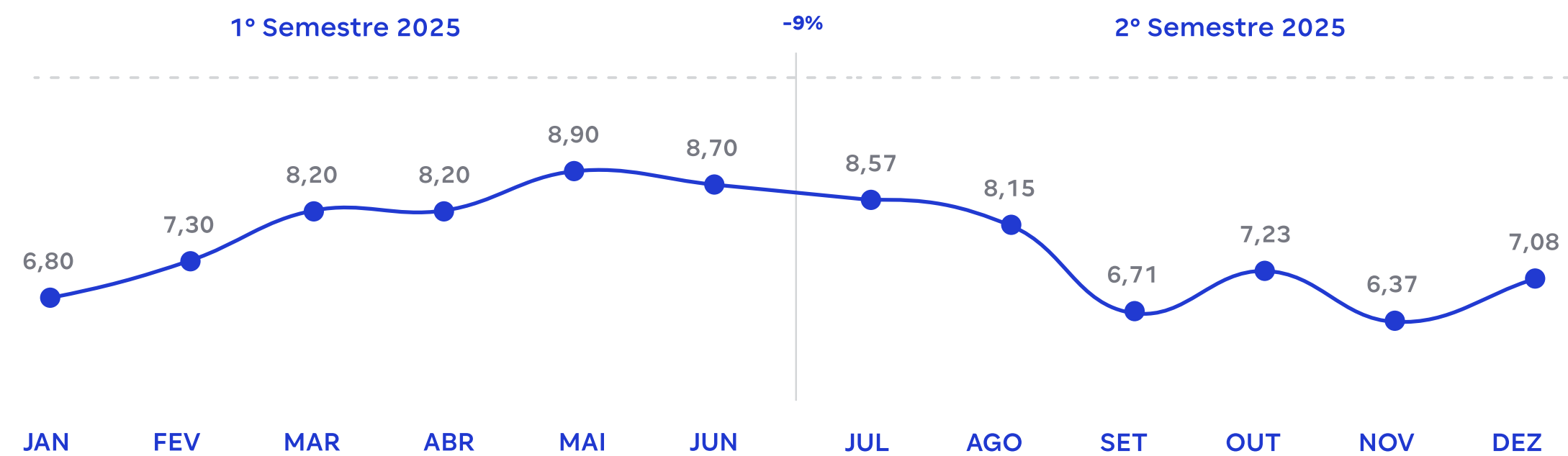
Gráfico 03: Registros de demandas por mês no canal de BACEN/RDR (1º Semestre/25 x 2º Semestre/25)



O índice de resolutividade foi de 93% (noventa e três 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 7 (sete) dias úteis, abaixo do prazo regulamentar estipulado pelo artigo 3º da Resolução BCB Nº 222 de 30/03/2022, que é de até 10 (dez) dias úteis.

