

Relatório de Ouvidoria

2º semestre de 2020





introdução	3
mensagem da ouvidoria	4
o banco BV	6
missão da ouvidoria	7
eficácia da ouvidoria	8
ouvidoria em números	8
satisfação de clientes	9
atendimento a canais externos	10
reclame aqui	12
consumidor.gov	12
serviço de atendimento ao consumidor - sac	14
indutores de melhoria contínua	15
política de relacionamento com clientes	15
relacionamento institucional da ouvidoria	15

introdução

Veja aqui quais foram as atividades da Ouvidoria do banco BV no período de 01/07/2020 a 31/12/2020. As informações são apresentadas de acordo com a Resolução CMN nº 4.860 de 2020 e normas complementares.



mensagem da ouvidoria

Iniciamos o segundo semestre de 2020 ainda com os reflexos da pandemia da covid-19 no Brasil, porém em um cenário mais dinâmico e com alto volume de demandas. Trabalhamos para dar soluções ágeis e eficientes ao mercado, nos fortalecemos digitalmente, e o cliente permanece no centro, como o direcionador de todas as nossas ações. Mantemos a nossa missão de melhorar continuamente sua experiência.

Nesse contexto, como você poderá ver ao longo do relatório, os indicadores de qualidade continuaram em patamares sólidos: no canal de Ouvidoria, por exemplo, atingimos nossa melhor nota da pesquisa de satisfação regulada pelo Banco Central do Brasil (média de 4,2¹) e consolidamos a pesquisa de NPS, chegando a um resultado de 67,6 pontos.

Encerramos o semestre com excelente posição no ranking de reclamações do Banco Central, ocupando a 7^a colocação². No ranking de Qualidade de Ouvidorias, ocupamos a 2^a posição³, melhor colocação no ano de 2020.

Vale destacar uma importante aliada da área Customer Service, a ferramenta Speech Analytics, que tem ajudado a trabalhar a insatisfação de clientes e a evitar a judicialização de conflitos. Ela monitora as ligações recebidas

nos canais primários de atendimento e identifica possíveis riscos usando o modelo de captura chamado NLP (processamento de linguagem natural), identificando clientes propensos a mover uma ação contra o banco. Todo esse trabalho, além de minimizar o atrito com os clientes, também gera informações importantes para podermos desenvolver melhorias dentro da companhia de forma mais ágil e categorizada.



¹ Média de 1 a 5.

² Referente ao fechamento do 4º trimestre de 2020.

³ Referente ao fechamento do 3º trimestre de 2020.



No segundo semestre de 2020, continuamos atuando na governança das reclamações, o que trouxe evoluções importantes para nós. Pudemos desenvolver ações para melhorar a experiência dos clientes, o que foi possível principalmente devido a uma maior sinergia entre a ouvidoria e as áreas de negócios, além de um relacionamento mais próximo com os clientes e de iniciativas de melhoria contínua.

No canal Reclame Aqui, mantivemos bons indicadores ao longo de todo o semestre, que ajudaram a manter a reputação do banco BV no status “ÓTIMO” no fechamento de 2020, um dos melhores resultados entre os principais bancos do país.

Na plataforma Consumidor.gov, fechamos o semestre com índice de solução 12% acima da média do mercado financeiro, com uma das melhores notas atribuídas pelos consumidores.

Também fomos reconhecidos pelo Prêmio Ouvidorias Brasil 2020, promovido pela ABRAREC, na categoria Melhores Cases de Ouvidoria, com o case *Ouvidoria na Governança de Reclamações: Transformando a jornada do cliente em uma experiência mais ágil e eficiente.*

Adriana Gomes / Diretora de clientes

Debora Montalvão / Ouvidora

Somos um banco de brasileiros, o 5º maior banco privado do Brasil. Em nosso DNA, temos a união de uma das maiores instituições financeiras da América Latina a um dos maiores conglomerados industriais do planeta.

Em mais de 25 anos, transformamos nosso negócio para acompanhar as evoluções do mundo. 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.

