

Relatório Ouvidoria



MENSAGEM DO PRESIDENTE OUVIDORIA

Somos um time comprometido em sempre priorizar a experiência de nossos clientes e parceiros. Permanecemos determinados em manter o foco do Banco na busca constante e incansável pela melhoria do nosso atendimento e satisfação de todos.

Encaramos cada desafio enfrentado como oportunidade de evoluir, através dos nossos dados buscamos nortear as decisões cada vez mais assertivas para apoiá-los da forma mais eficiente e eficaz.

Quero aqui agradecer a todos os envolvidos pelo empenho e dedicação na busca das melhores soluções e experiências.

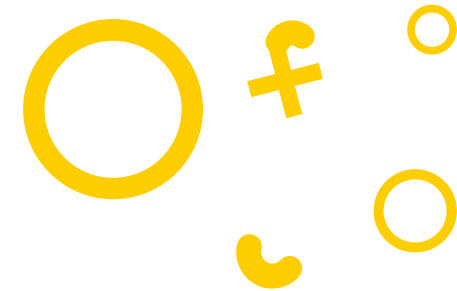
Em 2024 manteremos a ouvidoria engajada e participativa nos processos de criação e aperfeiçoamento dos produtos e serviços bancários, sempre com elevado padrão da qualidade e segurança de nossos serviços.



Paulo Rogério Caffarelli

INTRODUÇÃO

Este Relatório de Ouvidoria apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pelo Banco BBC Digital. Sua elaboração atende as disposições da Resolução CMN nº 4860 de 23 de outubro de 2020, e segue as diretrizes que objetivam a comunicação com o público que mantem 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

O BBC Digital é um Banco de nicho em desenvolvimento com foco na mobilidade e que tem por missão entender as pessoas, as empresas e os profissionais do transporte que em conjunto com a cadeia de negócios do Grupo SIMPAR S/A, dá suporte aos canais de vendas do Grupo, sendo eles: Transrio, Vamos Seminovos, Original Concessionárias e Movida, Truckpad, Fendt/Valtra, Komatsu e Truckvan. Oferecemos uma plataforma digital para descomplicar a vida financeira dos nossos clientes, que precisam de soluções mais simples e de menos burocracia.

No semestre atual foram implantados os produtos Capital de Giro e o Bem Cuidado, um programa de saúde com condições exclusivas para todos os nossos clientes.

CANAIS DE ATENDIMENTO DO BBC DIGITAL

O banco 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 ou

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

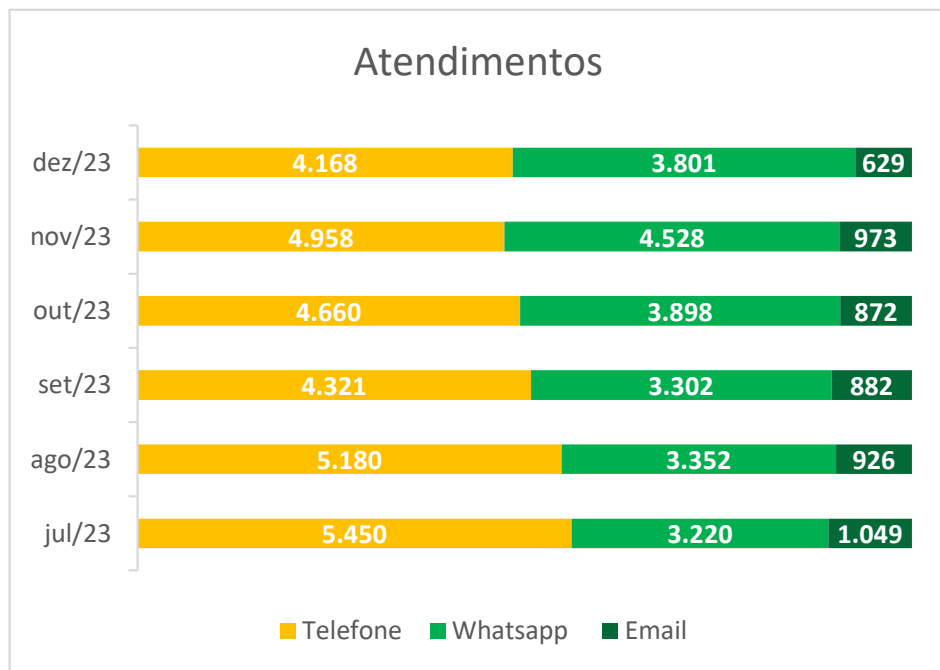
E-mail: ouvidoria@bancobbcdigital.com.br

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, em notificações de cobranças e nos materiais de campanha do Banco.

