

Relatório de Ouvidoria

1º semestre de 2024





Índice

- Introdução
- Mensagem inicial
- O banco BV
- Missão da Ouvidoria
- Canais de Ouvidoria
- Estrutura e instalações da Ouvidoria
- Mensagem da Ouvidoria
- 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
- Ouvidoria em números
- 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 às normas complementares e correlatas, este relatório refere-se às atividades da Ouvidoria do banco BV, no período de 01/01/2024 a 30/06/2024.



Mensagem inicial

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

De todo modo, sabemos que esta experiência não deve ser medida apenas quando o consumidor aciona algum canal de atendimento, motivo pelo qual nosso principal desafio é o de identificar estes problemas que ainda trazem fricção 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, resolutividade e rotinas que visam melhorar a qualidade dos produtos e processos do banco BV, numa seara mais ampla que traga cada vez mais o negócio para entender a voz e a dor do cliente.

Neste relatório, traremos os principais resultados atingidos no primeiro semestre de 2024, 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-Executivo de Clientes, Produtos e Inovação

Thais Cristine

Ouvidora



O banco BV

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.

Em 36 anos de trajetória, transformamos nosso negócio para acompanhar as evoluções do mundo. A nossa cultura, simples e ágil, 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 resolutividade e qualidade, transformando reclamações em oportunidades de melhoria contínua”

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, 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 o condão de propor à Organização processos de melhoria contínua a partir das reclamações que recebe, a Ouvidoria debruça-se, também, na propositura 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

Temos a Thais Cristine como Ouvidora, reportando-se à Claudia Furini, que segue à frente da Diretoria de Marketing, Gestão de Clientes e ESG.

O quadro de funcionários totaliza 42 (quarente e dois) 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

A satisfação do cliente é o que nos engaja e motiva. Mantemos nosso foco e busca constante pela excelência, endereçando e implementando uma série de melhorias que visam aprimorar a eficiência operacional e a qualidade dos serviços e produtos entregues aos nossos clientes.

A melhoria contínua é mais do que um conceito na estrutura de Ouvidoria; é uma prática diária. Através de uma análise detalhada dos procedimentos internos e do feedback de nossos clientes, identificamos áreas de melhoria e agimos rapidamente para implementar soluções eficazes.

Os avanços que temos feito são evidentes e mensuráveis. Reduzimos significativamente o número de reclamações e aumentamos a satisfação do cliente. Este relatório demonstra, não apenas o progresso que fizemos, mas, também, nosso compromisso contínuo com a excelência em todos os aspectos de nossa estrutura.

Boa leitura.

Thais Cristine

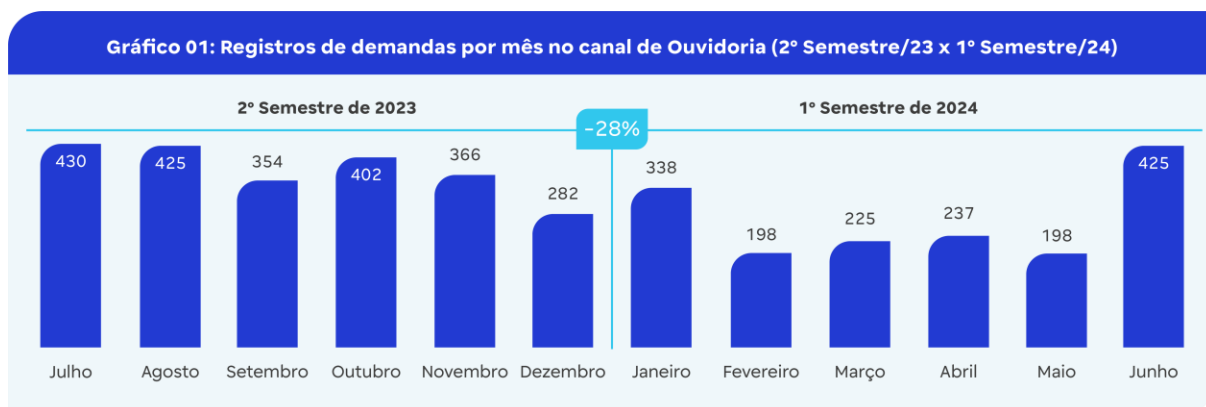


Indicadores de Ouvidoria

A seguir, detalharemos por célula os indicadores do semestre:

a) Canal de atendimento Ouvidoria

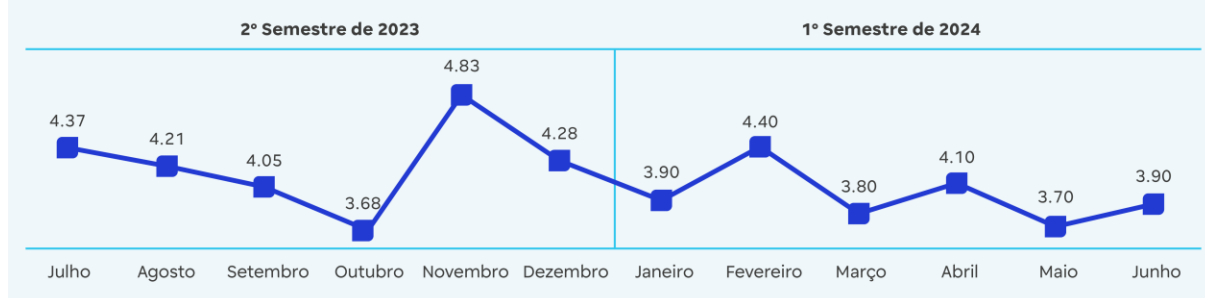
No primeiro semestre de 2024 registramos 1.621 demandas, com redução de 28% (vinte e oito por cento) em comparação ao segundo semestre de 2023, conforme evolução do gráfico abaixo:



Nosso tempo médio de solução (TMS) no canal de Ouvidoria foi de 4 (quatro) dias úteis, 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) (2º semestre/23 x 1º semestre/24)



Respondemos 79% (setenta e nove 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, 17% (dezessete por cento) de clientes respondentes no período. As notas para as perguntas 1 e 2¹ ficaram na média de 4,7 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?", e neste semestre apresentamos o indicador dentro da zona de excelência, com 91,8 pontos.

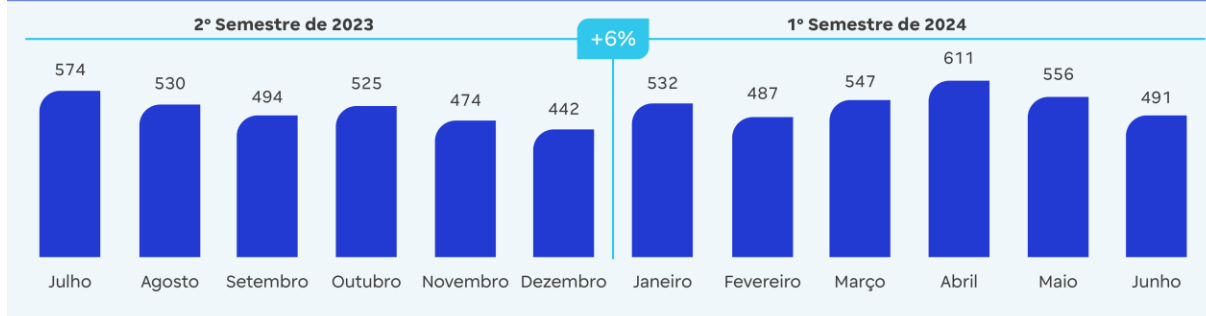
¹ Pergunta 1: "em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda."

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 3.324 demandas no primeiro semestre de 2024, o que representa um incremento de 6% (seis por cento) em relação ao semestre anterior:

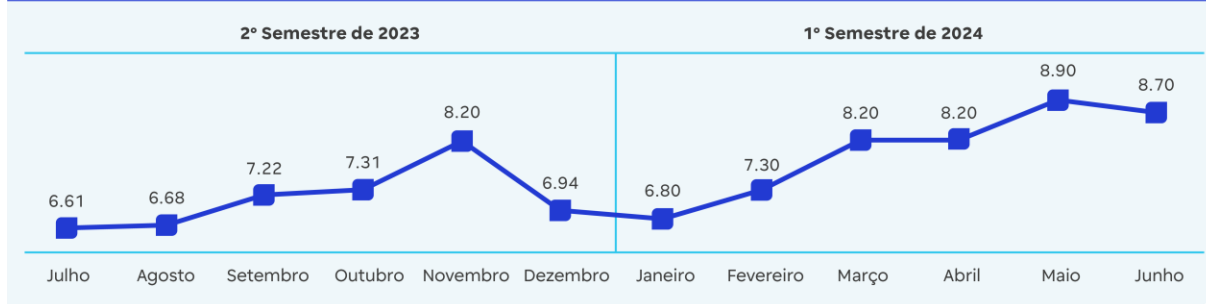
Gráfico 03: Registros de demandas por mês no canal de Bacen/RDR (2º Semestre/23 x 1º Semestre/24)



O índice de resolutividade foi de 94% (noventa e quatro 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 8 (oito) 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/23 x 1º semestre/24)



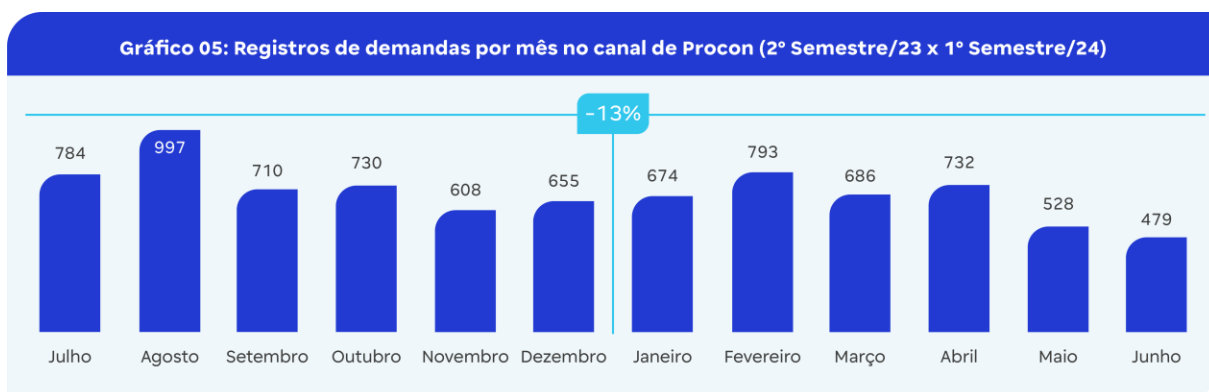
Nesse trimestre, o Banco Central aprimorou o modelo estatístico para o cálculo do índice que posiciona as Instituições Financeiras e Instituições de Pagamentos no Ranking de Reclamações. Esta mudança

visa melhorar a representatividade do índice e promover a maior eficiência na alocação dos recursos disponibilizados pelo BACEN na análise das reclamações.

Com isso, fechamos o 2º trimestre de 2024 mudando do Ranking Principal (15 maiores Instituições Financeira do Mercado) para o Ranking Secundário, nos posicionando em uma ótima colocação, ocupamos a 32ª posição².

