

Relatório da Ouvidoria

2º Semestre/2024

Banco
bs2.



Índice

| | | | | |
|---|---|---|---|--|
| <p>Apresentação</p>  <p>Pag. 3</p> | <p>Mensagem do Presidente</p>  <p>Pag. 4</p> | <p>Mensagem da Ouvidora</p>  <p>Pag. 5</p> | <p>Sobre o BS2</p>  <p>Pag. 6</p> | <p>Atividades da Ouvidoria</p>  <p>Pag. 7</p> |
| | <p>Mensagem da Equipe</p>  <p>Pag. 9</p> | <p>Canais de Acesso</p>  <p>Pag. 10</p> | <p>Nossos Números</p>  <p>Pag. 12</p> | <p>Considerações Finais</p>  <p>Pag. 15</p> |

Apresentação

Este relatório demonstra as atividades realizadas pela Ouvidoria do Banco BS2 no 2º Semestre de 2024.

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

No segundo semestre de 2024, reafirmamos nosso compromisso com a excelência no atendimento e a inovação em produtos e serviços oferecidos aos nossos clientes. Continuamos investindo em tecnologia, segurança e aprimoramento da experiência digital, garantindo soluções cada vez mais ágeis e acessíveis.

Mais uma vez, encerramos o semestre fora do Ranking de Reclamações do Banco Central do Brasil, consolidando a qualidade do nosso atendimento e a confiança que conquistamos. Resultado fruto do empenho contínuo de toda a equipe do BS2, que trabalha com zelo e dedicação para oferecer um relacionamento transparente, eficiente e sempre focado no cliente.

Sabemos que os desafios continuam, e estamos preparados para enfrentá-los com a mesma determinação que nos trouxe até aqui. Nossa Ouvidoria segue comprometida em proporcionar acolhimento, segurança e soluções eficazes, buscando superar as expectativas de quem confia no BS2.

Agradecemos a cada cliente, parceiro e colaborador que fazem parte dessa jornada. Contem conosco para seguirmos construindo um futuro ainda mais sólido e confiável.



**Marcos
Magalhães**
CEO

Mensagem do Ouvidor

Assumir o desafio de ser o Ouvidor do Banco BS2 no segundo semestre de 2024 reforçou, para mim e para todo o time, a importância do nosso compromisso em ouvir atentamente cada cliente e oferecer a melhor solução para o seu caso. Sabemos que a Ouvidoria é um espaço de acolhimento, onde o cliente busca respostas em momentos decisivos, e nossa missão é garantir que essa experiência seja pautada pela transparência, respeito e eficiência.

Seguimos aprimorando nossos canais de atendimento para torná-los cada vez mais ágeis e resolutivos, proporcionando uma experiência fluida e positiva. Além disso, analisamos e atuamos com dedicação em cada situação relatada, identificando suas causas e na melhoria contínua dos produtos e serviços oferecidos pelo BS2.

Nossa jornada é de evolução constante, e cada desafio nos motiva e impulsiona a elevar ainda mais ou nosso nível de excelência. O sucesso no atendimento aos nossos clientes é a nossa maior prioridade.

Juntos, continuamos avançando para consolidar o BS2 como referência em atendimento ao cliente!



**Cristiano
Melo**
Ouvidor

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 segundo semestre de 2024.

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

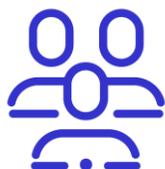
A equipe do “Conta Comigo” exerce, dentre outras, as seguintes atividades:



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.



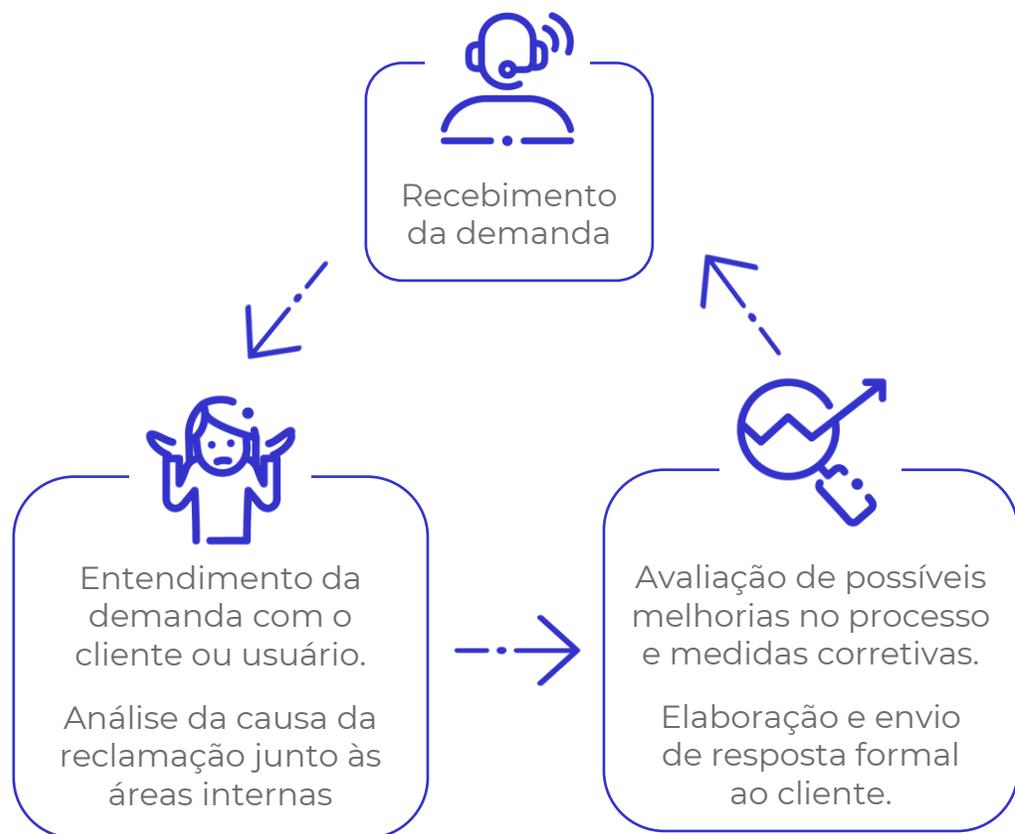
Avaliar internamente, em parceria com as áreas de negócio, as causas que originaram a insatisfação do cliente e prestar esclarecimentos acerca do andamento das demandas e/ou encaminhar resposta conclusiva em até 05 dias úteis a partir do recebimento, visando a um atendimento mais ágil do que prevê a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