**Atuamos
nos segmentos
de Corporate e
Investment Banking,
Asset Management,
Private Bank e Varejo**



missão da ouvidoria



“Somos protagonistas e acolhemos o cliente de forma única, transformando cada relacionamento em uma oportunidade de melhoria”

Nossa missão como Ouvidoria, alinhada ao nosso propósito, é atender de forma diferenciada cada cliente e trabalhar para que todos tenham as melhores soluções, oferecendo resultados de maneira sustentável.

A Ouvidoria pode propor à organização processos de melhoria contínua a partir das reclamações que recebe, sugerindo mudanças que tem potencial para transformar cada reclamação em uma oportunidade, prevenindo e mitigando riscos operacionais e de imagem.

Canais de Ouvidoria

O contato com a Ouvidoria pode ser realizado por telefone, por meio do nosso site 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



Site: <https://www.bv.com.br/site/ouvidoria/>



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

eficácia da ouvidoria

O principal objetivo da Ouvidoria é atuar em defesa dos interesses dos clientes que tenham procurado os serviços de atendimento primário e não tenham ficado satisfeitos com a resposta que apresentamos nesses canais.

É a instância máxima de recurso para obter uma solução efetiva para a questão apresentada, sem substituir os canais convencionais de atendimento.

É papel da Ouvidoria esclarecer tanto os nossos direitos e deveres quanto os dos clientes, buscando aperfeiçoar e melhorar os produtos, os serviços e o atendimento que prestamos. Tem foco também na evolução de processos e procedimentos internos, de forma a assegurar medidas preventivas e corretivas, além de garantir sua autonomia, como canal de última instância, para atender as reclamações recebidas.

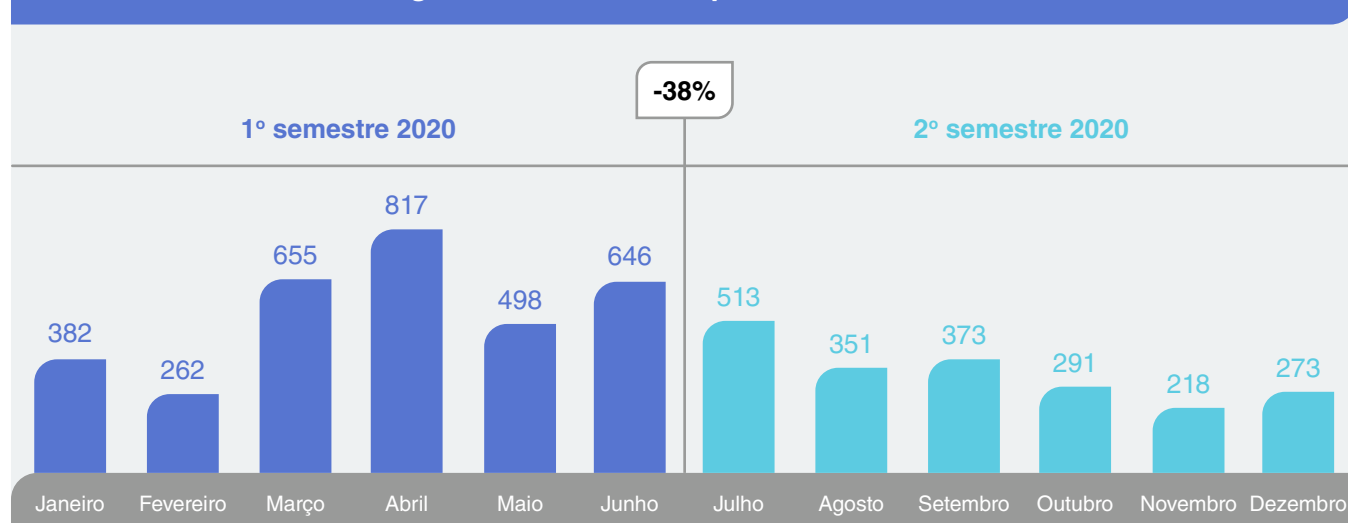


*Veja a seguir
informações
detalhadas sobre
os indicadores
do semestre*

ouvidoria em números

a) Volumetria de demandas no canal de Ouvidoria (0800)

Gráfico 1: Registros de demandas por mês no canal de Ouvidoria



O tempo médio de solução (TMS) no canal de Ouvidoria, mesmo com o aumento de volume por conta do cenário de pandemia, foi de **cinco dias**, bem abaixo do prazo regulamentar de dez dias úteis estabelecido pelo artigo 6º, §2º da Resolução CMN 4.433/2015.

