







# Relatório da Ouvidoria

2º Semestre/2025

**bs2.**  
Banco



# Índice

<b>Apresentação</b>	<b>Mensagem do Presidente</b>	<b>Mensagem do Ouvidor</b>	<b>Sobre o BS2</b>	<b>Atividades da Ouvidoria</b>
				
Pag. 3	Pag. 4	Pag. 5	Pag. 6	Pag. 7
		<b>Canais de Acesso</b>	<b>Nossos Números</b>	<b>Considerações Finais</b>
				
		Pag. 09	Pag. 11	Pag. 14

# Apresentação

Este relatório apresenta as principais atividades da Ouvidoria do BS2 no 2º semestre de 2025.

Nosso objetivo é fortalecer a transparência e mostrar como estamos trabalhando para garantir uma experiência de atendimento cada vez melhor. Aqui, você encontra a estrutura, as responsabilidades da Ouvidoria e informações sobre o cuidado que temos com nossos clientes.

O relatório foi elaborado em conformidade com a Resolução nº 4.860/2020 do Banco Central do Brasil.

# Mensagem do Presidente

No BS2, a Ouvidoria integra a estrutura de governança da instituição, exercendo papel relevante no fortalecimento da experiência do cliente, na aderência às exigências regulatórias e na melhoria contínua dos processos internos.

No semestre, foram implementados avanços nas plataformas digitais, com ênfase em segurança, confiabilidade e acessibilidade. Adicionalmente, foram intensificadas as iniciativas de capacitação das equipes de Atendimento e Ouvidoria, com vistas a assegurar o tratamento adequado, tempestivo e conclusivo das demandas registradas.

As informações provenientes da Ouvidoria permanecem sendo utilizadas como insumo para o aprimoramento dos controles internos, a revisão de procedimentos e a mitigação de riscos, contribuindo para o fortalecimento da transparência e da sustentabilidade das relações com clientes.

O BS2 reafirma seu compromisso com a escuta qualificada, a conformidade regulatória e a integridade na condução de suas atividades, em linha com as melhores práticas de governança.



**Marcos  
Magalhães**  
CEO

# Mensagem do Ouvidor

Na Ouvidoria do BS2, a atuação é orientada pela escuta qualificada, pela independência e pelo tratamento adequado e tempestivo das manifestações recebidas, em conformidade com as normas regulatórias aplicáveis.

Ao longo do semestre, cada demanda foi analisada com rigor técnico e visão sistêmica, permitindo a identificação de causas raiz e a atuação coordenada com as áreas internas para o aprimoramento de processos, produtos e controles.

As informações geradas pela Ouvidoria seguem sendo utilizadas como insumo relevante para a mitigação de riscos e a melhoria contínua da experiência do cliente.

Seguimos comprometidos com a transparência, a efetividade dos nossos canais e o fortalecimento da Ouvidoria como instrumento de governança e aprimoramento institucional.

Conte sempre conosco.



**Cristiano  
Melo**  
Ouvidor

# Sobre o BS2

O BS2 é um banco digital que nasceu para facilitar a vida financeira de pequenas e médias empresas. Reunimos em um só lugar tudo que sua empresa precisa: internet banking completo, integrações automatizadas e soluções que otimizam sua rotina financeira. Para pessoas físicas, oferecemos a Conta Internacional, com saldo em dólar, Libra, Euro e outros, câmbio disponível 24/7 e sem tarifas de manutenção.

No BS2, acreditamos que ética, transparência e inovação andam juntas. Por isso, apresentamos neste relatório os indicadores do SEGUNDO SEMESTRE DE 2025, reforçando nosso compromisso em melhorar sempre a experiência dos nossos clientes.

A Ouvidoria tem papel fundamental nesse processo: trabalhamos para resolver conflitos de forma administrativa, evitando judicialização, e usamos cada feedback como ponto de melhoria contínua.

Seguimos atentos, próximos e comprometidos em ouvir e transformar as experiências em soluções reais.

# Atividades da Ouvidoria

A equipe do “Conta Comigo” está preparada para ouvir e cuidar de cada cliente. Nosso trabalho inclui:



Atendimento e registro: acolher as demandas, entender com clareza a insatisfação e gerar um protocolo para que o cliente possa acompanhar todo o andamento. Esse registro faz parte da jornada do cliente dentro do BS2.



