

Relatório da Ouvidoria

S1 / 2021

Banco
bs2

Em cumprimento à Resolução nº 4.860/2020 do Banco Central do Brasil e com o objetivo de tornar ainda mais transparente a relação das empresas BS2 com seus clientes e usuários, apresentamos um panorama das atribuições e dos indicadores de Ouvidoria do Primeiro Semestre de 2021.



Fala Presidente

Olá, tudo bem?

Após um 2020 com muitos desafios e incertezas, iniciamos 2021 com uma dose extra de esperança, graças ao início da aplicação em massa da tão esperada vacina contra a COVID-19. Com a imunização, voltamos a ver um horizonte de novas possibilidades.

Aqui no BS2 não foi diferente. Seguindo nosso DNA de inovação e transformação, traçamos novos caminhos que nos trarão mais perenidade para o negócio. Assim, assumimos nossa vocação de ser o banco digital das PJs, especializado em pequenas e médias empresas.

Para fazer frente a este desafio, somamos ao nosso portfólio novos produtos, parceiros, empresas e frentes de negócio. Tudo isso para garantir que nossos clientes tenham os melhores serviços financeiros disponíveis no mercado. Nossos colaboradores e diretoria seguem cada vez mais alinhados para garantir sempre assertividade e eficiência.

Um novo capítulo da nossa história se inicia. E para construí-lo é fundamental sonhar, agir e ouvir. É por isso que a Ouvidoria do BS2 se especializa a cada dia para representar o cliente dentro da nossa instituição. Não só trazendo sua visão, mas também pensando e provocando mudanças que consideram ele no centro de todos os nossos produtos e serviços.

A transformação e o sucesso do nosso negócio passam por nossa capacidade de ofertar experiências cada vez melhores para nossos clientes. Esse é o nosso compromisso.

Marcos Magalhães
CEO do Banco BS2



Mensagem da Ouvidoria

“O ano de 2020 trouxe muitos aprendizados. O principal deles é que por maior que seja o desafio, JUNTOS, podemos superá-lo.

Nunca as relações humanas foram tão importantes quanto agora. Ciente disso, a Ouvidoria do Banco BS2, buscou colocar ainda mais em prática valores que fazem parte dos nossos pilares: empatia, diversidade, transparência e parceria.

Chegamos em 2021 com muita energia e o foco totalmente voltado para nossos clientes. As novidades que adicionamos em nossos serviços tem como único objetivo servir com qualidade

aqueles que confiam sua vida financeira aos nossos cuidados.

A Ouvidoria tem a missão de ser a voz do cliente dentro das nossas organizações. Estamos empenhados em representar nossos parceiros internamente e trazer suas dores para que, JUNTOS, possamos aprimorar nossos modelos de serviços e garantir cada vez mais qualidade para nossos produtos.

Sabemos que ainda há muito a fazer e seguimos preparados para melhorar continuamente. Permaneceremos incansáveis na busca de construir relações cada vez mais sólidas com nossos clientes.

Contem com a Ouvidoria para fazer essa parceria ainda mais especial!

Abraços.”



Walter Silveira Moraes
Ouvidor

Breve apresentação

“Estamos sempre prontos para ouvir, entender e atender as necessidades dos clientes, garantindo uma experiência cada vez mais pessoal e satisfatória.”

O BS2 é um banco digital com soluções financeiras digitais e tecnologia de ponta. Atua focado em pequenas e médias empresas no conceito one-stop shop, ou seja, oferecendo em um só lugar tudo o que uma empresa precisa de um banco. Além de uma plataforma completa de internet banking, o banco possibilita integrações, customizadas ou de prateleira, para automatizar as rotinas financeiras das empresas. Para Pessoas Físicas, o BS2 disponibiliza uma plataforma aberta com mais de 300 produtos de investimentos, além de uma conta internacional, com saldo em dólares, conversão 24x7 e sem tarifa de manutenção ou mensalidade.

Para o BS2 e suas empresas coligadas é fundamental que toda a estrutura do grupo atue integrada aos valores e princípios éticos e institucionais, assim como às normas e resoluções vigentes. Dentro desta perspectiva, apresentamos neste relatório os indicadores do primeiro semestre de 2021.

Como Ouvidoria, incentivamos a solução administrativa de problemas, evitando a judicialização de conflitos e promovendo a melhoria contínua nos processos internos do grupo BS2, sempre pautados pela ética, visão de clientes, parceria, inovação e alta performance.