Gráfico 2: Evolução tempo médio de solução - TMS



No segundo semestre de 2020 respondemos **74%** das demandas de Ouvidoria em até 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% das demandas devem ser respondidas dentro desse prazo.

a.1) Satisfação de clientes

Conforme determinação da Resolução CMN 4.629/2018, tivemos uma média mensal de 38% de clientes que responderam a pesquisa de satisfação da Ouvidoria, 7% acima do registrado no último semestre. Numa escala de 1 a 5, as perguntas 1 e 2¹ tiveram notas médias de **4,4 e 4,6** respectivamente, bem superiores às apresentadas no semestre anterior, de 3,8 e 3,9 respectivamente.

No período em foco, consolidamos a pesquisa de NPS no atendimento de Ouvidoria, e estamos com um ótimo indicador, de **67,1 pontos, dentro da zona de qualidade.**



¹ Pergunta 1 e 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 solução apresentada pela Ouvidoria para a sua demanda?”

atendimento a canais externos

b) Volumetria de demandas do Bacen | RDR

Recebemos 2.361 demandas no segundo semestre de 2020, o que representa um aumento de 23% em relação ao semestre anterior.

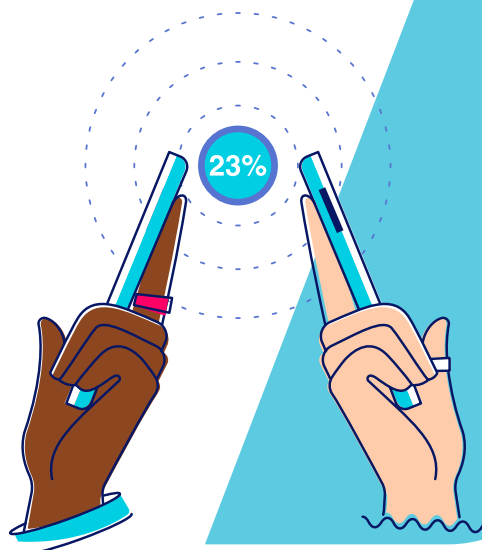
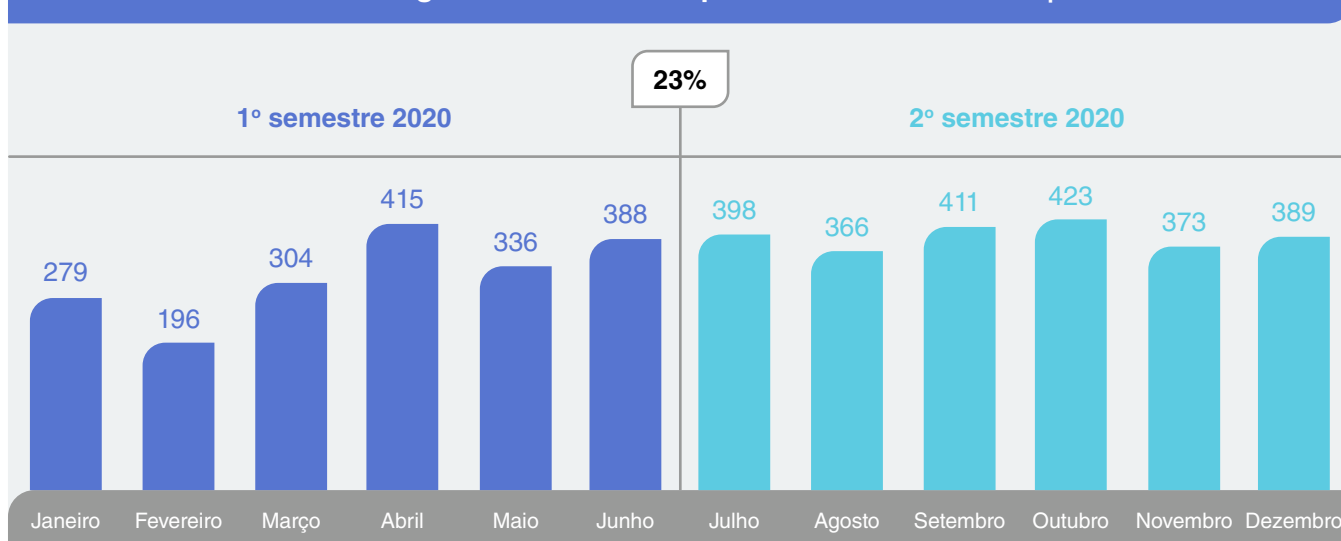