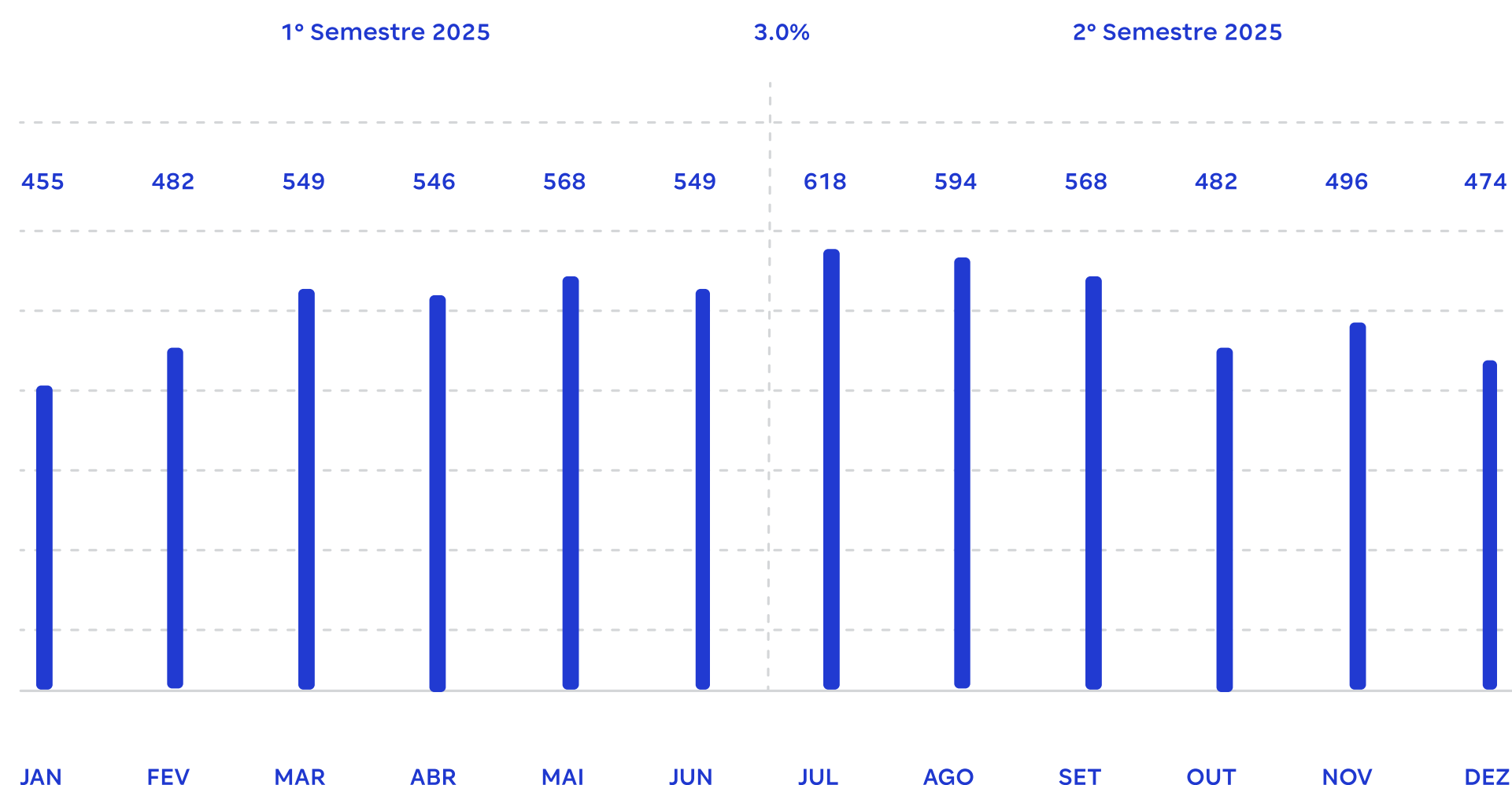
Gráfico 04: Evolução no tempo médio de solução (TMS) (1º semestre/25 x 2º semestre/25)



/c) Canal de atendimento ao PROCON

Tivemos 3.232 (três mil, duzentas e trinta e duas) demandas recebidas no PROCON, via CIP (Carta de Investigação Preliminar), no segundo semestre de 2025, volume similar ao do semestre passado, com aumento de 3% (três por cento). Segue gráfico evolutivo:

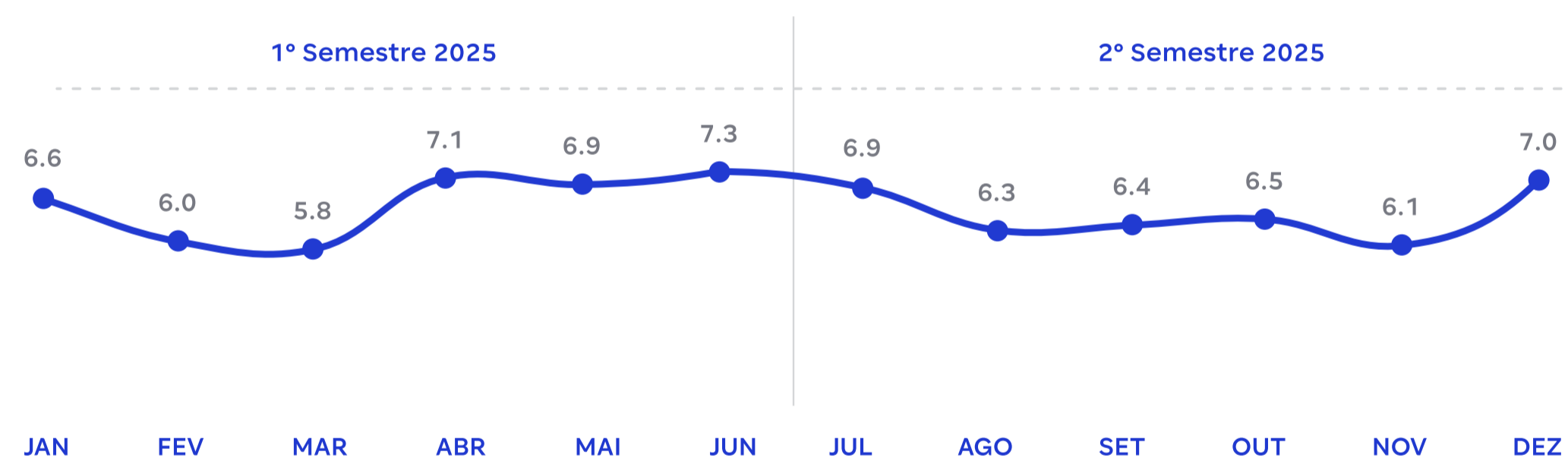
Gráfico 05: Registros de demandas por mês no canal de PROCON
(1º Semestre/25 x 2º Semestre/25):



