

Relatório da Ouvidoria

1º Semestre/2026



Índice

Apresentação	Mensagem do Presidente	Mensagem do Ouvidor	Sobre o BS2	Atividades da Ouvidoria
				
Pag. 3	Pag. 4	Pag. 5	Pag. 6	Pag. 7

Canais de Acesso	Nossos Números	Considerações Finais
		
Pag. 09	Pag. 11	Pag. 15

Apresentação

Este relatório apresenta as principais atividades da Ouvidoria do BS2 no 1º semestre de 2026.

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 é parte integrante da estrutura de governança e contribui para a melhoria da experiência dos clientes, o cumprimento dos requisitos regulatórios e a evolução dos processos internos.

No semestre, a Ouvidoria deu continuidade ao aperfeiçoamento dos canais de atendimento e do tratamento das demandas, com foco em qualidade, prazo e efetividade das soluções. As equipes passaram por ações de capacitação e acompanhamento contínuo.

As análises das manifestações recebidas apoiaram a identificação de oportunidades de melhoria, o aprimoramento dos controles internos e a gestão de riscos, com ganhos de eficiência operacional e de transparência na relação com os clientes.

O BS2 reafirma seu compromisso com a escuta qualificada, a atuação ética e a conformidade regulatória, e mantém a Ouvidoria como instrumento para fortalecer a confiança dos clientes e sustentar a evolução de seus negócios.



**Marcos
Magalhães**
CEO

Mensagem do Ouvidor

Na Ouvidoria do BS2, seguimos fortalecendo nosso papel como um elo de confiança entre clientes, áreas internas e a instituição.

Ao longo do semestre, atuamos não apenas na análise e tratamento das manifestações recebidas, mas também na promoção do diálogo, na identificação de oportunidades de melhoria e na construção de soluções mais efetivas e sustentáveis.

A integração com as áreas internas, aliada a uma atuação independente, técnica e empática, tem permitido transformar a experiência dos clientes em informações relevantes para o aprimoramento de processos, produtos e controles.

Mais do que um canal de atendimento, a Ouvidoria consolida-se como um importante instrumento de inteligência, relacionamento e governança, contribuindo para a prevenção de conflitos, o fortalecimento da confiança e a evolução contínua do BS2.

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.

Aqui, acreditamos que ética, transparência e inovação andam juntas. Por isso, apresentamos neste relatório os indicadores do primeiro semestre de 2026, 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 e entender as demandas com clareza, gerando um protocolo para que o cliente possa acompanhar todo o andamento. Esse registro faz parte da jornada do cliente dentro do Banco BS2.



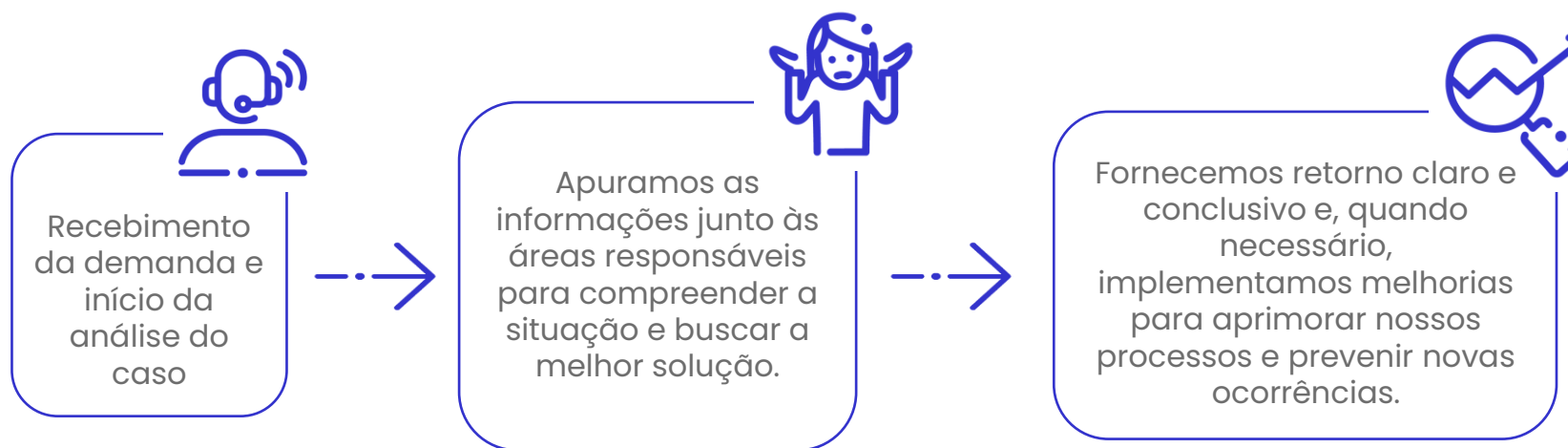
Análise e solução: junto às áreas de negócio, investigamos as causas que geraram o problema e buscamos respostas rápidas e conclusivas, sempre dentro dos prazos regulatórios.



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 Banco BS2.

Entender os problemas e buscar soluções rápidas nos move a evoluir constantemente.

Canais de Acesso

Para manter um relacionamento próximo, ágil e transparente com clientes e parceiros, disponibilizamos canais diretos de contato com a Ouvidoria do Banco 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 – 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 1º semestre de 2026, o time Conta Comigo – Ouvidoria BS2 acompanhou 680 manifestações de clientes, usuários e órgãos de defesa do consumidor.



39% chegaram pelos nossos canais diretos (telefone e e-mail), reforçando a importância do contato próximo e transparente com quem confia na gente.

39%

34%



22%



5%



Nossos Números



**Nota
NPS 2,7**

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.

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 Banco BS2.

Nossos Números



Consumidor.gov

**Reclamações
Respondidas
100%**

**Índice de solução
82,7%**

Seguindo o princípio de transparência que guia nossas relações, respondemos 100% das demandas recebidas e alcançamos 82,7% 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.

Nossos Números



Ranking 1º Trimestre/2026

▶	18º	SOFISA	169,28	254	1.502.235
▶	19º	BS2	166,10	60	360.814
▶	20º	BCO INBURSA S.A.	166,04	143	862.947

Ranking 2º Trimestre/2026

▶	21º	SAFRA	174,45	734	4.206.964
▶	22º	BS2	159,00	56	349.884
▶	23º	AGIBANK	152,03	1.233	8.108.491

O Banco BS2 encerrou o primeiro semestre de 2026 com evolução positiva nos indicadores regulatórios do Banco Central, reduzindo o índice e o volume de reclamações procedentes, resultado da atuação integrada entre Ouvidoria e áreas de negócio na melhoria contínua da experiência do cliente.

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 sempre com a gente.



bancobs2.com.br

@bancobs2