Gráfico 3: Registro de demandas por mês no canal Bacen | RDR



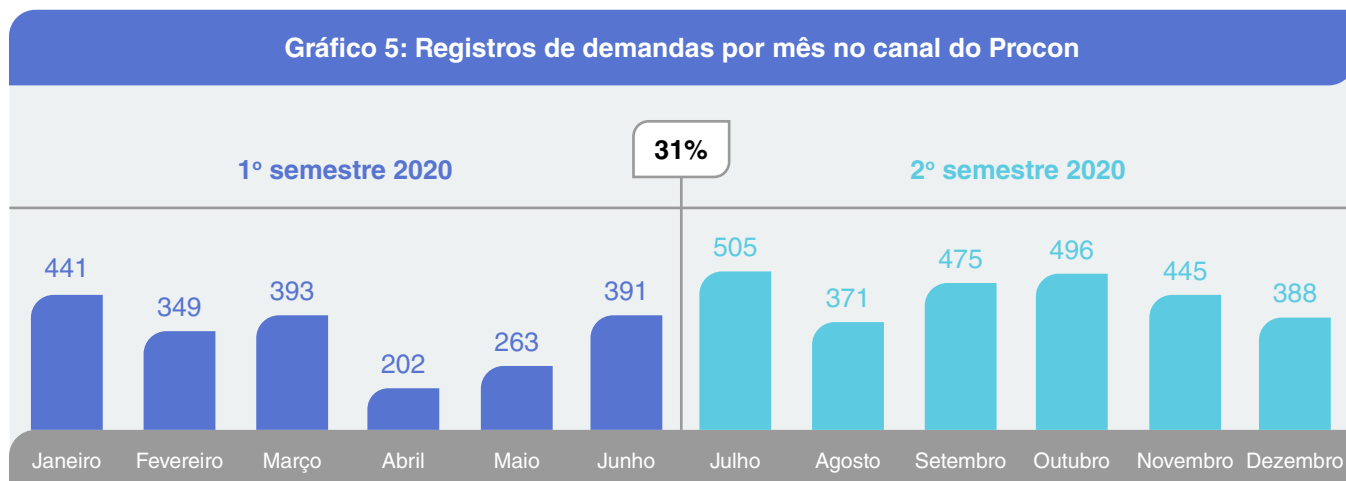
O tempo médio de solução (TMS) praticado no semestre foi de **sete dias úteis**, abaixo do regulamentar, conforme estipulado pelo artigo 5º da Circular 3.729/2014, que é de dez dias úteis.

