

Relatório da Ouvidoria

1º Semestre/2023

Banco
bs2



Índice

Apresentação



Pag. 3

Mensagem do
Presidente



Pag. 4

Mensagem da
Ouvidora



Pag. 5

Sobre
o BS2



Pag. 6

Atividades da
Ouvidoria



Pag. 7

Mensagem da
Equipe



Pag. 9

Canais
de Acesso



Pag. 10

Nossos
Números



Pag. 12

Considerações
Finais



Pag. 15

Apresentação

Este relatório demonstra as atividades realizadas pela Ouvidoria do Banco BS2 no 1º Semestre de 2023.

O material tem o objetivo de deixar a nossa relação com os clientes e demais stakeholders ainda mais transparente, reafirmando nosso foco em ser uma empresa com excelência no atendimento.

Apresentamos um panorama geral da empresa, atribuições da Ouvidoria e informações sobre atendimento ao cliente e relacionamento com Órgãos. A elaboração deste relatório está em conformidade com as disposições da Resolução nº 4.860/2020 do Banco Central do Brasil.

Mensagem do Presidente

O primeiro semestre de 2023 foi marcado pelo excelente resultado no atendimento aos nossos clientes. Com a evolução constante nos produtos e serviços oferecidos, além da disponibilização de um site e aplicativo intuitivos e de fácil acesso, reduzimos o volume de acionamentos em todos os canais de atendimento, além de alcançarmos um relevante aumento nas notas de avaliações realizadas pelos clientes.

Esse resultado vem reforçar, mais uma vez, o nosso compromisso com a excelência e o foco em fazer com que todos os que se relacionarem com o BS2 se sintam ouvidos pelo Banco quando julgarem necessário.

Os desafios não param, e contamos com uma equipe super preparada para garantir que nossos clientes sejam sempre atendidos com rapidez e assertividade.

Contem conosco e vamos juntos!



**Marcos
Magalhães**

CEO

Mensagem da Ouvidora

Na Ouvidoria do Banco Bs2 priorizamos o que pra nós é o mais importante: a conexão com o cliente. Nas nossas interações, valorizamos o seu relato, entendendo o que ele precisa e entregando a melhor solução. Continuamos incansáveis quando o assunto é atender às suas expectativas.

Nosso time foca constantemente em proporcionar o melhor atendimento, ajudando nosso cliente no que é necessário e impulsionando-o a atingir resultados ainda melhores. Fortalecemos nossa estrutura dedicando profissionais para atuar na causa raiz dos problemas relatados, retroalimentando as áreas internas de forma a disponibilizar produtos e soluções cada vez mais aderentes ao seu negócio.

Nosso intuito é, e continuará sendo, melhorar a cada dia a experiência do cliente BS2 e estamos engajados com nosso compromisso em proporcionar um atendimento com excelência, pois sabemos que por trás de atendimento existe um cliente que conta conosco.



**Marcela
Castro**
Ouvidora

Sobre o BS2

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, garantindo que esse grupo de empreendedores tenha acesso a soluções financeiras eficientes que sejam capazes de otimizar a gestão financeira do seu negócio. Para Pessoas Físicas oferecemos uma conta internacional, com saldo em dólares, conversão 24x7 e sem tarifa de manutenção ou mensalidade.

Para as Empresas BS2 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 2023.

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 equipe do “Conta Comigo” exerce, dentre outras, as seguintes atividades:



Atender e registrar as demandas de clientes e usuários, 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, e o registro da demanda do cliente fica documentado em sua jornada dentro do BS2.



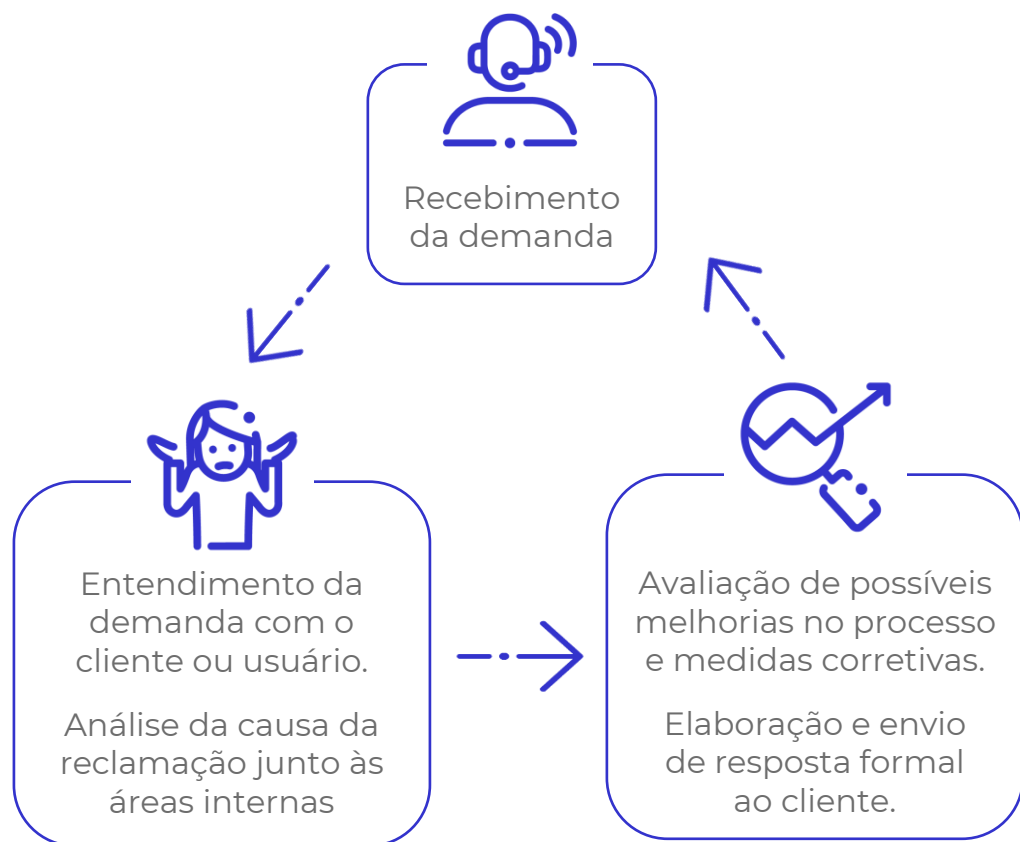
Avaliar internamente, em parceria com as áreas de negócio, as causas que originaram a insatisfação do cliente e prestar esclarecimentos acerca do andamento das demandas e/ou encaminhar resposta conclusiva em até 05 dias úteis a partir do recebimento, visando a um atendimento mais ágil do que prevê a própria legislação.