Atividades da Ouvidoria



(a) Atender e registrar as demandas de clientes e usuários, por meio do sistema CRM (Customer Relationship Management), buscando entender de forma precisa a insatisfação do cliente. Nesse momento, será gerado um número de protocolo que é fornecido ao cliente/usuário para acompanhamento da sua demanda. O mesmo número fica registrado dentro do BS2.



(b) Avaliar internamente, em parceria com as áreas de Negócio, as causas que originaram a insatisfação do cliente e prestar esclarecimentos sobre o andamento das demandas. Além de encaminhar resposta conclusiva em até 5 dias úteis do recebimento, visando um atendimento mais ágil do que prevê a própria legislação;

Atividades da Ouvidoria



(c) Manter a Presidência e o Conselho de Administração informados sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los;



(d) Elaborar e encaminhar à Diretoria e à Auditoria interna, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo dos trabalhos realizados no cumprimento de suas atribuições;



(e) Analisar, providenciar e acompanhar, junto às áreas de Negócio, as medidas corretivas e ações necessárias para sanar as reclamações procedentes;



(f) Assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares do direito do consumidor, Banco Central do Brasil, Conselho Monetário Nacional e Comissão de Valores Mobiliários, além das boas práticas de mercado e orientações dos órgãos autorreguladores.

Atividades da Ouvidoria

O fluxo interno de tratamento das demandas é acompanhado, em linhas gerais, da seguinte maneira: recebemos contato do cliente quando ele passa em nossos canais primários de atendimento e não se sente satisfeito com o retorno dado naquela via. Nesse caso, somos acionados via canal Conta Comigo, recebemos a demanda, analisamos a situação, entendemos o motivo da insatisfação do cliente com o retorno dado anteriormente e identificamos a causa da demanda, acompanhando sua solução para reportar ao cliente logo em seguida, conforme representação ao lado:



A opinião do cliente é fundamental para a Ouvidoria BS2. Entender nossos problemas e procurar soluções de maneira ágil e direta nos move para seguir sempre melhorando a experiência dos nossos clientes com o mercado financeiro. Queremos ouvir para servir.

Canais de acesso

Para garantir um relacionamento ágil, simples e transparente com clientes e usuários, o BS2 divulga em seus canais digitais, nos materiais de divulgação de produtos, boletos, extratos, cartas, contratos, campanhas publicitárias e no site do Banco Central do Brasil e Órgãos Reguladores, todos os contatos diretos do Conta Comigo:



Telefone para ligação gratuita: 0800 726 8889

Disponível de 09 às 18h para atendimento humano, exceto finais de semanas e feriados. E 24h por dia e 7 dias por semana, para mensagem de voz.



Formulário eletrônico no site (Fale Conosco):

<https://www.bs2.com/ouvidoria>



Mensagens Eletrônicas enviadas para o endereço:

contacomigo@bs2.com ou contacomigo@bancobs2.com.br



Carta ou atendimento presencial no endereço:

Avenida Raja Gabaglia, 1.143, 7º andar, bairro Luxemburgo, Belo Horizonte/MG – CEP: 30.380-403

Canais de acesso

A Ouvidoria BS2 também atua diretamente nas demandas registradas nos canais disponibilizados por órgãos reguladores e de proteção ao consumidor. Exemplos:



O BS2 é aderente à plataforma do consumidor.gov.br desde 2017.



Desafios

“Atuar na ouvidoria é sinônimo de ouvir, acolher, dialogar e resolver! É preciso agir com empatia, mesmo quando somos acionados em situações de conflito e estresse.”

Percebi durante os anos de experiência que para superar as expectativas dos nossos clientes, o time precisa ser inconformado. Na Ouvidoria, somos assim! Inconformados com a zona de conforto e na busca de agir sempre com justiça, transparência e serenidade. Para isso, cobramos internamente, instigamos as áreas e fazemos 110% para cuidar e satisfazer nossos clientes.”



Ana Paula
Analista de Ouvidoria

O time Conta Comigo – Ouvidoria BS2, tem o compromisso de estreitar e garantir assertividade nos retornos prestados aos nossos clientes, dedicando todos os esforços em promover a melhor experiência de relacionamento.

Nossa visão é voltada para um processo de construção de pontes com nossos parceiros, clientes e áreas de Negócio, visando oferecer as melhores soluções para os problemas apresentados nos contatos feitos com nosso time. Queremos não apenas atender, mas encantar e marcar positivamente nossa relação com os clientes.