Gráfico 4: Evolução tempo médio de solução - TMS

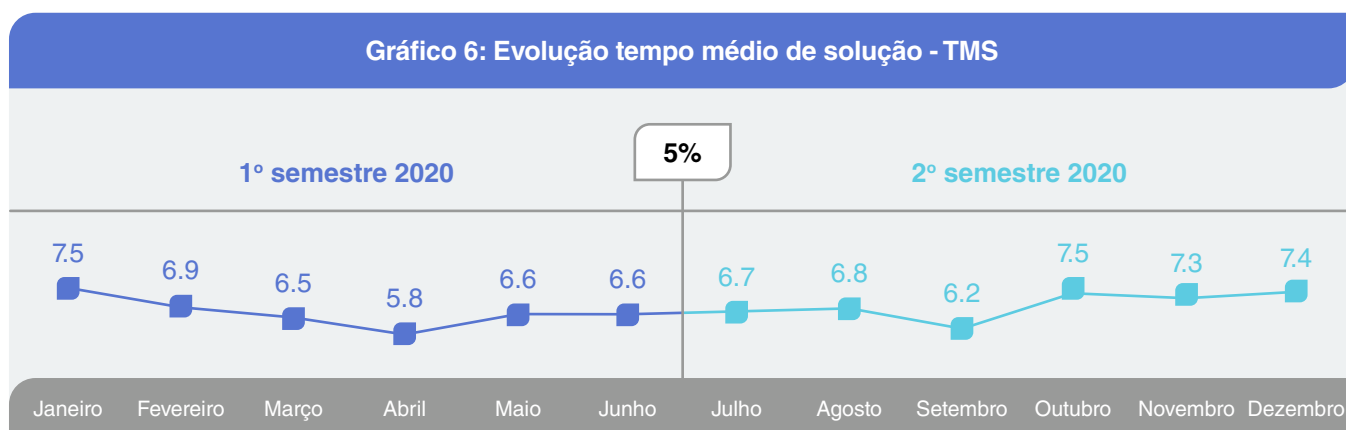


c) Volumetria de demandas do Procon

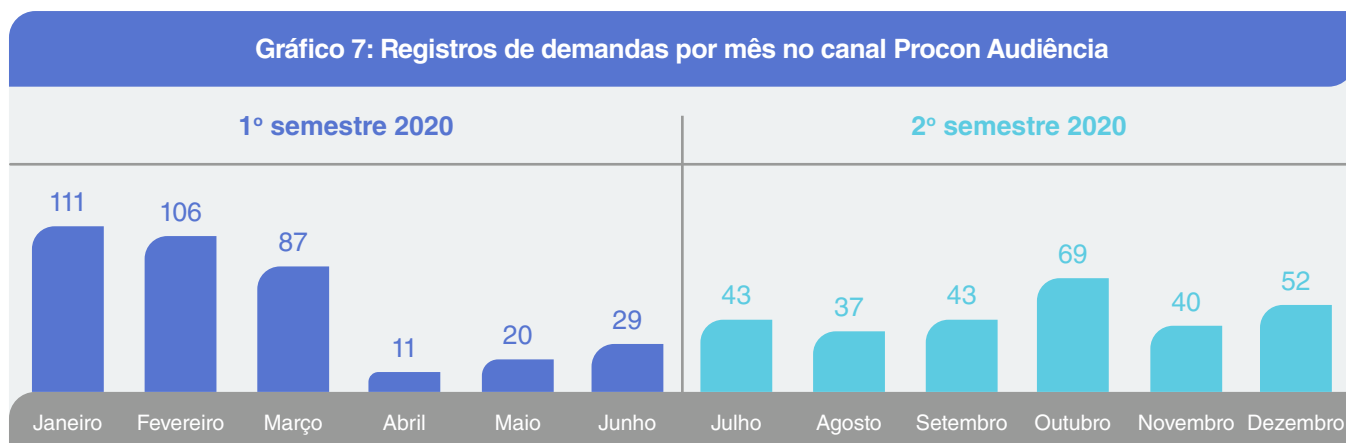
Tivemos 2.680 demandas recebidas do Procon no segundo semestre, o que significa um aumento de 31% em comparação ao semestre anterior.



O tempo médio de solução (TMS) ficou em **sete dias**, conforme gráfico abaixo, prazo menor que o regulamentar, de dez dias.