O índice de resolutividade alcançou 98,4% (noventa e oito vírgula quatro por cento) neste semestre, considerando exclusivamente os clientes que permaneceram no mesmo canal. Mantemos ações contínuas de revisão das respostas encaminhadas e trabalhamos para fortalecer o relacionamento com os PROCONS, garantindo que os técnicos responsáveis pela análise das reclamações e pela orientação aos consumidores compreendam nossos processos. Dessa forma, buscamos evitar a migração das demandas para outros canais.

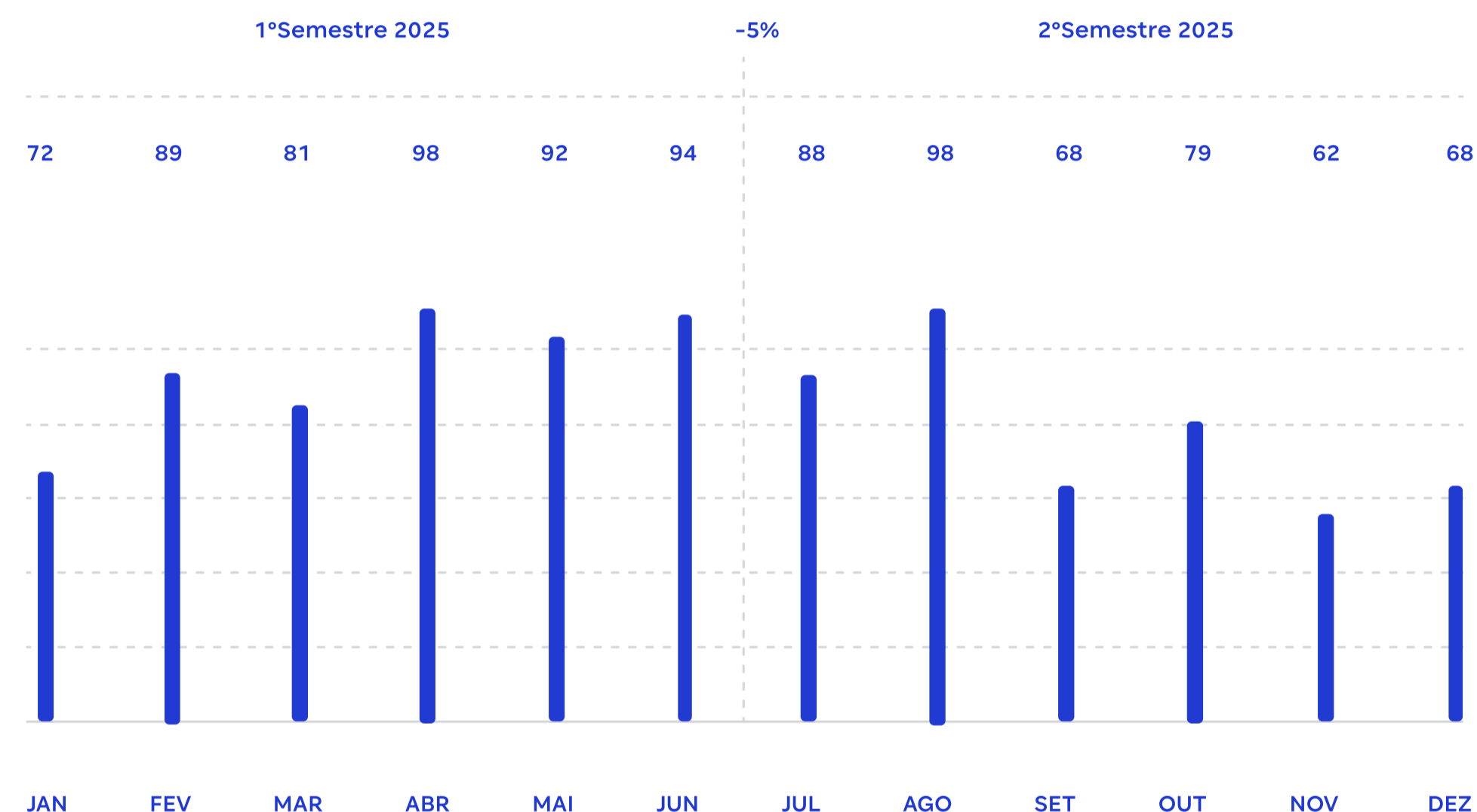
O tempo médio de solução (TMS) ficou em aproximadamente 6 (seis) dias corridos, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 06: Evolução tempo médio de solução (TMS) (1º semestre/25 x 2º semestre/25)