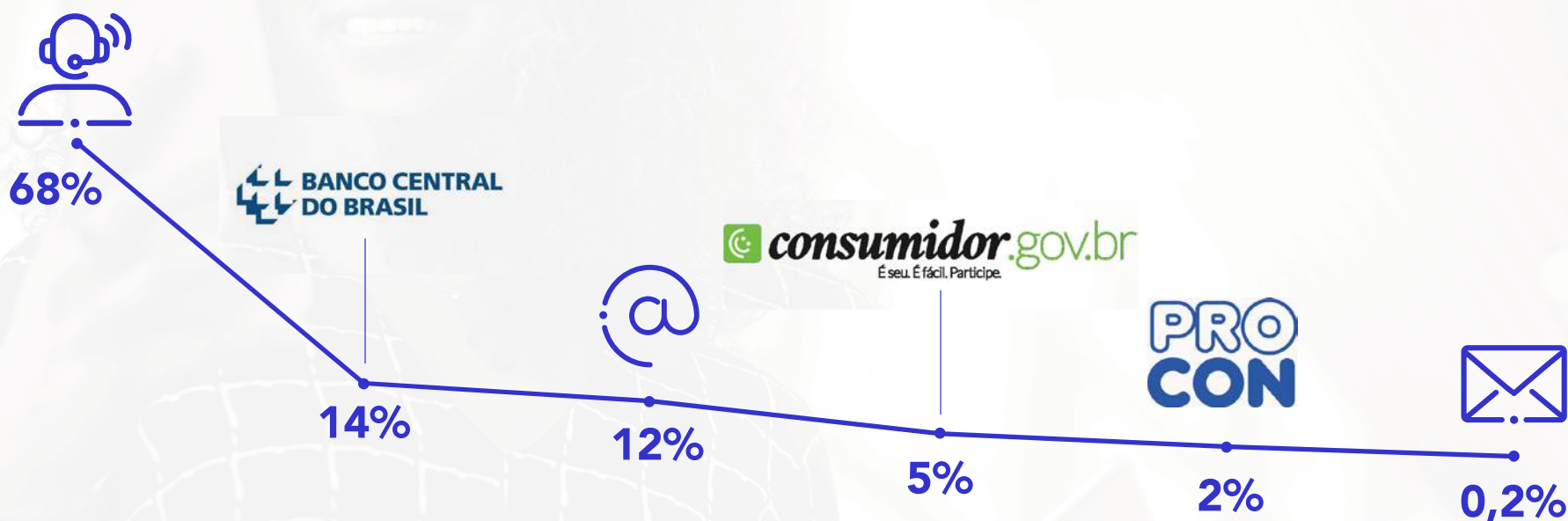
Pautamos nossas tratativas em uma linguagem simples e acessível a todo tipo de público. Entre os pilares do nosso atendimento, a empatia e a transparência são valores que não abrimos mão.

Queremos ser uma Ouvidoria cada vez mais próxima e proativa na solução de problemas e na construção de relações sustentáveis e duradouras com nossos clientes e parceiros. Estamos nos transformando para garantir, cada vez mais, um atendimento humano, rápido, atencioso e assertivo. Queremos não apenas atender, mas também entender, respeitar e ajudar nossos clientes.

Nossos números

Demandas por canal

No 1º semestre de 2021, o time do Conta Comigo - Ouvidoria BS2 tratou **9.651** demandas provenientes de clientes/usuários e órgãos de defesas do consumidor, conforme detalhamento abaixo:



80% das demandas tratadas pela Ouvidoria BS2 são originadas nos canais próprios: telefone, e-mail e cartas.

Esse percentual mostra que nossos clientes confiam em nossos canais de atendimento e na resolução trazida por eles.

Tempo médio de resposta/semestre



3,3 dias úteis é o prazo médio de resposta apurado pela Ouvidoria BS2 no 1º semestre de 2021.

Focamos em atender o cliente com máxima agilidade e raramente utilizamos os dez dias úteis que o prazo regulamentar nos concede. Nosso prazo médio de resposta é apurado a partir do recebimento da demanda pelo time do Conta Comigo – Ouvidoria BS2 até a data do envio efetivo das respostas aos clientes/usuários pelos canais habituais.

TEMOS A MISSÃO DE RESPONDER NOSSO CLIENTE NO PRAZO MÁXIMO DE 5 DIAS ÚTEIS.

