

# Relatório Ouvidoria



# MENSAGEM DO PRESIDENTE OUVIDORIA

A meta da ouvidoria do Banco BBC Digital é atender a todas as manifestações dos clientes depois do atendimento de primeira instancia, bem como registrar sugestões, elogios e solicitações.

De forma acolhedora, procuramos atender a todos sempre com ética, imparcialidade, dedicação, integridade e responsabilidade.

Os desafios continuam, e através da “voz do cliente”, mantemos o compromisso forte de entregar sempre a melhor experiência para todos.

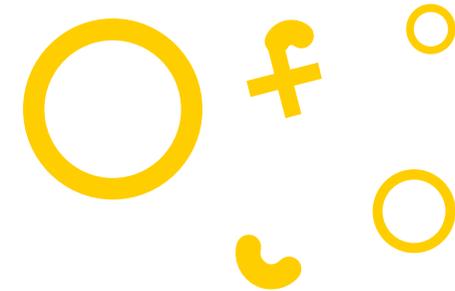
Continuamos nos empenhado ao máximo para sempre **entender para atender** e surpreender, pois é com esta garra que estamos construindo nosso Banco.



**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.

Neste semestre foi implantado no aplicativo do Banco o produto BBC Controle, para Gestão de abastecimento de frotas.

## 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:

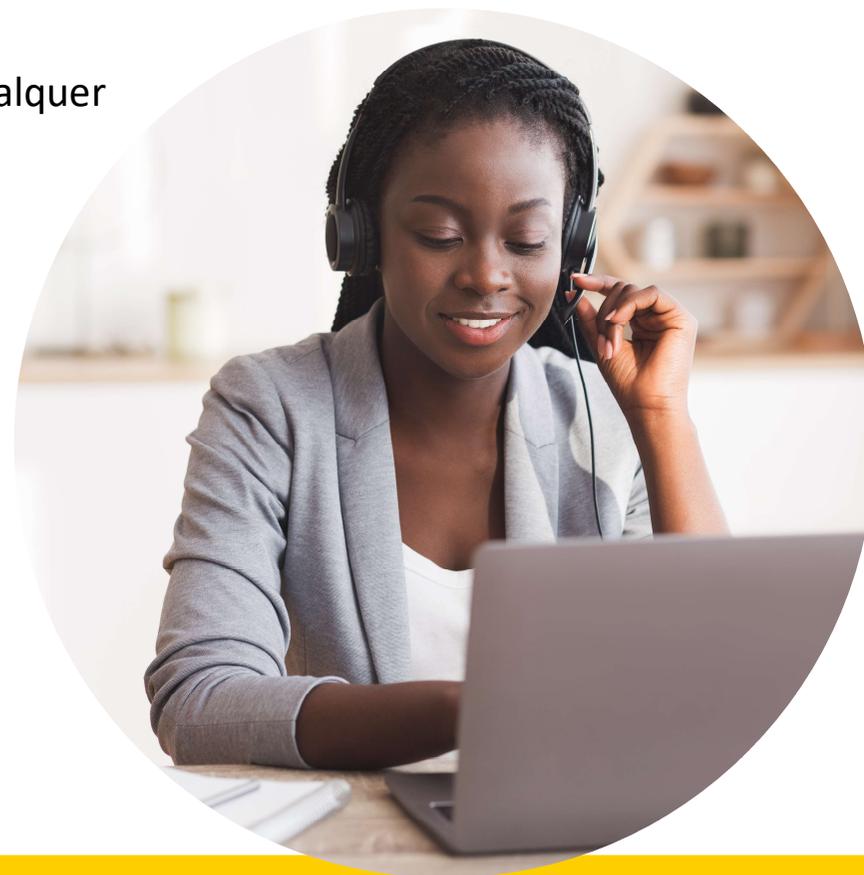
**Central de Atendimento:** 0800 771 4080,

**WhatsApp:** 11 3528 1111 ou

**Via site em:** [www.bancobbcdigital.com.br/canais-atendimento](http://www.bancobbcdigital.com.br/canais-atendimento)

**Via e-mail:** [contato@bancobbcdigital.com.br](mailto: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](mailto:ouvidoria@bancobbcdigital.com.br)