Em relação às audiências realizadas pelos PROCONS, foram recebidas 463 intimações no segundo semestre de 2025, valor 12% (doze por cento) menor que o do semestre passado.

Gráfico 07: Registros de demandas por mês no canal de PROCON Audiência (1º Semestre/25 x 2ºSemestre/25):

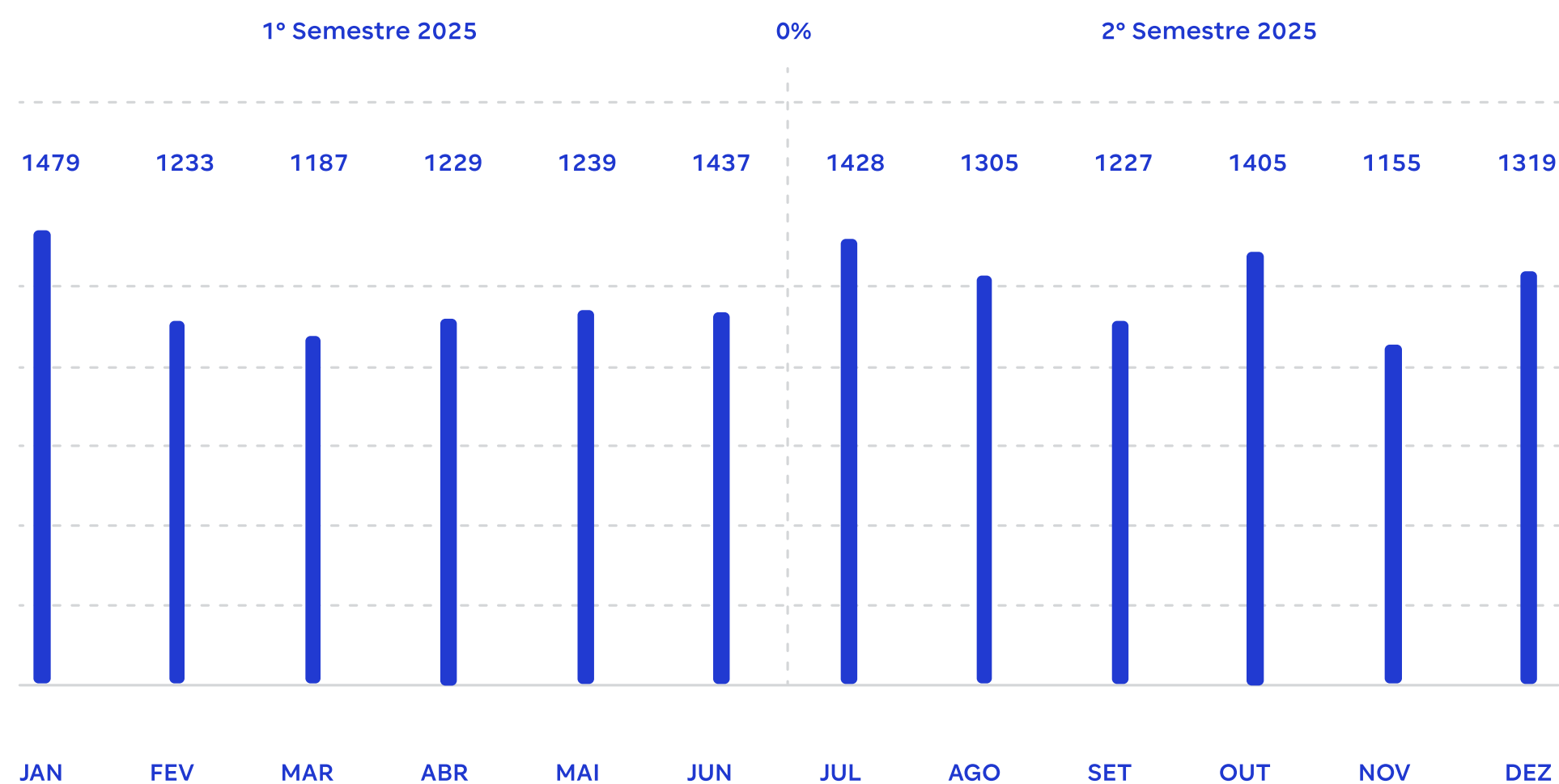


O escritório contratado segue atuando com foco na resolutividade, no atendimento personalizado e na construção de maior proximidade tanto com os clientes quanto com os servidores do PROCON. Neste