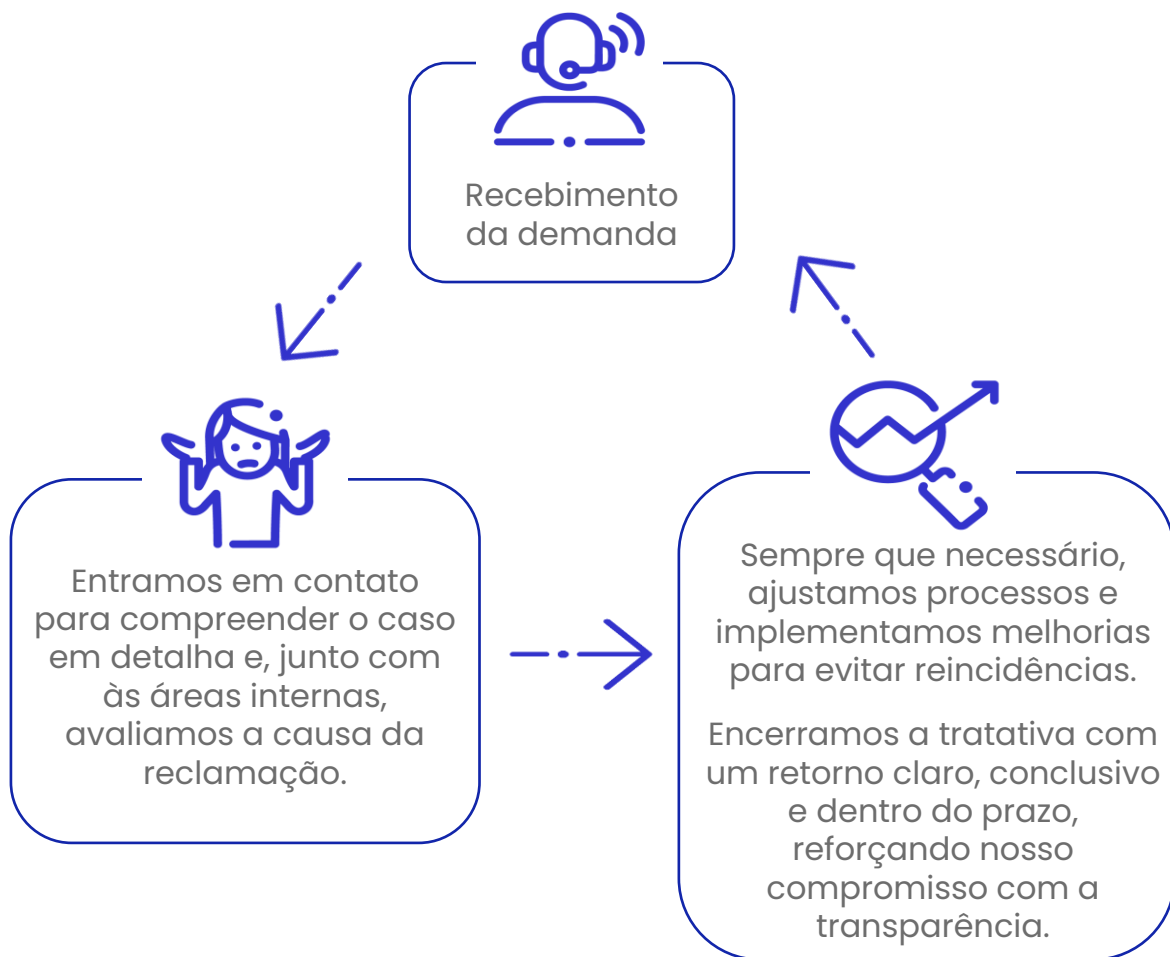
Análise e solução: junto às áreas de negócio, investigamos as causas que geraram o problema e buscamos respostas rápidas e conclusivas, sempre dentro de até 5 dias úteis – um prazo menor do que o exigido pela legislação.



Transparência com a gestão: mantemos a Presidência e o Conselho de Administração informados sobre os problemas identificados e os resultados das medidas adotadas para corrigi-los.

# Atividades da Ouvidoria

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



Nosso fluxo interno de atendimento foi pensado para acolher o cliente de forma ágil, clara e justa. Cada demanda recebida é uma oportunidade de ouvir, aprender e melhorar a experiência no BS2.

Entender os problemas e buscar soluções rápidas nos move a evoluir constantemente. Por isso, ao final de cada atendimento enviamos uma pesquisa de satisfação, que nos ajuda a identificar pontos de atenção e onde podemos focar nossos esforços.

# Canais de Acesso

Para manter um relacionamento próximo, ágil e transparente com clientes e parceiros, disponibilizamos canais diretos de contato com a Ouvidoria do BS2:



## **Telefone para ligação gratuita: 0800 726 8889**

Atendimento humano de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (exceto feriados).



## **Formulário eletrônico no site (Fale Conosco):**

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



## **Mensagens Eletrônicas enviadas para o endereço:**

[contacomigo@bancobs2.com.br](mailto:contacomigo@bancobs2.com.br) - Envie sua mensagem eletrônica a qualquer momento e nossa equipe retorna dentro do horário de atendimento.

