



banco
BRB

banco
BRB

banco

 **BRB**

Relatório de Atividades
Ouvidoria BRB 2S2024

Sumário

3. Apresentação (Nosso Relatório)

4. Estratégia Corporativa

5. Política de Relacionamento com o Cliente

6. Apresentação da Ouvidoria BRB

7. Ouvidoria em Números

8. Pesquisa de Satisfação

9. Eixos de Atuação Estratégica

10. Canais de Atendimento

Nosso Relatório

Seja bem-vindo(a) ao nosso Relatório Semestral de Ouvidoria!

O material abrange todas as empresas atendidas pela Ouvidoria BRB e é destinado ao cumprimento da Resolução nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, do Conselho Monetário Nacional (CMN).

O documento é a nossa prestação de contas a clientes, órgãos reguladores e toda a sociedade sobre as nossas atividades no segundo semestre de 2024.

Nas próximas páginas, você encontra uma breve apresentação do BRB, uma visão sobre o papel da Ouvidoria, além dos principais indicadores e entregas do período.

Este relatório abrange as seguintes empresas do Grupo:

- BRB – Crédito, Financiamento e Investimento S.A. (Financeira BRB);
- BRB – Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (BRB – DTVM);
- Cartão BRB S.A. (BRBCARD);
- BRB – Administradora e Corretora de Seguros S.A. (BRB Seguro);
- BRB Serviços S.A. (BRB Serviços)



De um banco regional, para um banco nacional



Missão

Ser um banco público, sólido, rentável, moderno e eficiente, protagonista do desenvolvimento econômico, social e humano

Visão

Ser o principal banco dos nossos clientes, reconhecido pelo impacto positivo na vida das pessoas e no desenvolvimento das empresas

Propósito

Transformar a vida das pessoas e promover desenvolvimento sustentável



VALORES

Integridade

Inovação

Atitude

Eficiência

Respeito

Sustentabilidade

Política de Relacionamento com Clientes

Objetivos



Direcionador Estratégico

Ser um direcionador estratégico da atuação dos empregados do conglomerado BRB



Diálogo e Transparência

Promover o diálogo, a transparência e a eficácia no atendimento junto aos nossos clientes e usuários, dispensando tratamento justo e equitativo, considerando perfis de relacionamento e vulnerabilidades



Impacto Positivo

Gerar impacto positivo na vida das pessoas e no desenvolvimento das empresas para sermos o banco principal dos nossos clientes.

Princípios



Ética



Responsabilidade



Transparência



Diligência

Ouvidoria BRB

As Ouvidorias Financeiras são disciplinadas pela Resolução Bacen nº 4433/2015, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria. A Ouvidoria do BRB Banco de Brasília é vinculada à Presidência, e possui atuação independente, transparente, imparcial e isenta no tratamento das manifestações apresentadas pelos usuários de produtos e serviços do Conglomerado BRB. A Ouvidoria é composta por empregados do quadro do Banco, devidamente certificados (certificação FBB200).

Papel e Relevância

É papel da Ouvidoria atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços, além de prestar esclarecimentos sobre o andamento das demandas (Equipe de Tratamento). Além disso, há a equipe de Analytics e a equipe Estratégica, que atua em melhoria de processos e na causa raiz de problemas da instituição.



Transparência

Garantimos clareza e confiança em cada ação, promovendo um relacionamento aberto e íntegro entre o cidadão e o Conglomerado BRB.



Intermediação

Atuamos como um elo de diálogo, mediando conflitos de forma justa e buscando soluções eficazes entre o cidadão e a organização.



Agente de transformação

Somos catalisadores de mudanças, promovendo melhorias contínuas que beneficiam o cidadão e fortalecem a marca BRB.



Ouvidoria em números

2º semestre de 2024

16.659

Demandas tratadas

Redução de reclamações

-17,81%

em relação ao 2º sem/2023

Redução de registros
nos canais externos

-14,22%

Em relação ao 2º sem/2023

Redução do tempo de resposta

-68,80%

dez/2023 para dez/2024

Canais externos

Além do atendimento realizado pelos canais internos, a Ouvidoria é responsável pelo atendimento e registro das reclamações com origem nos órgãos externos de defesa do consumidor e fiscalizadores, como: Banco Central, Defensoria Pública, Ministério Público, PROCON, e em plataformas como Consumidor.Gov, ProConsumidor, Participa-DF (Ouvidoria Geral do GDF), SEI, Imprensa, entre outros.