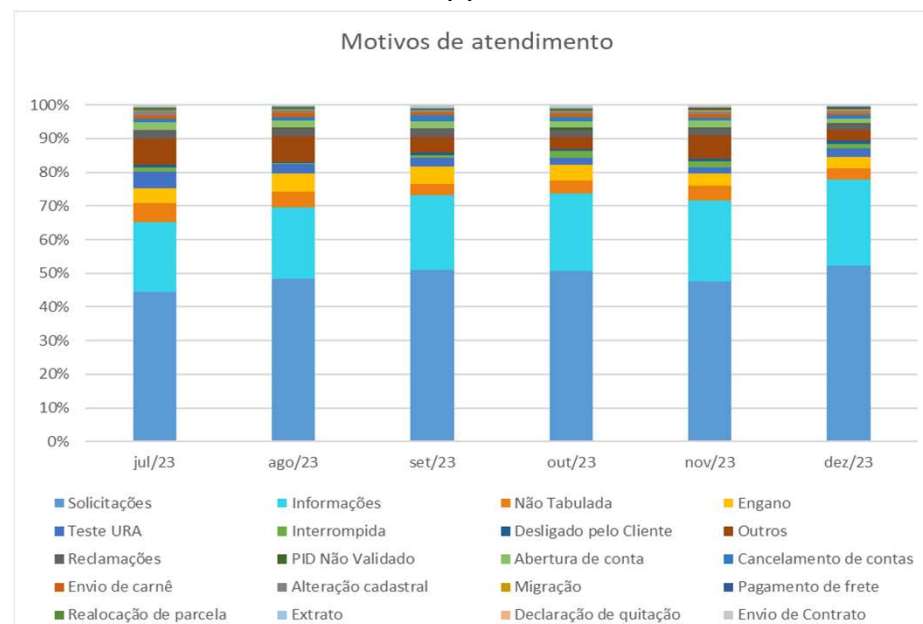
O atendimento da ouvidoria é 24x7, desta forma, nossos clientes contam com este canal 24h a sua disposição.



ATENDIMENTOS EM PRIMEIRA INSTÂNCIA – SAC



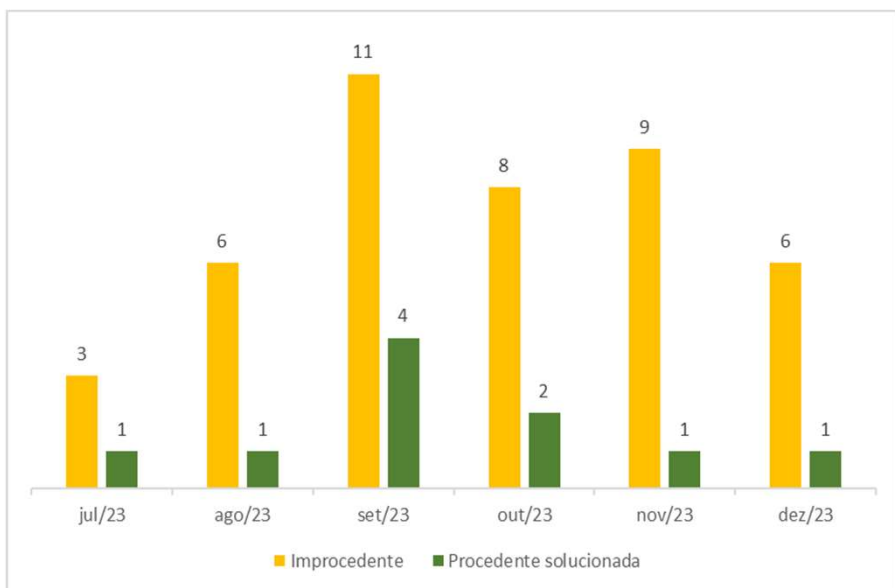
No semestre em referência foram realizados 56.169 atendimentos pelos canais do SAC, distribuídos em atendimento telefônico, WhatsApp e e-mail