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

Atividades da Ouvidoria

Abaixo, segue uma ilustração de como funciona nosso fluxo interno de atendimento de demandas:



Entender nossos problemas e procurar soluções de maneira ágil e direta nos move para seguir sempre melhorando a experiência dos nossos clientes. Por isso, ao final de cada atendimento, enviamos uma pesquisa de satisfação para entender em que podemos focar nossos esforços para evoluir ainda mais.

Mensagem da Equipe

Acolher nossos clientes, muitas vezes em situações conflituosas, requer dinamismo, empatia e escuta ativa. Na Ouvidoria do BS2, atuamos sempre com foco na resolução, caminhando lado a lado com as perspectivas dos nossos clientes e buscando uma solução de forma proativa e imparcial.

Compreendemos que ao acionar a Ouvidoria, o seu intuito é ser ouvido, mas não somente isso, a expectativa é de uma escuta real e com sentimento de resolução da situação. Afirmo que no Banco BS2 é assim!

Ser parte da Ouvidoria é ir além do que “ouvidos para ouvir”, é sermos promotores de soluções e agentes de melhoria contínua, compreendendo que nossos clientes estão no centro de nossa atuação e que qualidade e empatia são inegociáveis. Cada parecer produzido por nós é o resultado de uma análise criteriosa, imparcial e dinâmica, buscando sempre atender nosso cliente com excelência!

Por isso, conta comigo!



**Lucas Filipe
Rocha**

Analista de
Ouvidoria

Canais de Acesso

Para garantir um relacionamento ágil e transparente com clientes e parceiros, as empresas BS2 divulgam em seus sites na internet, 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 para acesso à equipe do Conta Comigo:



Telefone para ligação gratuita: 0800 726 8889

Disponível das 9 às 18h para atendimento humano, exceto finais de semanas e feriados. 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

Canais de Acesso

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



Nossos Números

No 1º semestre de 2023, o time do Conta Comigo - Ouvidoria BS2 tratou 1.594 (mil quinhentas e noventa e quatro) demandas provenientes de clientes/usuários e órgãos de defesas do consumidor, conforme detalhamento abaixo:



56% das demandas tratadas pela ouvidoria BS2 são originadas nos canais próprios de ouvidoria: telefone, e-mail e cartas.

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

Nossos Números



1.4
dias
úteis

1.4 dias úteis foi o prazo médio de resposta apurado pela Ouvidoria BS2.

Focamos em atender o cliente com máxima celeridade e raramente utilizamos os dez dias úteis que o prazo regulamentar do Banco Central nos facultava. 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 05 DIAS ÚTEIS.

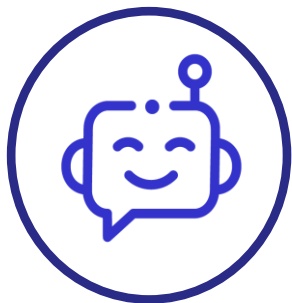


Nota
NPS
3.6

Na avaliação de NPS realizada no momento do atendimento, a nota média atribuída pelos nossos clientes foi 3.6, em uma escala de 1 a 5.

Sabemos que a nota recebida está diretamente ligada aos problemas enfrentados pelos nossos clientes e, para buscar as soluções necessárias, sempre avaliamos os processos por trás das reclamações (trilhas de investigação) e compartilhamos essas informações com as áreas internas, possibilitando a atuação na causa raiz dos problemas e o contínuo aprimoramento dos produtos e serviços oferecidos pelo BS2.

Nossos Números



Consumidor.gov

**Reclamações
Respondidas
100%**

**Índice de solução
69,8%**

Seguindo a transparência que norteia nossas relações, respondemos 100% das demandas recebidas e alcançamos o percentual de 69,8% no índice de solução 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.

Considerações Finais

O 1º Semestre de 2023 reafirma o propósito da Ouvidoria BS2 de ser agente de transformação a partir das experiências compartilhadas pelos clientes, identificando tendências para recomendar e orientar a organização na busca de soluções efetivas, bem como atuar preventivamente no sentido de aumentar o nível de satisfação dos nossos clientes.

Continuaremos sempre atuando com excelência e ética, buscando sempre a realização de um atendimento com rapidez, assertividade e qualidade.

Contem conosco!

Banco
bs2.

O banco digital das empresas

@bancobs2    

bancobs2.com.br