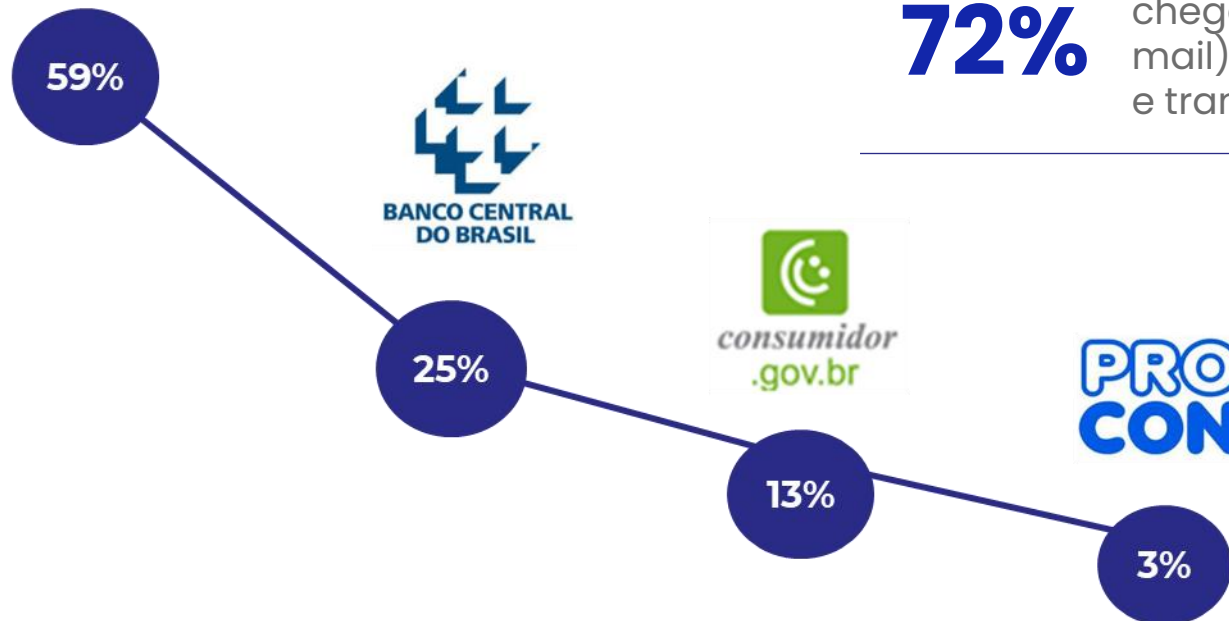
# Canais de Acesso

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 2025, o time Conta Comigo – Ouvidoria BS2 acompanhou 888 manifestações de clientes, usuários e órgãos de defesa do consumidor.



**72%** chegaram pelos nossos canais diretos (telefone e e-mail), reforçando a importância do contato próximo e transparente com quem confia na gente.

# Nossos Números



**2,3**  
**dia útil**

O prazo médio de resposta da Ouvidoria BS2 é de 2,3 dias úteis, desde o recebimento da manifestação até o envio da resposta final ao cliente. Essa agilidade reforça nosso compromisso em resolver as demandas com eficiência e cuidado.

**TEMOS A MISSÃO DE RESPONDER NOSSO CLIENTE NO PRAZO MÁXIMO DE 05 DIAS ÚTEIS.**

Na pesquisa de NPS realizada no momento do atendimento, a nota média dada pelos nossos clientes foi 2,7 em uma escala de 1 a 5.



**Nota**  
**NPS 2,7**

Sabemos que essa nota reflete, em grande parte, as dificuldades que nossos clientes enfrentam. Por isso, não paramos apenas no atendimento: investigamos a fundo cada reclamação, entendendo os processos que a originaram. Essas análises — que chamamos de “trilhas de investigação” — são compartilhadas com as áreas internas para que possamos atuar diretamente na causa raiz dos problemas.

Esse movimento permite que, além de resolver a demanda imediata, a gente melhore continuamente produtos, serviços e experiências oferecidas pelo BS2.

# Nossos Números



**Consumidor.gov**

**Reclamações  
Respondidas  
100%**

**Índice de solução  
78%**

Seguindo o princípio de transparência que guia nossas relações, respondemos 100% das demandas recebidas e alcançamos 78% de índice de solução pelo canal Consumidor.gov.

Esse número mostra que estamos no caminho certo, mas também reforça nossa responsabilidade em avançar. Assim como em nossas outras frentes de atendimento, seguimos focados em aumentar esse índice, garantindo que cada vez mais clientes tenham suas necessidades atendidas de forma plena e satisfatória.

# Considerações Finais

Na Ouvidoria BS2, reafirmamos nosso propósito de estar sempre próximos, disponíveis e prontos para transformar experiências em aprendizado. Cada manifestação recebida é uma oportunidade de identificar tendências, recomendar melhorias e orientar a organização na busca por soluções que realmente façam diferença.

Mais do que tratar problemas, nosso papel também é atuar de forma preventiva, ajudando a elevar o nível de satisfação dos clientes e fortalecendo a confiança na relação que construímos.

Seguiremos firmes em nossa missão de atender com rapidez, clareza e qualidade, sempre pautados pela ética e pela busca contínua de excelência.

Conte com a gente. Sempre.

**bs2.**  
**Banco**

[bancobs2.com.br](http://bancobs2.com.br)

@bancobs2    