Na Ouvidoria do BS2, nosso compromisso vai além da resolução de demandas. Estamos aqui para garantir que cada cliente se sinta verdadeiramente ouvido, com a certeza de que do outro lado há profissionais preparados para oferecer soluções ágeis, eficientes e sem burocracia desnecessária.

Acreditamos que um atendimento de qualidade começa com acolhimento e transparência. Por isso, buscamos proporcionar um acompanhamento próximo e personalizado, respeitando a forma como cada cliente deseja se expressar e garantindo acessibilidade total ao nosso canal.

Mais do que um espaço para solucionar questões, a Ouvidoria do BS2 é um ponto de confiança e diálogo contínuo. Nosso papel é fortalecer esse elo entre o cliente e o banco, sempre com imparcialidade, responsabilidade e foco na melhor experiência possível.

Conte conosco. Estamos aqui para ouvir, agir e evoluir sempre ao seu lado!



Lucas Rocha
Analista

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

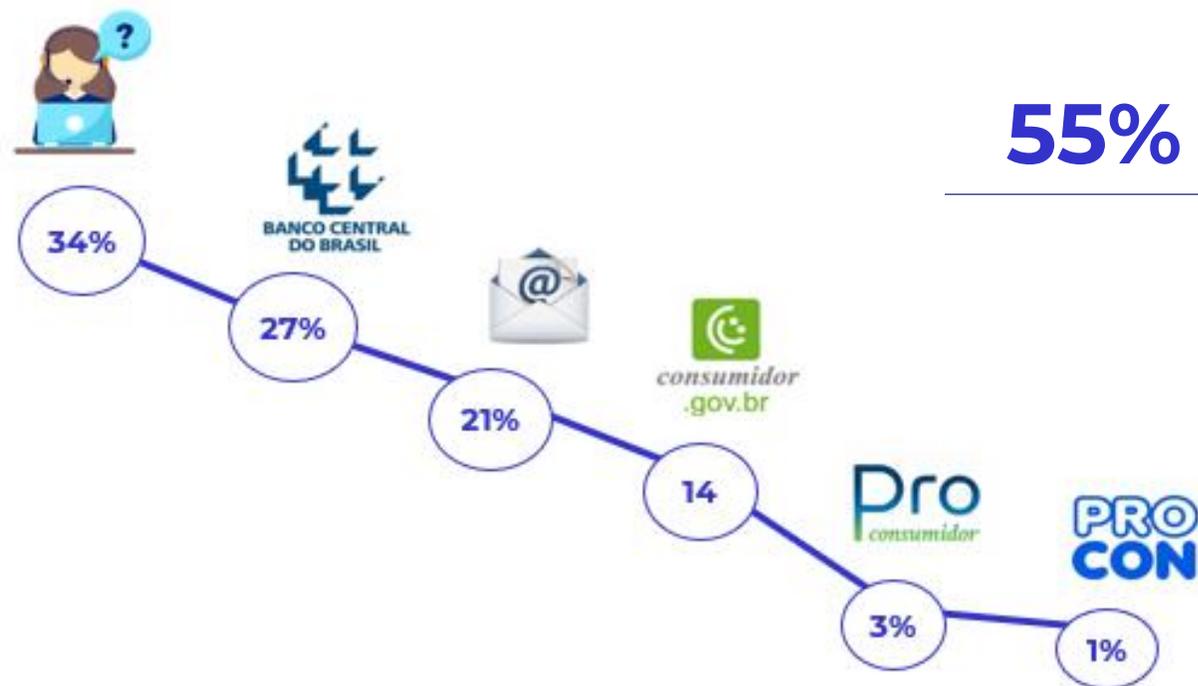
Canais de Acesso

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 2º semestre de 2024, o time do Conta Comigo - Ouvidoria BS2 tratou 892 (oitocentos e noventa e dois) demandas provenientes de clientes/usuários e órgãos de defesas do consumidor, conforme detalhamento abaixo:



55% das demandas tratadas pela ouvidoria BS2 são originadas nos canais próprios de ouvidoria: telefone, e-mail e cartas.

Nossos Números



**0,8
dia
útil**

0,8 dia útil 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 faculta. 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.

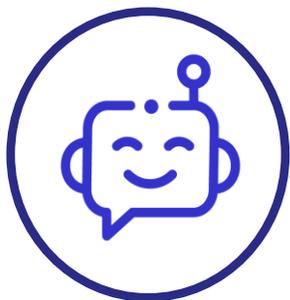


**Nota
NPS
2,6**

Na avaliação de NPS realizada no momento do atendimento, a nota média atribuída pelos nossos clientes foi 2,6, em uma escala de 1 a 5.

Sabemos que a nota recebida está diretamente ligada aos problemas enfrentados pelo 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
60,38%**

Seguindo a transparência que norteia nossas relações, respondemos 100% das demandas recebidas e alcançamos o percentual de 60,38% 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 2º Semestre de 2024 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