

Relatório Ouvidoria



MENSAGEM DO PRESIDENTE

OUVIDORIA

Ao finalizar o semestre, refletimos sobre todas as ações realizadas e o quanto nosso Banco tem crescido. Através do “Descomplicar a vida financeira”, assumimos o compromisso de aprimorar e ampliar nosso leque de oportunidades e desenvolvimento contínuo, sempre priorizando a voz do cliente.

Com base neste princípio, prezamos, em nossa jornada, pela excelência, imparcialidade, empatia e ética junto às áreas responsáveis, mantendo a missão de fortalecer a aliança com todos os nossos clientes e proporcionar a melhor experiência possível com muita eficiência, pois nosso desafio é sempre ir além das expectativas.

O resultado do semestre atual pode ser conferido nas páginas seguintes.



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 ocorreram importantes lançamentos no Banco BBC Digital, tais como: a 1ª fase do Auto Atendimento onde os clientes conseguem emitir segunda via de boleto e consultar extrato do financiamento via site, foi implantado ainda o produto Empréstimo Pessoal com garantia de veículos, além do forte engajamento referente a inclusão de multicanais que tem por objetivo expandir os negócios do Banco para além das empresas do grupo Simpar.

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



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 e WhatsApp: 0800 091 0901

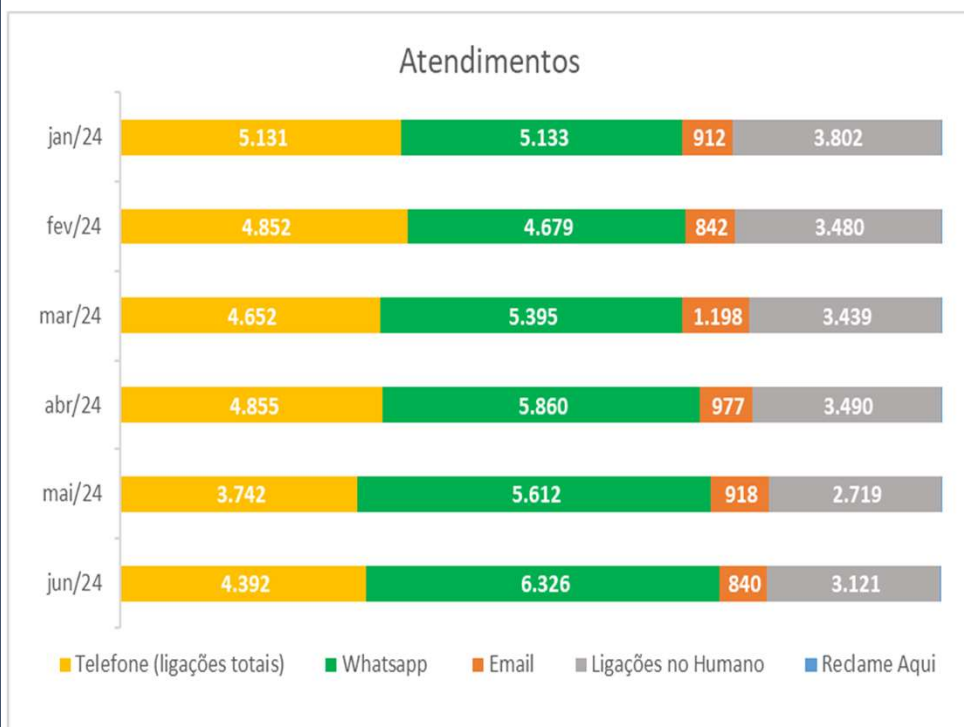
E-mail: ouvidoria@bancobbcdigital.com.br

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.

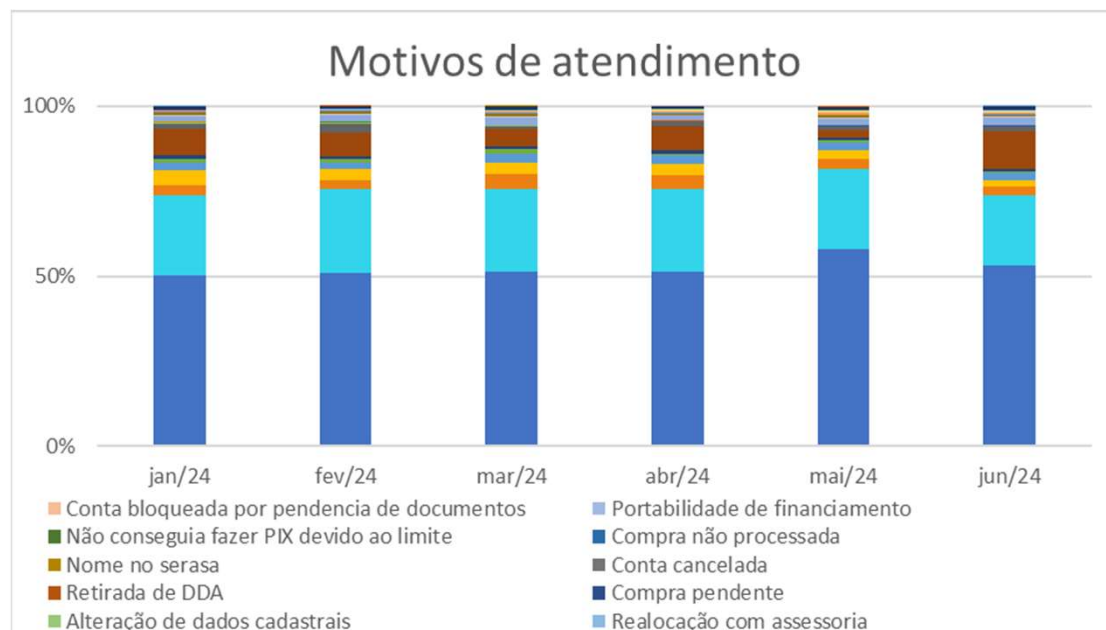
O atendimento da ouvidoria é 24x7, desta forma, nossos clientes contam com este canal 24h a sua disposição.