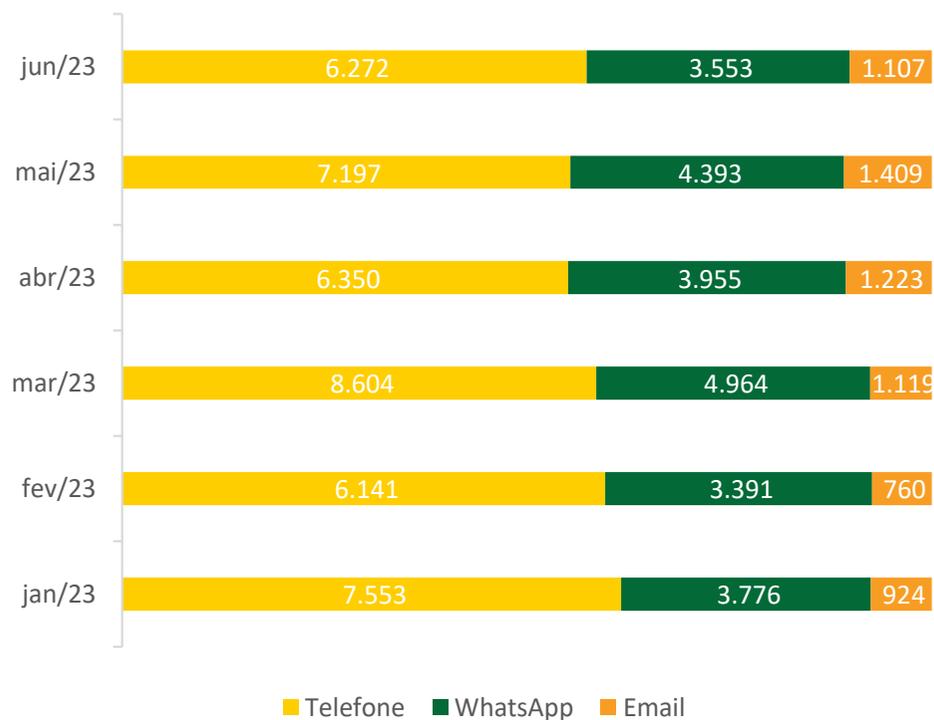
Quanto à divulgação dos canais da Ouvidoria, os números de telefone de discagem direta gratuita (DDG) do BBC Digital estão registrados no Sistema UNICAD do BACEN, divulgado na página da internet do Banco em [www.bancobbcdigital.com.br/ouvidoria](http://www.bancobbcdigital.com.br/ouvidoria), bem como,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

Em junho de 2023 o atendimento da ouvidoria passou a ser 24x7, desta forma, nossos clientes contarão com mais este canal 24h a sua disposição.



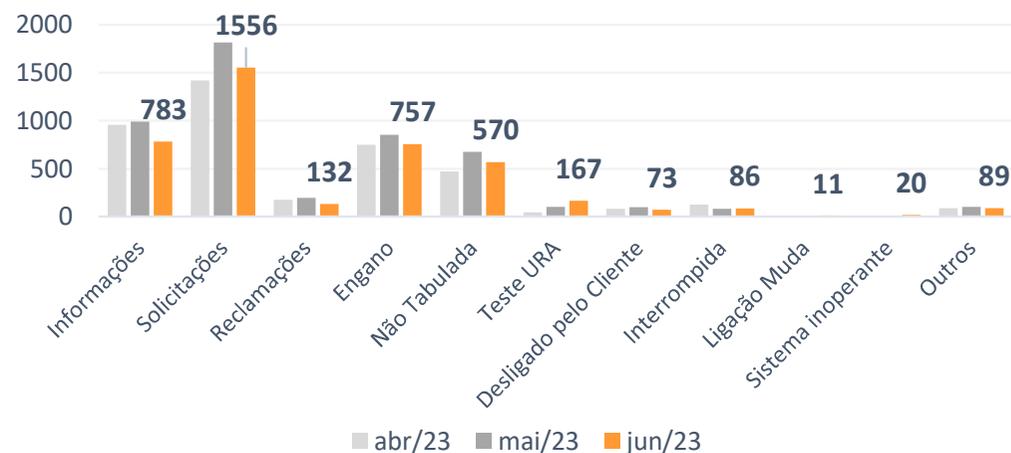
# ATENDIMENTOS EM PRIMEIRA INSTÂNCIA – SAC