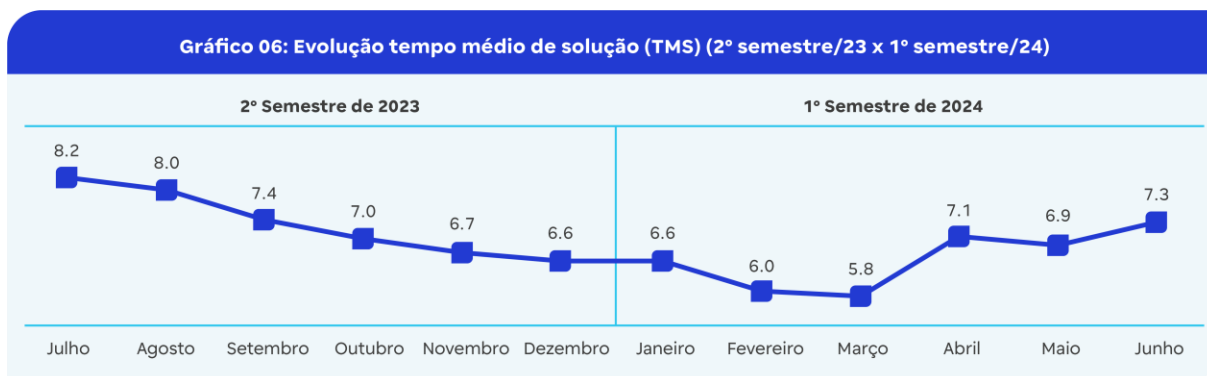
c) Canal de atendimento ao PROCON

Tivemos 3.892 demandas recebidas no PROCON no primeiro semestre de 2024, que representa uma redução de 13% (treze por cento) em relação ao semestre anterior, sendo que esta redução está relacionada diretamente as solicitações de renegociação de dívida que recebemos através do Programa Renegocia, lançado pelo Governo no semestre anterior. Segue gráfico evolutivo:

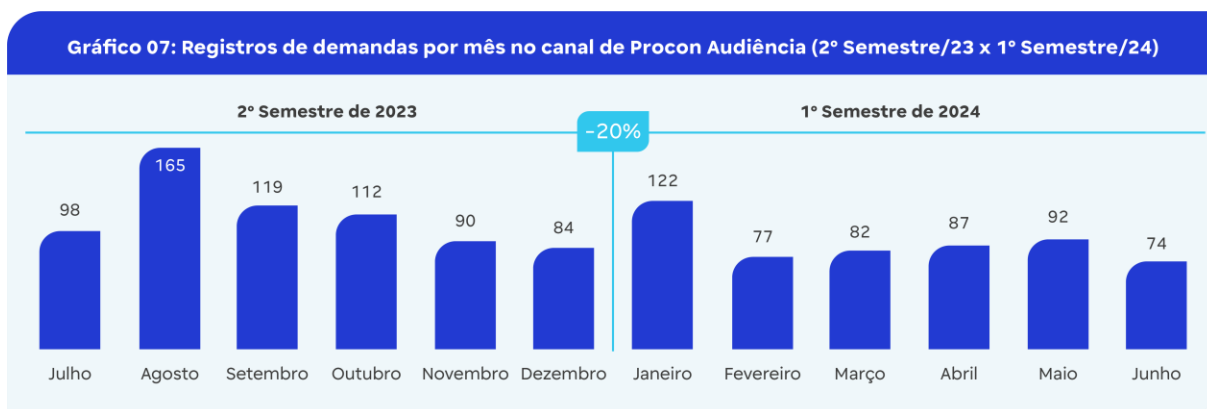


O índice de resolutividade foi de 93% (noventa e três por cento), neste semestre, onde avaliamos os clientes que não migraram para outro canal. Tivemos um aumento de 4% (quatro por cento) neste indicador visto ações de revisão das respostas encaminhadas aos clientes para um melhor entendimento, bem como um bom relacionamento com os Procons, para eles entenderem os nossos processos para orientação do consumidor.

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



Em relação as audiências realizadas pelos Procons: foram recebidas 534 notificações de audiências no primeiro semestre de 2024, 20% (vinte por cento) menor que o recebimento do semestre passado. Além da redução das audiências relacionadas ao Programa Renegocia, neste semestre realizamos visitas aos Procons, bem como reuniões de alinhamento para que só fossem marcadas audiências após o acionamento preliminar pelo Procon.

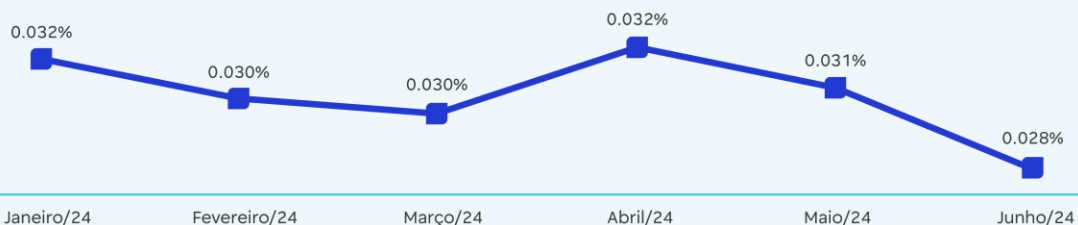




Ouvidoria em números

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:

Gráfico 08: Evolução do índice de reclamações de Ouvidoria



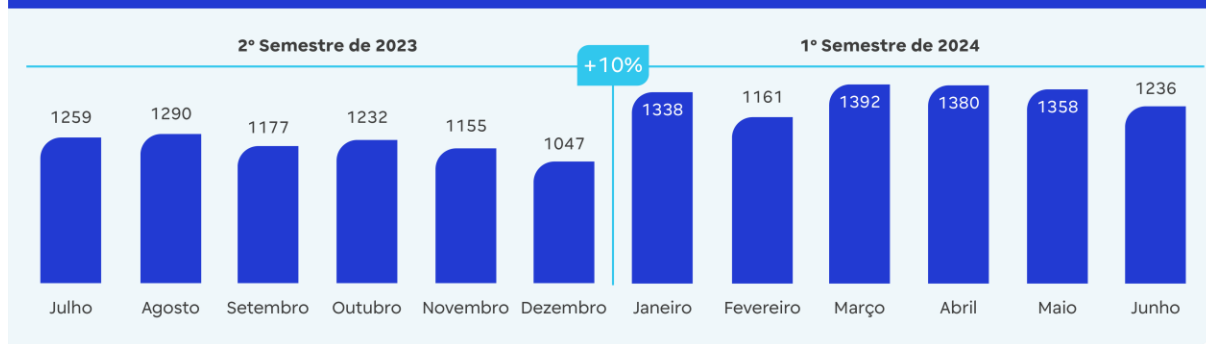
Não notamos variações consideráveis nos indicadores reportados que careçam de destaque.



Reclame Aqui

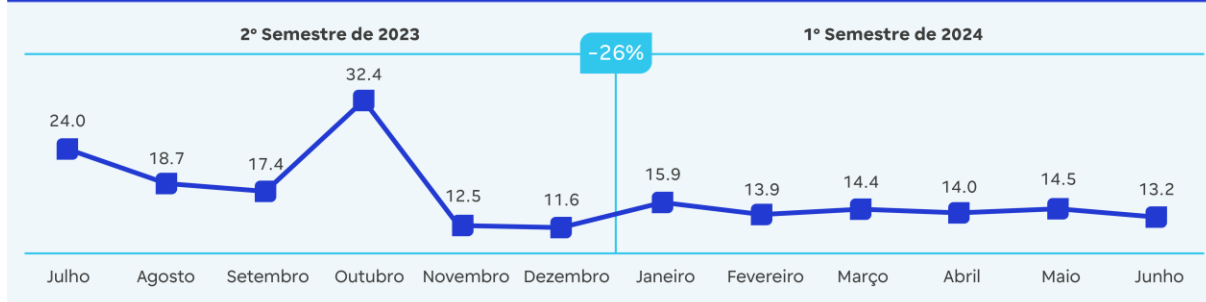
A plataforma do Reclame Aqui atua como um canal independente de comunicação entre consumidores e empresas, sendo um dos mais procurados na busca por soluções de conflitos. O primeiro semestre de 2024 ficou com volumetria 10% (dez por cento) maior se comparado com o segundo semestre de 2023, sendo que o principal motivo para esse aumento foi o assunto relacionados a não cliente / recebe contato BV, assunto este que também apareceu no TOP 10 no semestre passado e representa 15% (quinze por cento) do total de reclamações para este semestre. Esse tema será explorado com mais detalhes nos próximos parágrafos.

Gráfico 09: Registros de demandas por mês no canal Reclame Aqui (2º Semestre/23 x 1º Semestre/24)



Neste primeiro semestre de 2024, nosso TMS (tempo médio de solução) ficou em 14.3 dias, vale destacar que o prazo para responder as manifestações protocoladas na plataforma do Reclame aqui é de 30 dias. Posto isto, se comparado ao semestre anterior, tivemos uma redução no tempo. Contudo, nosso primeiro contato com o cliente, após a abertura da reclamação, é em até D+1.