**O prazo regulamentar é de 10 dias úteis conforme resolução do Banco Central.*

Avaliação da Ouvidoria



Conseguimos manter uma nota de 2,8 – em uma escala de 1 a 5, que foi atribuída pelos nossos clientes na Qualidade no atendimento.

Sabemos que podemos mais e temos como objetivo alcançar pelo menos 4 estrelas em nossa avaliação já no próximo semestre. Para isso, começamos alguns projetos internos de encantamento, visando maior assertividade na tratativa das demandas recebidas em nossos canais.

Ranking de qualidade BACEN

Consistência é o que buscamos quando o assunto é Qualidade em nossos atendimentos. Nos últimos quatro Rankings de Qualidade promovido pelo Banco Central do Brasil, estivemos duas vezes entre as cinco melhores Ouvidorias do Brasil.

Valorizamos muito esses números, mas eles não nos trazem conforto. Queremos ser cada vez mais resolutivos nos atendimentos e garantir uma experiência que marque positivamente nossos clientes.

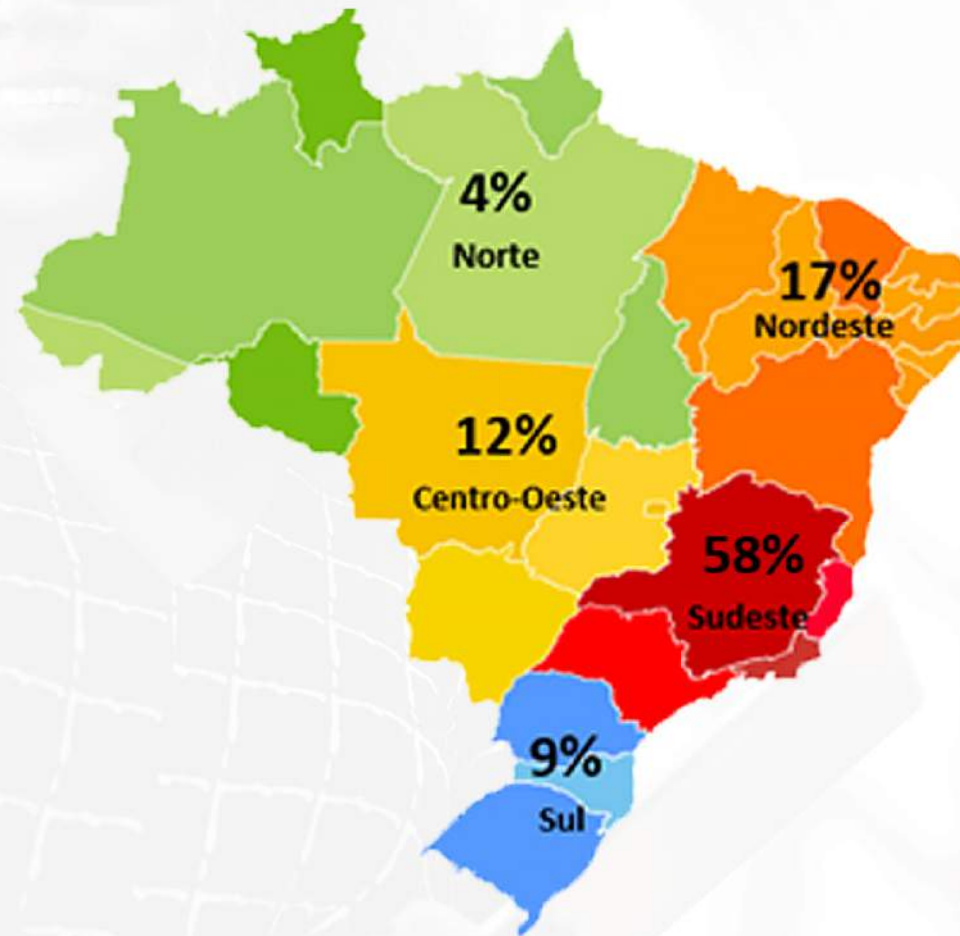
Consumidor.gov



Seguindo a transparência que norteia nossas relações, alcançamos o percentual de **74,3%** de demandas solucionadas via Consumidor.gov.

Assim como nossas outras frentes de atendimento, estamos focados em fazer com que esse número aumente para garantir a satisfação plena dos nossos clientes.

Demandas por região





Banco
bs2.