Distribuição dos registros nos
canais externos no período

52,50%

Banco Central

29,16%

Consumidor.gov

9,38%

Procon

8,06%

Participa DF

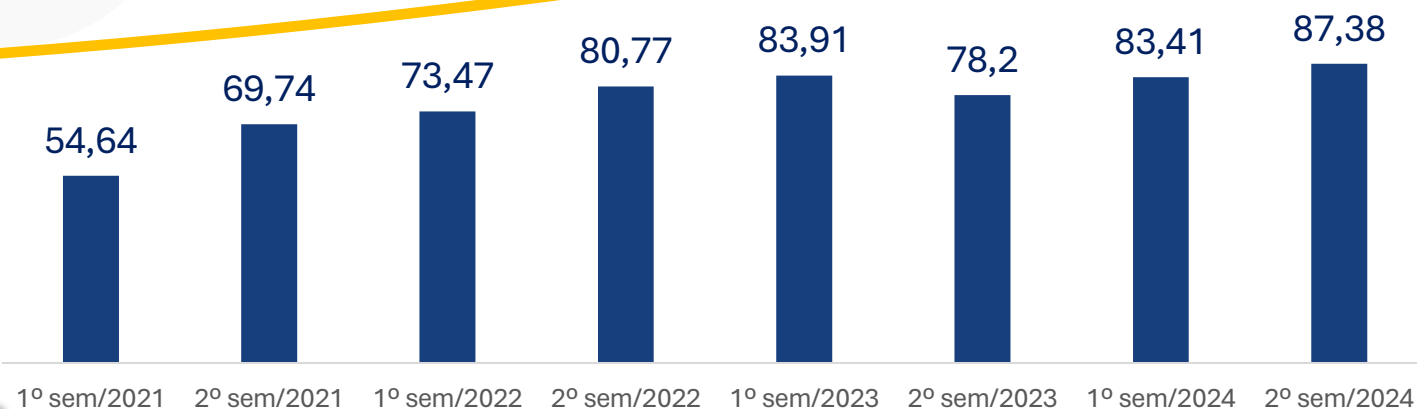


Pesquisa de Satisfação

Dados históricos do indicador, em uma escala de 0 a 100

+11,74%

do 1º sem/2023
p/ 1º sem/2024



Foco da Pesquisa

A pesquisa colhe duas perspectivas de avaliação: tempo de espera para o atendimento telefônico e satisfação com o atendimento prestado, para avaliar se a demanda foi resolvida.



EIXOS DE ATUAÇÃO ESTRATÉGICA DA OUVIDORIA

Educar

Ações de acultramento e de treinamento de profissionais de áreas-chave no relacionamento com o cliente, não apenas da linha de frente, mas também das áreas de produtos e serviços e canais.

Responsabilizar

Definição de parâmetros de consequências em caso de descumprimento de normativos internos e externos relacionados ao atendimento ao cliente, bem como corrigir as procedências de reclamações em protocolos registrados junto ao Banco Central.



Melhorar

Planos de Ação, entre outros instrumentos de acompanhamento de melhoria de processos que impactam a qualidade ou velocidade do atendimento a demandas dos clientes

Canais de Atendimento

Atendimento Presencial

- Rede de Agências disponível no site <https://novo.brb.com.br/atendimento>

Terminais de Autoatendimento

- ATM's e Rede 24 horas em todo o país.

Correspondente BRB

- Saques, depósitos e pagamentos, entre outros serviços, com horário diferenciado

Internet

- <https://novo.brb.com.br/> disponível 24h, todos os dias da semana.

Chat BRB (atendimento humano)

- Disponível no canto inferior da página do BRB na Internet, das 7h às 22 h

BRB Telebanco

- Atendimento humano: das 7h às 22h
- Atendimento eletrônico: das 6h às 0h

Números de contato:

Distrito Federal (61) 3322-1515

Capitais e Regiões Metropolitanas 4002-6161

Demais localidades 0800-061-3030

Clientes no exterior 55 61 3322-1515

SAC BRB

- Disponível 24h por dia, todos os dias 0800-648-6161 ou 0800 648 6162 (PCD).
- Pessoa com deficiência auditiva/fala – atendimento disponível por meio do Chat BRB

Ouvidoria BRB

- Canal de última instância, caso não tenha conseguido resolver nos demais canais 0800-642-1105, das 8h às 18h (dias úteis)





Conte conosco!

Ouvidoria BRB

0800-642-1105

<https://novo.brb.com.br/atendimento/ouvidoria-brb>