

Relatório Ouvidoria



MENSAGEM DO PRESIDENTE

“Finalizamos mais um semestre, com desafios superados, porém sabemos que nosso empenho na busca da satisfação do cliente deve ser constante e para isso as transformações internas ocorrem constantemente em nosso Banco.

Reforço meu compromisso na busca contínua da satisfação “através da voz e da experiência do cliente”. O propósito de entregar o melhor permanece, visando sempre a eficiência aliada a qualidade, efetividade e credibilidade a todos os nossos clientes e usuários. Com muita dedicação, responsabilidade e integridade, estamos trabalhando para que 2023 seja ainda melhor”.



Paulo Rogerio Caffarelli

MENSAGEM DA OUVIDORIA

O que nos move é o desejo de surpreender através do bom atendimento prestado e atuar ativamente para aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos, sempre de maneira ágil, eficaz e assertiva a todas as demandas recebidas.

Dia após dia o Banco BBC Digital tem intensificado a melhoria nos processos e procedimentos, buscando cada vez mais superar as expectativas.

Acreditamos que para criarmos um relacionamento duradouro, o caminho seja um só: **“entender para atender”** e assim seguiremos sempre engajados e comprometidos com a melhoria contínua para que todos os clientes tenham uma excelente jornada em nosso Banco.

Débora Oliveira da Silva



INTRODUÇÃO

Este Relatório de Ouvidoria apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pelo Banco BBC Digital no 2º 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 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 com foco na mobilidade e que tem por missão ser o Banco que entende as pessoas, as empresas e os profissionais do transporte que em conjunto com a cadeia de negócios do Grupo SIMPAR S/A, da suporte aos canais de vendas do Grupo sendo eles: Transrio, Vamos Seminovos, Automob Concessionárias, Seminovos 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.

Além da implantação do produto CDC no primeiro semestre, neste semestre ocorreu as implantações do produto Capital de Giro no Banco PJ, Seguro Prestamista e Gestão de Frotas, aumentando assim o leque de produtos oferecidos.

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:

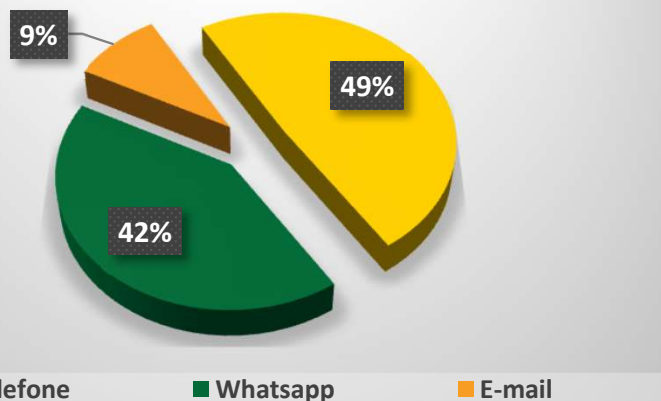
Telefone: 0800 091 0901

E-mail: ouvidoria@bancobbcdigital.com.br

Quanto à divulgação dos canais da Ouvidoria, os números de telefone de discagem direta gratuita (DDG) do banco 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

Atendimento por Canais 2s22

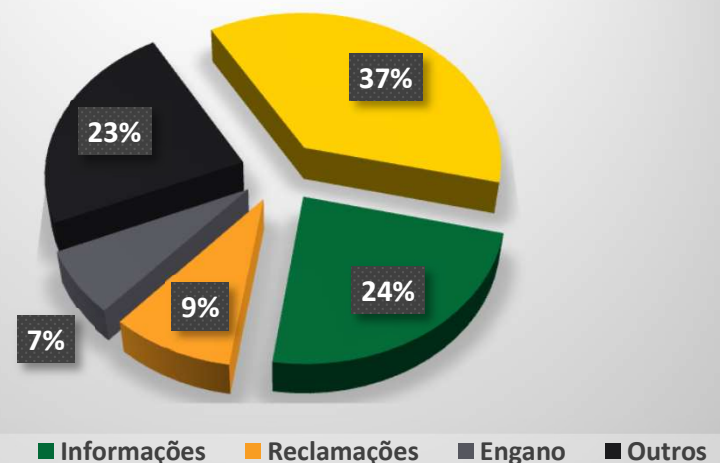


Foram realizados 60.581 atendimentos pelos canais do SAC, distribuídos em atendimento telefônico, WhatsApp e e-mail.

As principais demandas de atendimento foram:

Solicitações (37%), Informações (24%) e Reclamações (9%)

Tipos de Atendimento 2s22



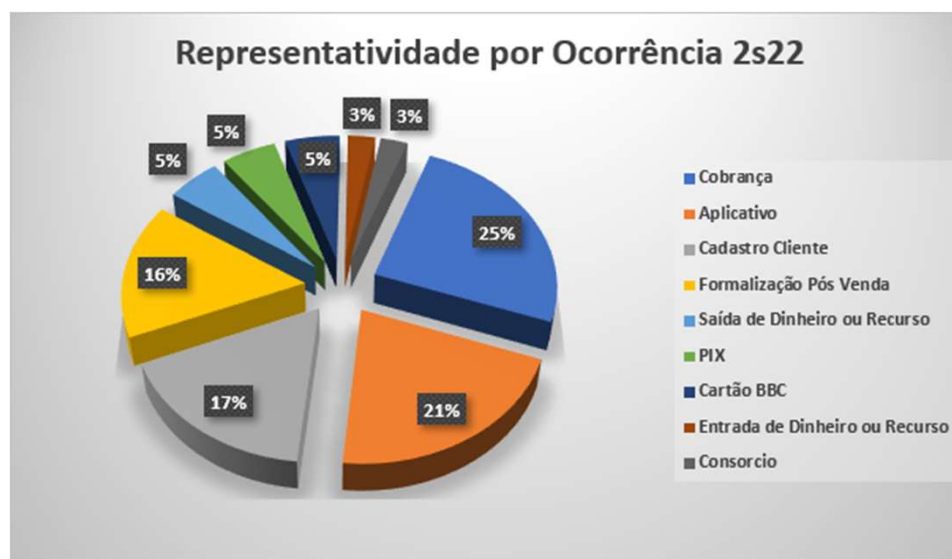
O tempo médio de resposta dos atendimentos no SAC é de 6,24 minutos, sendo 79,12% tratados no primeiro nível de atendimento.

NÚMEROS DA OUVIDORIA

No 2º semestre de 2022, a Ouvidoria registrou **71 manifestações**, sendo 55 classificadas como improcedentes e 16 procedentes solucionadas.



A maior quantidade de manifestações foi relacionada a **Cobrança (25%)**.



O tempo médio de respostas no semestre atual foi de 3,5 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”.

As Pesquisas foram enviadas no semestre atual, porém sem retorno/resposta por parte dos clientes participantes, que avaliam a satisfação com a solução apresentada pela ouvidoria e a qualidade do processo de atendimento.

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

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

Tem ainda como objetivo assegurar que os clientes serão ouvidos e terão resposta para as suas manifestações.

O desempenho da Ouvidoria é acompanhado com o intuito de ser cada vez mais transparente aos interesses de nossos clientes, bem como as medidas necessárias para o aprimoramento contínuo de sua atuação, são sempre avaliadas e reavaliadas.