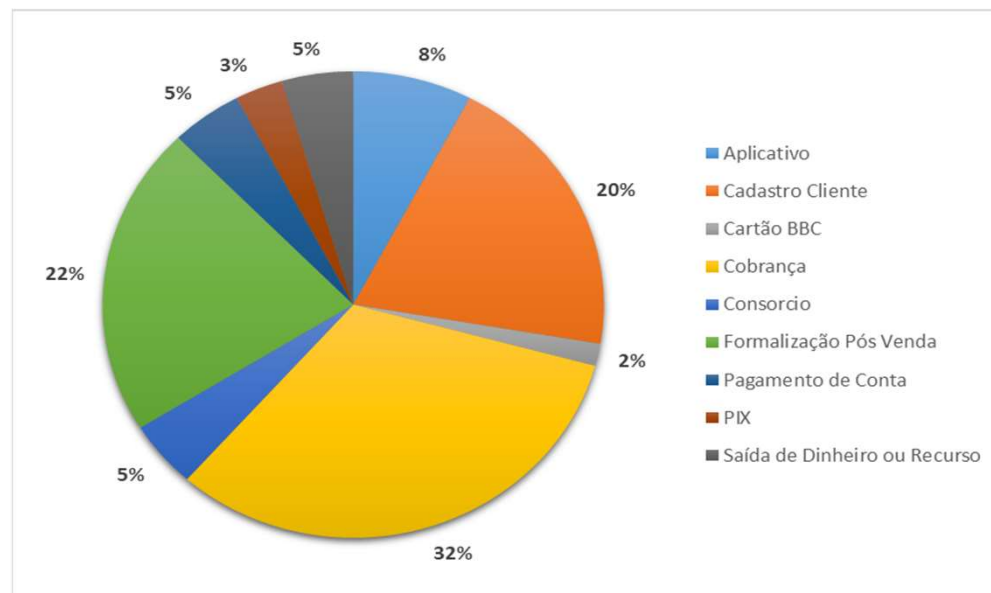
O tempo médio de resposta dos atendimentos no SAC é de 6,23 minutos, sendo 92,3% tratados no primeiro nível de atendimento.

NÚMEROS DA OUVIDORIA

No 2º semestre de 2023, a Ouvidoria registrou 53 manifestações, sendo 43 classificadas como improcedentes e 10 procedentes solucionadas.



A maior quantidade de manifestações foram relacionadas a **Cobrança, Formalização Pós Venda e Cadastro Clientes (74%).**



O tempo médio de respostas no semestre atual foi de 5,7 dias, desta forma, todos os chamados foram encerrados antes do prazo regulamentar (10 dias úteis).



RDR – BANCO CENTRAL DO BRASIL

As manifestações recebidas via sistema RDR são respondidas pela ouvidoria. O retorno é encaminhado ao interessado por e-mail, bem como são anexados no RDR, todas as evidências (e-mails e documentos) que comprovem os esclarecimentos e soluções prestados aos reclamantes.



AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO

Conforme Resolução CMN 4860 de 23 de outubro de 2020, em dezembro de 2021 foi implantado o processo de envio de Pesquisa de Satisfação.

As Pesquisas de Satisfação dos atendimentos prestados pela ouvidoria neste semestre foram devidamente disponibilizadas aos clientes via Sistema CRM, onde ao final de cada 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, onde 1 é o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto”.

ARDR

Ao longo do semestre, foi enviado ainda ao Banco Central do Brasil dentro do prazo previsto - 5º (quinto) dia útil posterior ao encerramento do respectivo mês de referência, a remessa mensal das informações relativas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.



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.

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



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ouvidoria realiza o atendimento 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, sendo necessário haver registro de contato anterior com o atendimento primário.

O foco da ouvidoria sempre deve ser o cliente, temos como objetivo assegurar que eles serão ouvidos e que terão respostas para todas as suas manifestações.

No Banco BBC procuramos ir além do atendimento ao nosso cliente, e para isso o desempenho da ouvidoria é acompanhado com o intuito de ser cada vez mais transparente aos interesses de todos, bem como as medidas necessárias para o aprimoramento contínuo de sua atuação são sempre avaliadas.