semestre, alcançamos um desempenho de excelência, registrando índice de resolutividade de 99.6% (noventa e nove ponto seis por cento) dos casos.

/ Reclame aqui

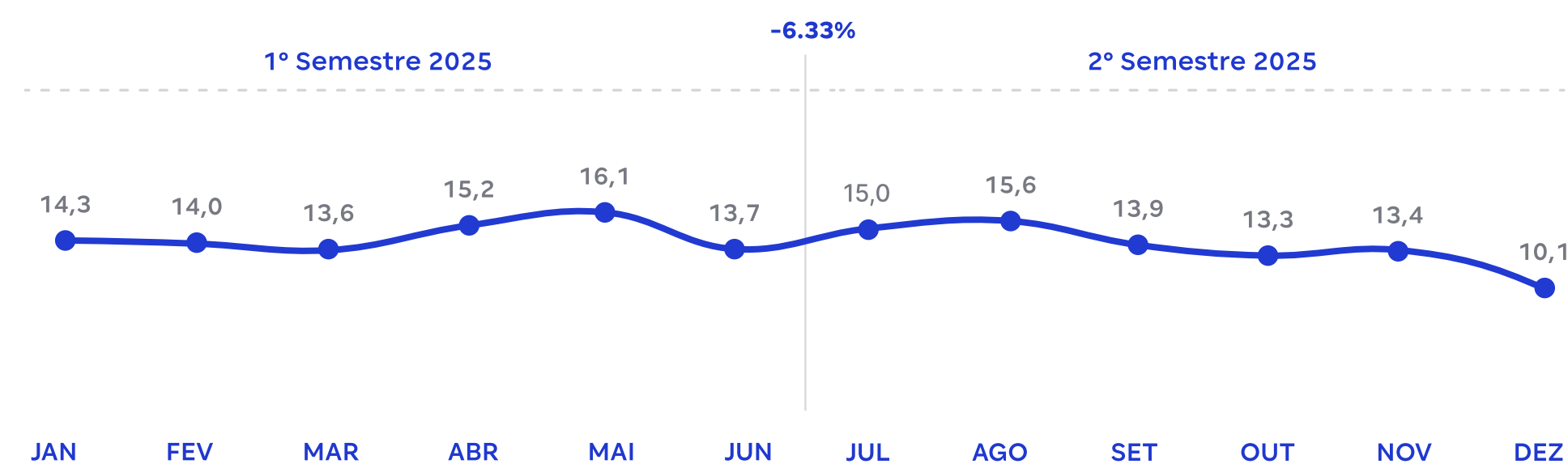
O Reclame Aqui atua como um canal independente de comunicação entre consumidores e empresas, consolidando-se como uma das principais plataformas para resolução de conflitos. No segundo semestre de 2025, o volume de reclamações permaneceu estável em relação ao primeiro semestre do mesmo ano, sem variações consideráveis.