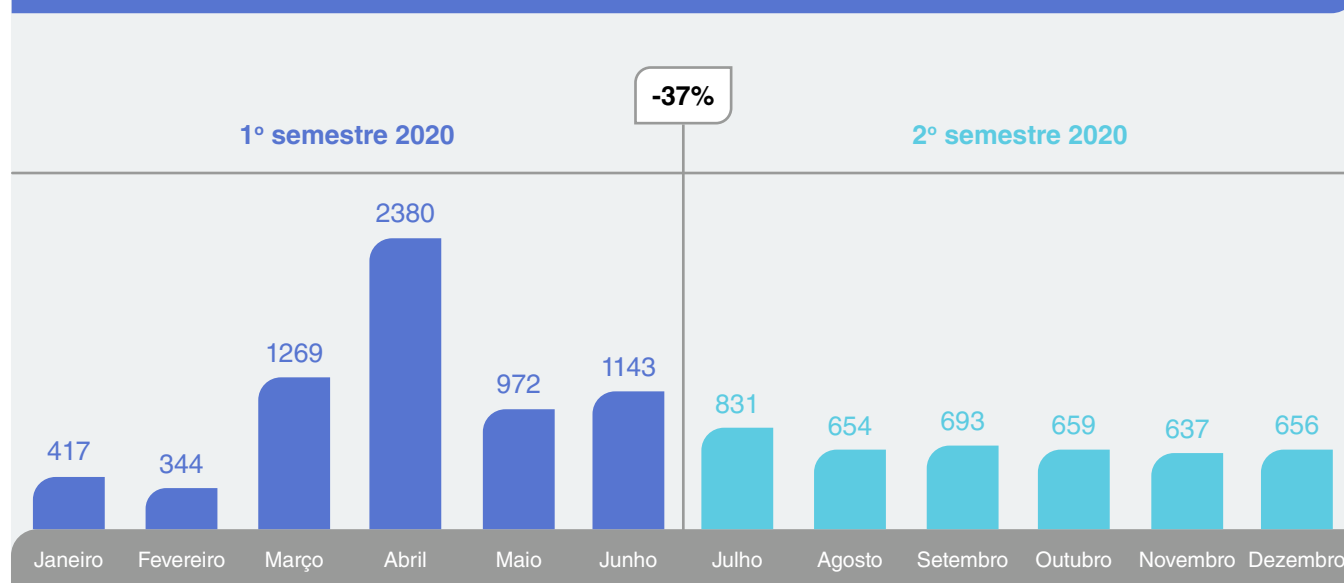


Foram 284 notificações de audiências recebidas no segundo semestre de 2020, uma quantidade 22% menor que a recebida no semestre anterior.



O Reclame Aqui se consolidou como um dos canais externos mais procurados pelos clientes no segundo semestre de 2020, com 4.130 demandas atendidas.