Gráfico 10: Evolução tempo médio de solução (TMS) (2º semestre/23 x 1º semestre/24)



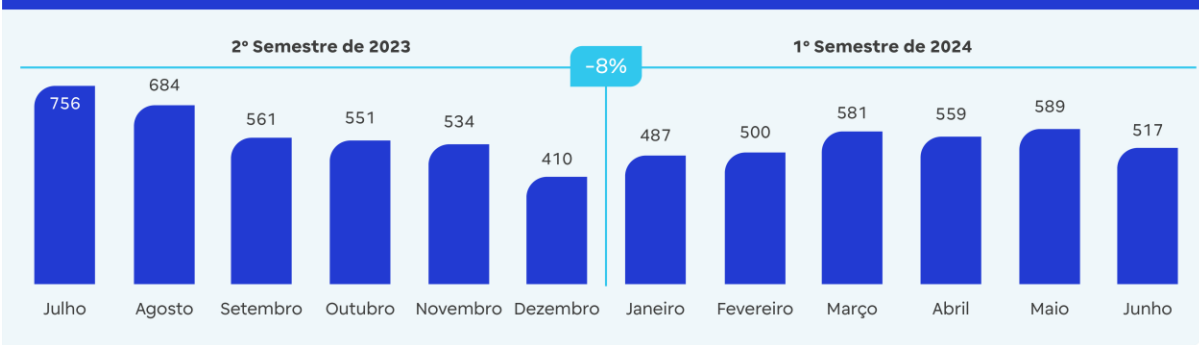
Importante mencionar que fechamos este semestre com o melhor desempenho da célula, atingindo a reputação de 8,1 no semestre, que é representada com o ÓTIMO. Essa pontuação levou o banco BV a ser indicado ao Prêmio Reclame Aqui, destinado às empresas com as melhores reputações no site do Reclame AQUI. Por meio do voto popular são escolhidas as empresas que têm o melhor atendimento. Posteriormente, elas são premiadas na sua categoria de atividade.



Consumidor.gov

A plataforma Consumidor.GOV, que serve como um canal significativo para a busca de soluções pelos consumidores, também desempenha um papel crucial na desjudicialização. No primeiro semestre de 2024, observamos uma pequena redução de 8% (oito por cento) no volume em relação ao semestre anterior. Esta redução é atribuída principalmente aos assuntos: problemas com renegociação de dívida e boleto fraudado, assuntos já discutidos anteriormente neste relatório.

Gráfico 11: Registros de demandas por mês no canal Consumidor.Gov (2º Semestre/23 x 1º 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 12: Evolução tempo médio de solução (TMS) (2º semestre/23 x 1º semestre/24)





O índice de solução do primeiro semestre ficou em 81% (oitenta e um por cento) e a nota média do consumidor em 3,3 (notas de 1 a 5), o que nos posiciona entre os melhores bancos do mercado. Importante observar que a plataforma consumidor.gov apresentou um problema em seu software que está impactando no índice de solução de todas as empresas cadastradas o mês de maio de 2024, erro este que ainda não foi corrigido, mas já está sob responsabilidade da subsecretaria de tecnologia da informação do Ministério da Justiça.

O índice de resolutividade foi de 97% (noventa e sete 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 (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. No primeiro menu eletrônico, garante ao cliente as opções de contato com o operador, o registro de reclamação e 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, ele 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:

Primeiro semestre de 2024

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho
Ligações recebidas SAC (URA + HUMANO)	74,299	68,707	68,994	67,740	71,189	62,575
Tarefas geradas no SAC	61,798	52,949	55,488	57,002	53,828	49,894
Tarefas atendidas em 7 dias corridos	98.72%	98.64%	98.90%	97.89%	95.19%	97.90%
Cancelamento	2.4%	2.0%	2.3%	1.9%	1.7%	1.9%
Informação	55.7%	58.9%	59.4%	59.3%	58.7%	61.5%
Reclamação	9.5%	8.9%	8.5%	8.0%	6.9%	7.4%
Solicitação	32.4%	30.1%	29.7%	30.8%	32.7%	29.2%

Neste semestre implementamos a unificação do sistema de atendimento e a adequação das tabulações, otimizando nossos processos para proporcionar um serviço mais eficiente e integrado. 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 dele 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.