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



No segundo semestre de 2025, o nosso TMS (tempo médio de solução) foi de 13,5 (treze vírgula cinco) dias, resultado menor ao registrado no semestre anterior. É importante destacar que o prazo estabelecido para resposta às manifestações protocoladas na plataforma Reclame Aqui é de 30 dias. Ressaltamos ainda que o primeiro contato com o cliente após a abertura da reclamação ocorre em até D+1.

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

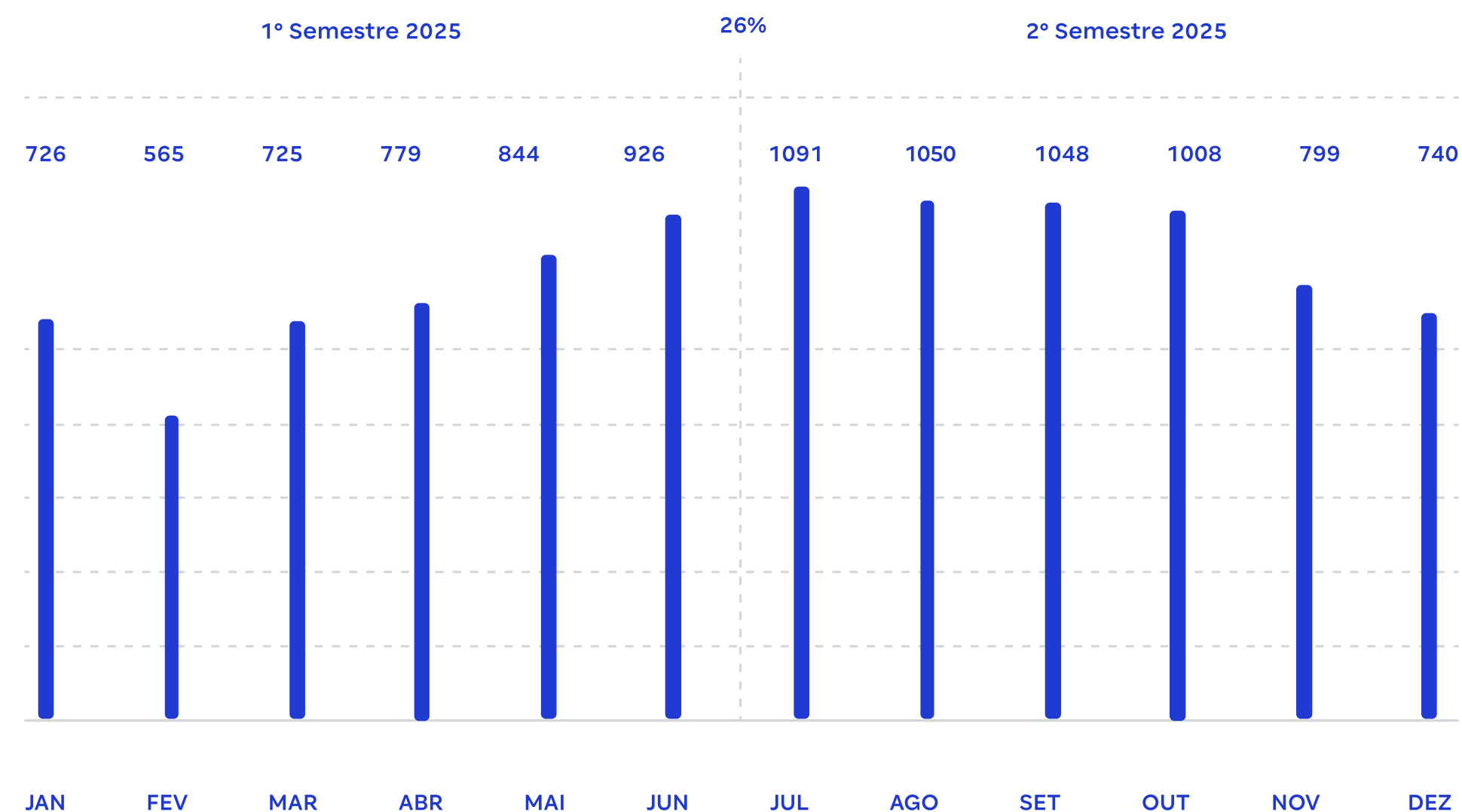


Estamos posicionados na reputação “Bom” na plataforma, tanto na análise de 6 ou 12 meses