Gráfico 8: Registros de demandas por mês no canal Reclame Aqui

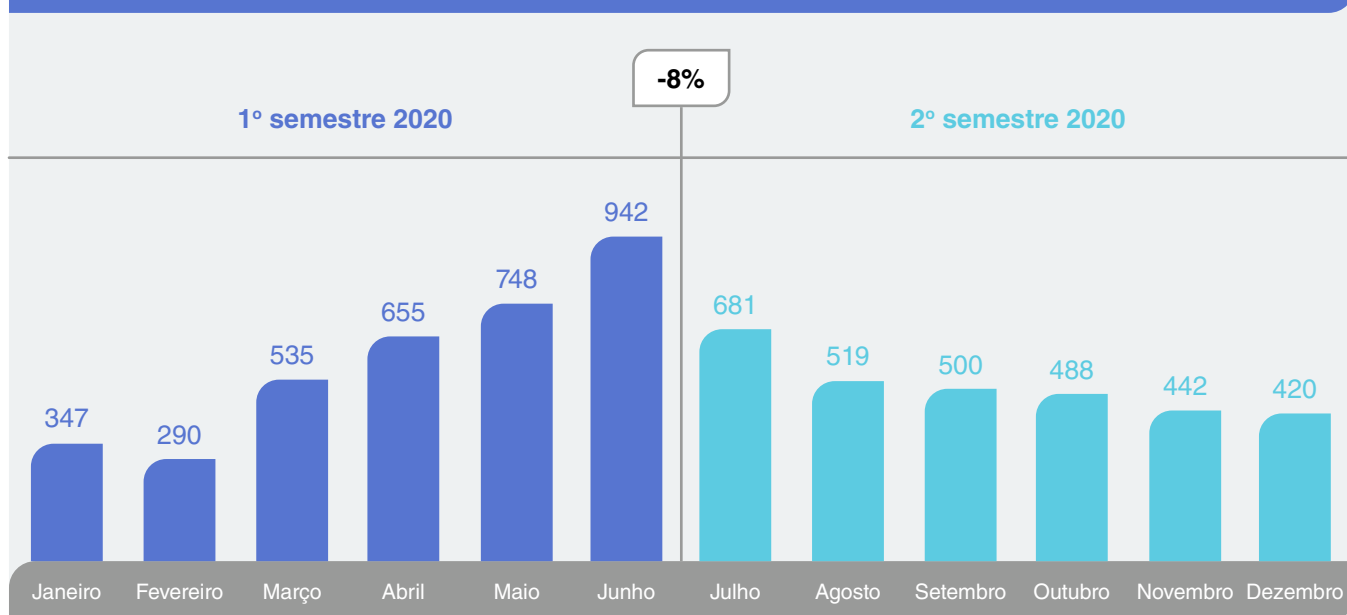


Fechamos o semestre com a reputação “BOM” na plataforma, com índice de solução em **76,38%** e a nota média do consumidor em 6,36, sendo que 63,59% dos clientes indicaram que voltariam a fazer negócios com o banco BV.

A manutenção de bons indicadores no 2º semestre de 2020 garantiu ao banco BV a reputação “ÓTIMO” em 2020

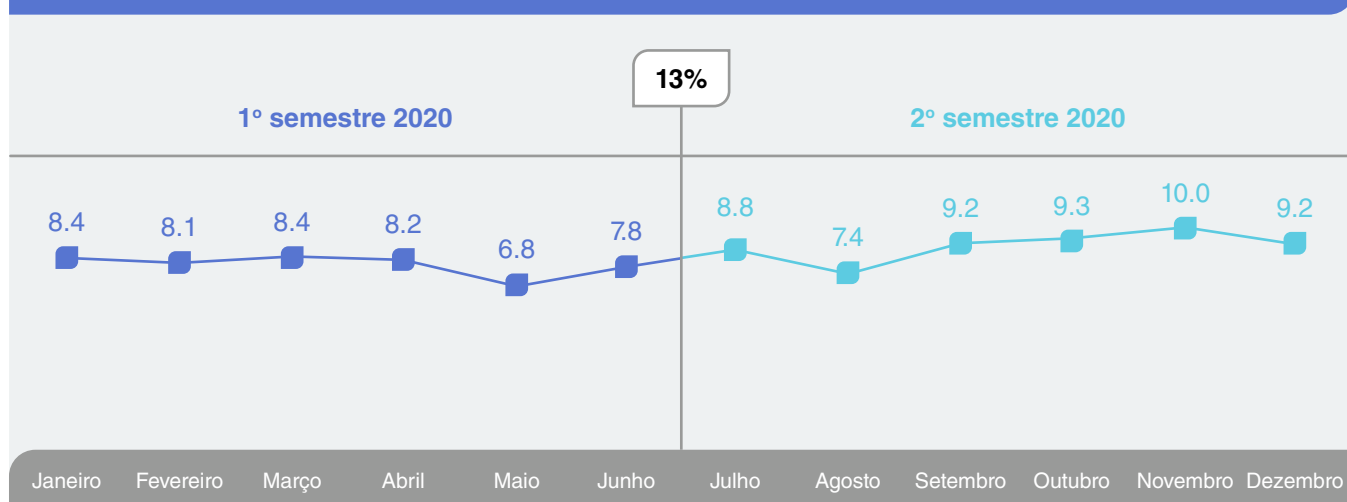
No consumidor.gov recebemos 3.050 reclamações no segundo semestre de 2020, um volume 8% menor em comparação ao semestre anterior. Assim como no canal Reclame Aqui, a média mensal de demandas foi 35% maior no segundo semestre em relação ao primeiro.

