

Relatório Ouvidoria



MENSAGEM DO PRESIDENTE

Um dos meus propósitos no Banco BBC Digital é cuidar para que a valorização do relacionamento com o cliente, seja cada vez mais alinhada com o objetivo de manter o foco na melhor colaboração que podemos receber, que é a própria “voz do cliente”, isso nos ajuda a proporcionar uma melhor experiência a eles.

Ouvir o consumidor faz parte da cultura do nosso grupo e nos permite oportunidades de melhorias constantes para consolidar cada vez mais nosso relacionamento.

A parceria no trabalho das áreas de ouvidoria e atendimento, demonstra a busca constante pela excelência nos serviços e soluções definitivas, utilizando as melhores práticas do mercado, tornando-se assim um agente facilitador que prioriza as demandas e necessidades, pois queremos superar as expectativas dos nossos clientes.

Apresentamos neste relatório um panorama geral do nosso Banco em especial sobre os atendimentos no Primeiro Semestre de 2022.



Paulo Rogerio Caffarelli

MENSAGEM DA OUVIDORIA

Em busca da melhoria contínua e qualidade no atendimento, o compromisso da ouvidoria do Banco BBC é **“entender para atender”** a todas as manifestações recepcionadas, sempre com transparência, ética, eficácia, agilidade, imparcialidade, foco na satisfação e segurança de todos os nossos clientes.

Com as manifestações recebidas é possível identificar o que podemos aprimorar em nossos processos, de forma a nos tornar referência em atendimento e busca da resolução das demandas.

Para isso a ouvidoria conta com apoio, sinergia e parceria das áreas internas do Banco que também obrigatoriamente estão envolvidas e comprometidas com a busca da excelência no atendimento.

Trabalhamos continuamente para acolher, conquistar cada vez mais a confiança e satisfação dos nossos clientes através de soluções efetivas e adequadas, trazendo conveniência e comodidade.

Débora Oliveira da Silva



INTRODUÇÃO

Este Relatório de Ouvidoria apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pelo Banco BBC Digital no 1º Semestre de 2022. Sua elaboração atende as disposições da Resolução CMN nº 4.860 de 23 de outubro de 2020, e segue as diretrizes que objetivam a comunicação com o público que mantém relacionamento com a Instituição.



ATUAÇÃO E ESTRUTURA

A Ouvidoria é um canal de comunicação de última instância disponibilizado aos nossos clientes e usuários que não se sentiram satisfeitos com a solução apresentada pelos canais primários, SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente.

A estrutura da Ouvidoria conta com uma ouvidora, devidamente certificada por instituição de reconhecida capacidade técnica, que responde diretamente ao Diretor Presidente responsável.

BANCO BBC DIGITAL

Em dezembro de 2021 recebemos aprovação do Banco Central para começarmos a atuar como Banco múltiplo e nos tornamos o Banco Brasileiro de Crédito – BBC Digital.

A missão do BBC Digital é ser o Banco que entende as pessoas, as empresas e os profissionais do transporte que em conjunto com a cadeia de negócios da SIMPAR S/A, dá suporte aos canais de vendas do Grupo sendo eles: Transrio, Vamos Seminovos, Original Concessionárias, Movida e outras empresas do nosso grupo. Somos também uma plataforma digital que tem por objetivo descomplicar a vida financeira dos nossos clientes, que precisam de soluções mais simples e menos burocracia.

Em abril de 2022 foi implantado o novo produto CDC que possibilitou o aumento de oportunidades de financiamento de veículos leves e pesados.

CANAIS DE ATENDIMENTO DO BBC DIGITAL

O BBC Digital disponibiliza aos seus clientes, todos os dias e a qualquer horário, os seguintes canais de atendimento:

Central de Atendimento: 0800 771 4080

Whatsapp: 11 3528 1111

Via site em: www.bancobbcdigital.com.br/canais-atendimento

Via e-mail: contato@bancobbcdigital.com.br

Telefone deficiente auditivos e de fala: 0800 025 1335



CANAIS, DIAS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

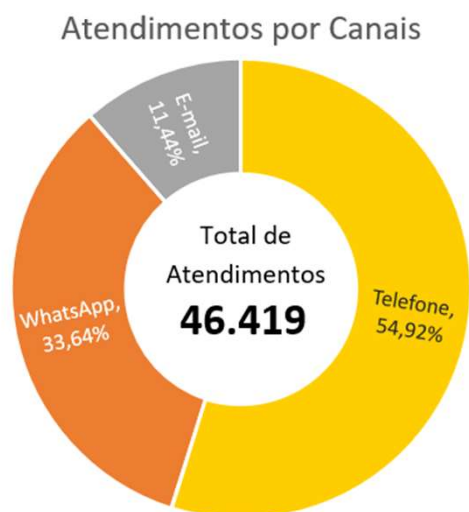
Para falar com a Ouvidoria foram disponibilizados os seguintes canais de atendimento, de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h:

Telefone: 0800 091 0901

E-mail: ouvidoria@bancobbcdigital.com.br

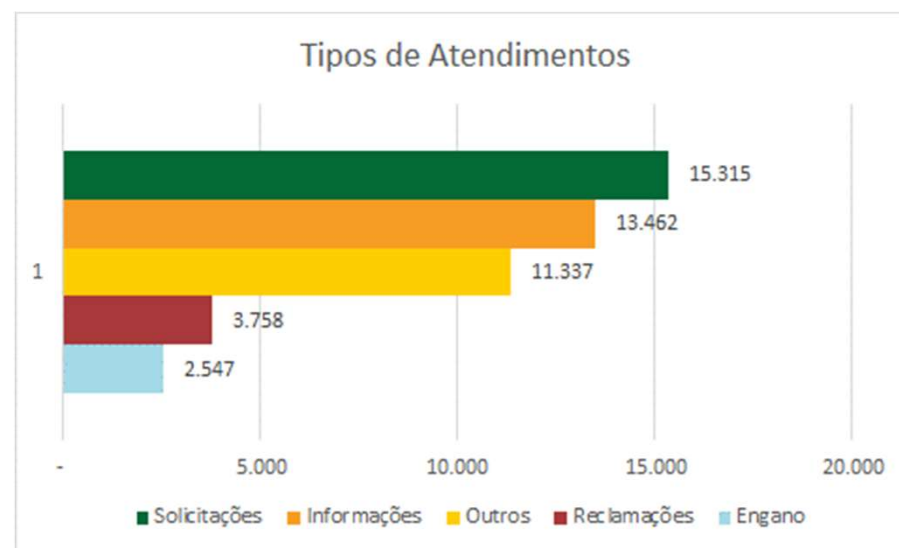
Quanto à divulgação dos canais da Ouvidoria, os números de telefone de discagem direta gratuita (DDG) do BBC Digital estão registrados no Sistema UNICAD do BACEN, divulgado na página da internet do Banco em www.bancobbcdigital.com.br/ouvidoria, bem como, nos contratos de Arrendamento Mercantil e CDC, em notificações de cobranças e nos materiais de campanha do Banco.

ATENDIMENTOS EM PRIMEIRA INSTÂNCIA – SAC



Foram realizados 46.419 atendimentos pelos canais do SAC, distribuídos em atendimento telefônico, WhatsApp e e-mail.

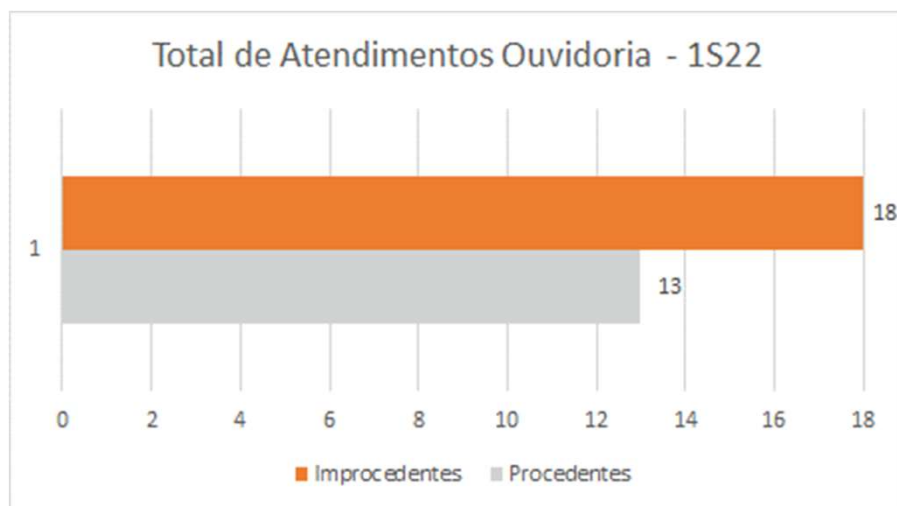
As principais demandas de atendimento foram Solicitações (33%), Informações (29%) e Reclamações (8%)