ATENDIMENTOS EM PRIMEIRA INSTÂNCIA – SAC



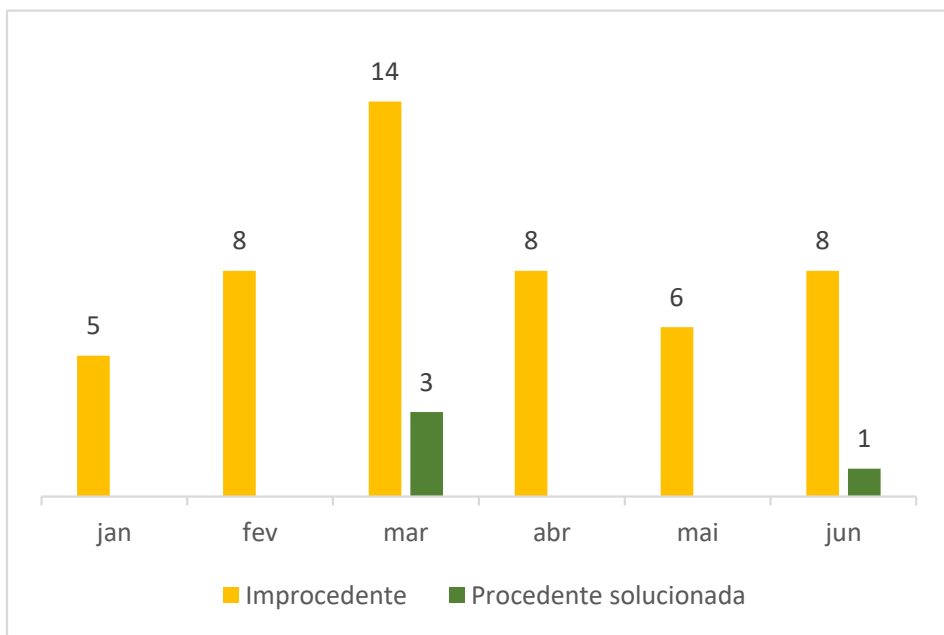
No semestre em referência foram realizados 86.390 atendimentos pelos canais do SAC, distribuídos em atendimento telefônico, WhatsApp, E-mail e Reclame Aqui.



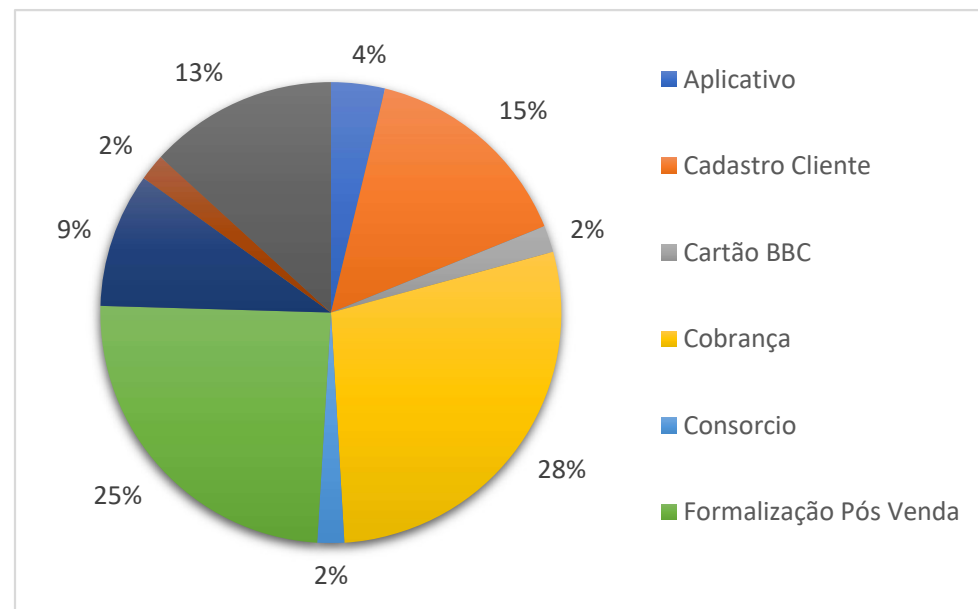
O tempo médio de resposta dos atendimentos no SAC foi de 5,49 minutos, sendo 91,4% tratados no primeiro nível de atendimento.

NÚMEROS DA OUVIDORIA

No 1º semestre de 2024, a Ouvidoria registrou 53 manifestações, sendo 49 classificadas como improcedentes e 04 procedentes solucionadas.



Conforme gráfico abaixo a maior quantidade de manifestações foram relacionadas a **Cobrança, Formalização Pós Venda e Cadastro Clientes**.



O tempo médio de respostas no semestre atual foi de 6,3 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 as Pesquisas de Satisfação dos atendimentos prestados pela ouvidoria neste semestre foram 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 boa parte 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.



Missão da Ouvidoria

Acompanhar os resultados de melhorias faz parte do nosso dia a dia. Além de:

Atuar como canal de comunicação entre a instituição e os Clientes, inclusive na mediação de conflitos.

Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento adequado às demandas dos Clientes e consumidores.

Quando demandado relacionar-se com Órgãos Reguladores e Fiscalizadores, mantendo-os informados sobre mudanças relevantes e esclarecendo dúvidas sobre processos e produtos.

Encaminhar resposta conclusiva da demanda no prazo previsto