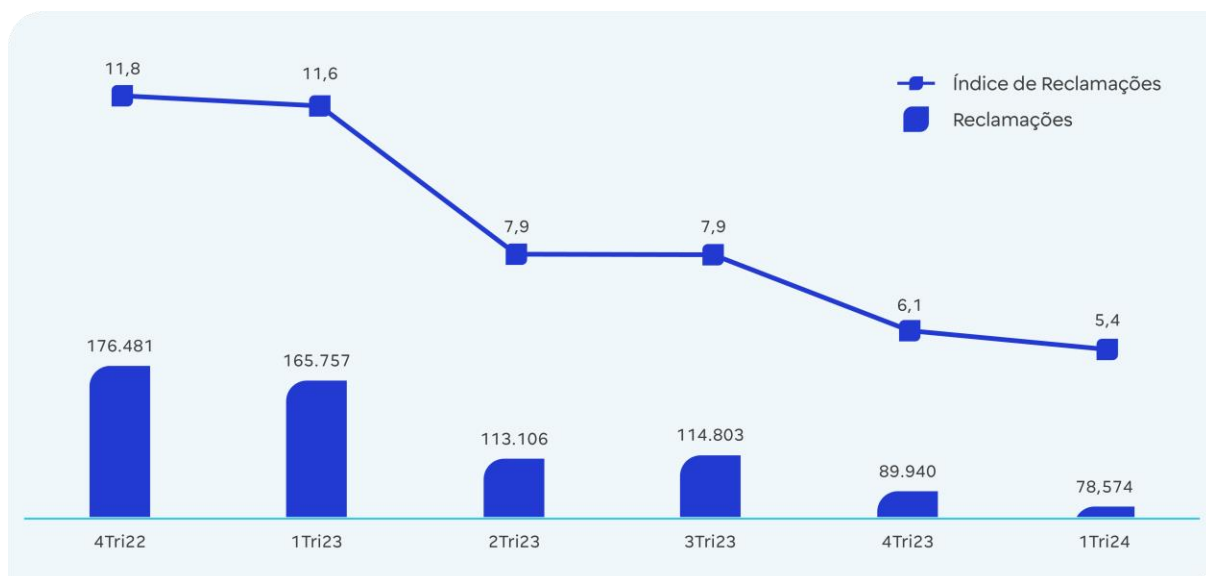


Governanças das Reclamações

Com o objetivo de manter uma relação saudável e transparente com nossos clientes, seguimos concentrando esforços no Programa de Governança das Reclamações. No primeiro semestre de 2024, 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, mantivemos uma abordagem colaborativa com diversas áreas, como: Negócios, Operações, Atendimento, Canais Digitais, entre outras.

No decorrer do semestre, destacamos significativa evolução no indicador de reclamações após entregas de melhorias em praticamente todos os temas priorizados, com redução de 25% no índice geral de reclamações (lembrando que o índice é formado pelo volume de reclamações a cada mil clientes):





Melhoria Contínua

Neste primeiro semestre de 2024, continuamos com o aprimoramento constante nos processos endereçando os principais sintomas de reclamações identificados nas demandas recebidas pela Ouvidoria.

Foram mapeadas, neste primeiro semestre de 2024, 59 (cinquenta e nove) oportunidades de melhorias, das quais 15 (quinze) foram implantadas.

Dentre as 15 (quinze) melhorias implantadas, agrupamos por categoria de ação:

- **Processo/esteira operacional:** 11 melhorias
- **Comunicação com o cliente:** 04 melhorias

Abaixo também destacamos a quantidade de melhorias implantadas por Produtos:

- **Multiproduto:** 06 melhorias
- **CDC - Veículos:** 04 melhorias
- **Cartões:** 02 melhorias
- **Conta Digital:** 02 melhorias
- **Energia Solar:** 01 melhorias

Exemplificando a atuação e responsabilidade da Ouvidoria na análise e apuração do impacto das melhorias implantadas, além do compromisso em monitorar o pós-implantação seguindo a metodologia DMAIC.

Melhoria - Renegociação via chat bot (WhatsApp): exibição da linha digitável do boleto de entrada.

Impacto: **1.154** clientes anteriores a implantação que ocorreu em 31/05/2024.

Ação corretiva: Disponibilização da tag da linha digitável nas renegociações canal chat bot (WhatsApp).



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 na Febraban Tech
- f) Premiação “ A Era do Diálogo”