Consumidor.Gov

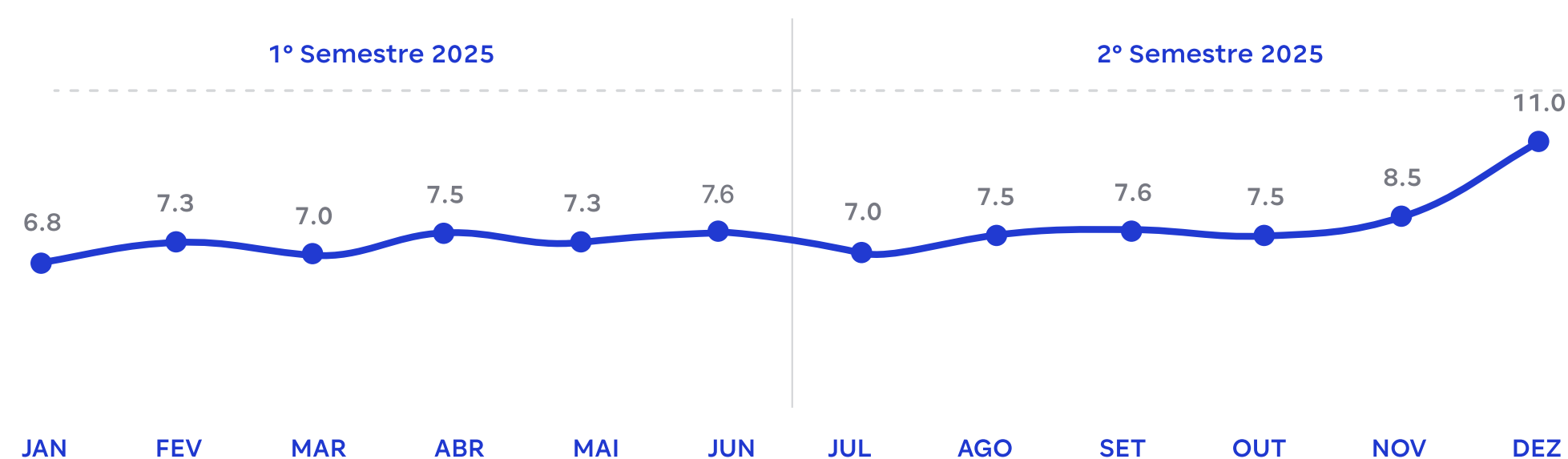
O site Consumidor.Gov, além de se consolidar como um canal fundamental para a resolução de demandas dos consumidores, desempenha papel relevante na diminuição de processos judiciais. No segundo semestre de 2025, registrou-se um crescimento de 26% (vinte e seis por cento) no volume de casos em relação ao semestre anterior.

Gráfico 10: Registros de demandas por mês no canal Consumidor.Gov (1º Semestre/25 x 2º Semestre/25):



O tempo médio de solução (TMS) no primeiro semestre foi de 8 (oito) dias, sendo que o prazo regulamentar da plataforma é de 10 (dez) dias:

Gráfico 11: Evolução tempo médio de solução (TMS) (1º semestre/25 x 2º semestre/25)



Durante o mês de Novembro e Dezembro, a plataforma do Consumidor.Gov apresentou instabilidade, o que levou à alteração dos prazos pela plataforma, resposta ao cliente passou para 15 dias e avaliação para 25 dias.

No segundo semestre de 2025, o índice de solução alcançou 81,7% (oitenta e um vírgula sete por cento), acompanhado de uma nota média de 2,4 atribuída pelos consumidores (em escala de 1 a 5). Esses resultados reforçam nossa posição entre os bancos mais bem avaliados do mercado.