Atendimentos



No semestre em referência foram realizados 72.691 atendimentos pelos canais do SAC, distribuídos em atendimento telefônico, WhatsApp e e-mail

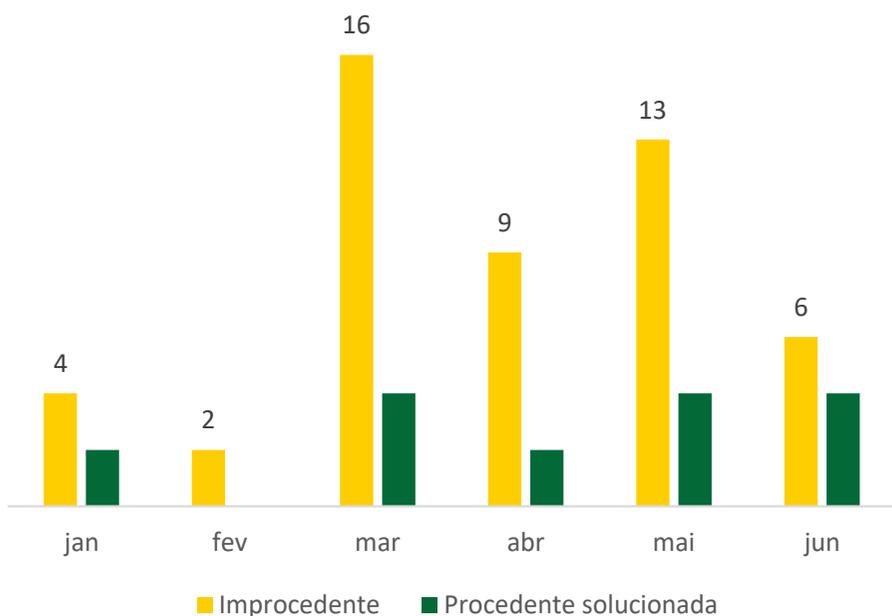
Atendimento



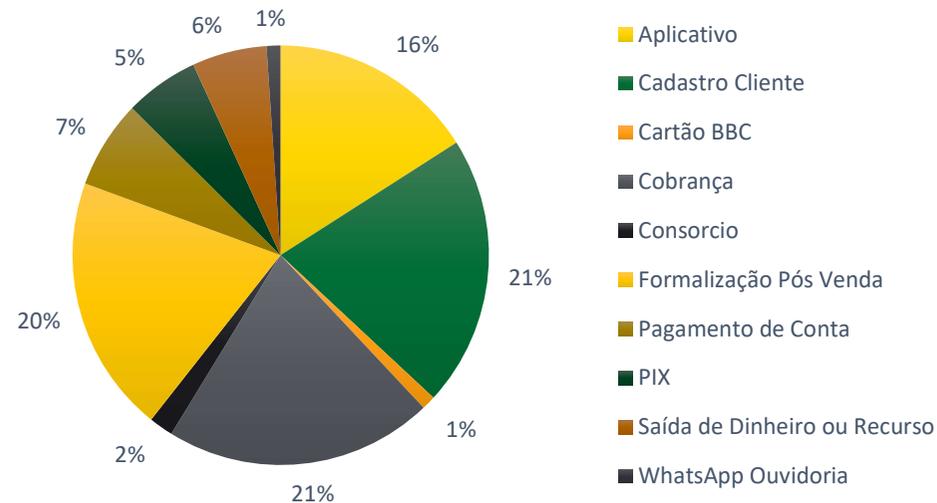
O tempo médio de resposta dos atendimentos no SAC é de 7,02 minutos, sendo 92% tratados no primeiro nível de atendimento.

# NÚMEROS DA OUVIDORIA

No 1º semestre de 2023, a Ouvidoria registrou 66 manifestações, sendo 50 classificadas como improcedentes e 16 procedentes solucionadas.



A maior quantidade de manifestações foi relacionada a **Cobrança e Cadastro Clientes (21%)**.



O tempo médio de respostas no semestre atual foi de 6,7 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”.

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](http://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.