Gráfico 9: Registros de demandas por mês no canal consumidor.gov



O tempo médio de solução (TMS) no semestre ficou em **8,9** dias.

Gráfico 10: Evolução tempo médio de solução - TMS



O **índice de solução** do segundo semestre de 2020 ficou em **83%**, enquanto a nota média do consumidor, em 2.9. Esses resultados contribuíram para os bons indicadores anuais, que fecharam com **84,5%** de índice de solução e nota do consumidor em **3.0** (notas de 1 a 5).

serviço de atendimento ao consumidor - SAC

Nosso SAC está estruturado de acordo com os requisitos do Código de Defesa do Consumidor, atendendo reclamações, solicitações de informações, cancelamentos, elogios e outros, obedecendo a todas as exigências estabelecidas pelo Decreto nº 6523/2008.

As ligações são gratuitas e no primeiro menu eletrônico o cliente já tem as opções de contato com o operador, registro de reclamação e solicitação de cancelamento de contratos e serviços, assim como a solicitação de informações gerais e elogios. Quando não for possível resolver uma questão durante a ligação com o consumidor, é aberta uma reclamação e as informações são encaminhadas às áreas responsáveis.

As opções relacionadas a reclamações e cancelamentos são tratadas pelo atendente no primeiro nível de atendimento e têm prioridade.

Atendendo ao artigo 16 do Normativo SARB 22 da Autorregulação Bancária, apresentamos abaixo os percentuais dos atendimentos realizados pelo SAC divididos por informações, cancelamentos, reclamações e outros, conforme previsto no parágrafo 1º.



Percentual SAC

Segmento	Classificação	Jul/20	Ago/20	Set/20	Out/20	Nov/20	Dez/20	Semestre
Geral	Cancelamento	3,1%	2,9%	2,4%	2,8%	2,7%	2,4%	2,7%
Geral	Informação	28,1%	26,3%	24,8%	29,0%	33,8%	41,2%	31,4%
Geral	Reclamação	16,0%	15,6%	14,4%	9,5%	7,3%	7,1%	11,3%
Geral	Outros	52,8%	55,2%	58,4%	58,7%	56,2%	49,3%	54,7%

indutores de melhoria contínua

Nossa Ouvidoria, além de se dedicar a atender sempre com excelência, segue promovendo a melhoria contínua, buscando aprimorar processos que possam somar valor à experiência dos clientes, entendendo suas dores. Ao mesmo tempo, procura tornar as esteiras operacionais mais eficientes, analisando detalhadamente a causa dos problemas para elaborar e executar planos de ação junto com as áreas parceiras.



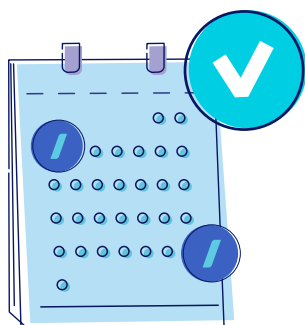
No semestre em foco, continuamos com o processo de encaminhamento dos principais sintomas de reclamações identificados nos Canais Regulatórios e nas Células Especiais da Ouvidoria junto aos grupos de trabalhos envolvidos.

política de relacionamento com clientes

Nossa Política de Relacionamento com Clientes apresenta diretrizes e responsabilidades em nossos processos e procedimentos, na pré-contratação, na contratação e na pós-contratação de produtos e serviços. Esse documento está sendo constantemente atualizado e melhorado para acompanhar o caráter dinâmico dos assuntos relacionados a clientes.

A Diretoria de Clientes detém a governança dessa Política e, no segundo semestre, ela deixou de ser conduzida pela Ouvidoria e agora é responsabilidade da estrutura de Estratégia, Planejamento e Projetos, em um trabalho de parceria com as áreas de primeira e segunda linhas de defesa. O objetivo principal é melhorar as esteiras de processos relacionados ao cliente, sob a ótica da Resolução CMN 4.539/16.

relacionamento institucional da ouvidoria



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