Neste semestre, o índice de resolutividade atingiu 95,6% (noventa e cinco vírgula seis por cento), considerando exclusivamente os clientes que permaneceram no Consumidor.Gov e não migraram para outros canais após o atendimento.

Atuação Estratégica da Ouvidoria

/ a) Governança das Reclamações

Comprometidos com a excelência no atendimento e atentos à atuação dos órgãos reguladores, seguimos fortalecendo a Governança das Reclamações. No segundo semestre de 2025, acompanhando os avanços na jornada de experiência do cliente, mantivemos participação ativa nas agendas de trabalho, identificando oportunidades e sinalizando as necessidades recebidas pelos canais de reclamação, com destaque para as demandas originadas via SAC e Ouvidoria. Além disso, seguimos monitorando o Índice de Esforço dos clientes que recorrem à Ouvidoria, indicador que mede quantas vezes o cliente busca atendimento antes de acionar esse canal.

O Projeto de Experiência do Cliente (Customer Experience), que contempla os produtos Rodas, EGV, Solar e Cartões, tem como foco a adequação das jornadas de atendimento, o monitoramento das principais dores dos clientes e o acompanhamento dos indicadores que orientam essas etapas.

Grande parte dos assuntos discutidos nessa frente converge com os sintomas mais críticos acompanhados por Governança das Reclamações.

/ b) Melhoria Contínua

No segundo semestre de 2025, a Ouvidoria reafirmou seu compromisso com a excelência, atuando de maneira contínua na identificação de oportunidades de melhoria a partir das reclamações recebidas e implementando ajustes nos processos e fluxos do BV.

Foram mapeadas, 20 (vinte) oportunidades de melhorias, sendo que, destas, 7 (sete) melhorias já foram implantadas nos processos abaixo listados:

- **Processo/esteira operacional:** 6 (seis) melhorias
- **Comunicação com o cliente:** 1 (uma) melhoria

Destacamos abaixo a quantidade de melhorias implantadas por produtos:

- **CDC – Veículos:** 2 (duas) melhorias
- **Conta Digital:** 3 (três) melhorias
- **Crédito Pessoal:** 1 (uma) melhoria
- **Multiproduto:** 1 (uma) 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 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 2025

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Ligações recebidas SAC (URA + HUMANO)	47.946	43.742	41.136	41.686	36.397	45.354
Tarefas geradas no SAC	45.542	40.980	39.421	38.385	34.509	34.186
Tarefas atendidas em 7 dias corridos	98,0%	98,1%	98,7%	98,5%	98,1%	95,6%
Cancelamento	2,4%	2,4%	2,2%	2,6%	2,7%	3,0%
Informação	80,4%	78,2%	80,3%	81,4%	81,1%	78,4%
Reclamação	7,7%	9,7%	8,2%	7,3%	7,9%	9,3%
Solicitação	9,5%	9,8%	9,3%	8,7%	8,4%	9,4%

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 problemas com correspondente/lojista, assessoria/cobrança, problemas com gravame, renegociação e pagamentos.

/ Política de Relacionamento com Clientes

A nossa Política de Relacionamento com Clientes estabelece diretrizes e responsabilidades aplicáveis aos processos e procedimentos do BV, abrangendo as etapas de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços. Trata-se de um documento em contínua evolução, alinhado ao dinamismo dos temas relacionados a clientes, sob responsabilidade da Diretoria de Marketing, Estratégia de Clientes e ESG.

A atuação conjunta das áreas de primeira e segunda linhas de defesa permanece como um pilar essencial para o banco, tendo em vista que o propósito central deste projeto é aprimorar as esteiras e processos que impactam clientes e usuários dos produtos e serviços do BV, em conformidade com a Resolução CMN 4.949/21.

/ Relacionamento Institucional da Ouvidoria

Abaixo destacamos as principais agendas de Ouvidoria no mercado:

- Participação na Comissão de Ouvidorias e Relações com Clientes – Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN;
- Participação da Comissão de Relacionamento com Clientes e Ouvidoria – Associação Nacional de Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento ACREFI;
- Participações nos Seminários de Relacionamento com o Consumidor (SEMARC);
- Participação no Encontro das Ouvidorias do Conglomerado Banco do Brasil;
- Participação na Febraban Tech.