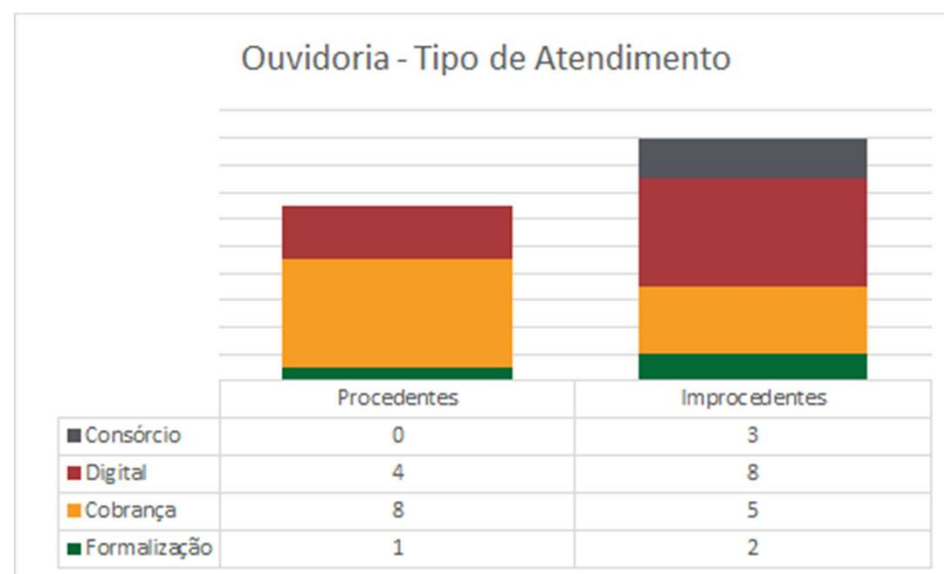
O tempo médio de resposta dos atendimentos no SAC é de 1 dia, sendo 90,57% tratados no 1º nível de atendimento.

NÚMEROS DA OUVIDORIA

No 1º Semestre de 2022, a Ouvidoria registrou 31 manifestações sendo 18 improcedentes e 13 procedentes.



A maior quantidade de manifestações foi relacionada a Cobrança (41,94%).



O tempo médio de resposta das manifestações de Ouvidoria foi de **4,85 dias úteis**, tendo 98% das demandas atendidas abaixo do prazo e 2% atendidas dentro do prazo regulamentar (10 dias úteis).



AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO

Conforme Resolução CMN nº 4.860 de 23 de outubro de 2020, em dezembro de 2021 foi implantado o processo de envio de Pesquisa de Satisfação.

Em cumprimento a Resolução acima mencionada e a Instrução Normativa BCB nº 265 de 31 de março de 2022, a Pesquisa de Satisfação do Atendimento prestado pela ouvidoria neste semestre foi disponibilizada via e-mail e posteriormente via sistema de Registro de Manifestações (CRM), implantado em março de 2022. Ao concluir o atendimento é solicitado ao cliente avaliar: **“solução apresentada pela ouvidoria para sua demanda”** e **“qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria”**, sendo em uma escala de 1 a 5: 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto”.



POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS

A Ouvidoria utiliza-se de política e procedimentos internos (Política de Ouvidoria e Manual de Ouvidoria) que descrevem sobre a estrutura da área, atribuições do ouvidor e as atividades relacionadas ao recebimento de manifestações de clientes, onde os registros das ocorrências são efetuados, para fins de controle e acompanhamento de cada manifestação.

A Política está disponível em www.bancobbcdigital.com.br/ouvidoria.