



Relatório da Ouvidoria

1º semestre 2023



Sumário

1 Apresentação

Mensagem da liderança - 04

A Ouvidoria - 09

3 Resultados

Canais de atendimento - 12

2 Iniciativas

Negócios sustentáveis - 10

Cidadania financeira - 11

4 Governança

Governança - 17

Política de relacionamento - 18



A liderança



“No Bradesco, buscamos sempre as melhores soluções para o cliente e entre os nossos hábitos, um dos mais especiais é o foco nas iniciativas sustentáveis visando fortalecer os nossos negócios. Ao fim de mais um semestre, refletimos sobre as oportunidades e avanços já iniciados e os que estão por vir e temos a oportunidade de ampliar ainda mais os nossos negócios buscando sempre a inovação e a busca contínua por melhores soluções.”

Octavio de Lazari Junior
Presidente e CEO



“Para nós da Ouvidoria é essencial possuímos uma compreensão abrangente dos procedimentos, processos, produtos e serviços que o banco oferece para os nossos clientes. Além disso, a habilidade de ouvir atentamente as reclamações, demonstrando empatia e experiência na resolução de problemas, é fundamental para fornecer um atendimento eficaz. A capacidade de manter a imparcialidade e a confidencialidade é importantíssima, pois assegura um tratamento ético e responsável de todas as reclamações que recebemos. Assim, compreendemos que a Ouvidoria possui uma ferramenta poderosa para o fortalecimento da imagem da empresa, pois garantiremos o aumento da confiança dos clientes e a construção de uma reputação sólida no mercado.”

Nairo Vidal

Diretor e Ouvidor





“Sabemos a importância de manter a centralidade no cliente, e neste segundo semestre continuaremos atuando com as áreas gestoras para prevenir a entrada de reclamações. Para isso, contamos com um time focado em promover uma experiência positiva para os nossos clientes. Muito além de acompanhar as mudanças, nossa essência é realizar transformações, assim, o protagonismo, engajamento e a união do nosso time será o grande diferencial, pois construiremos neste novo ciclo estratégias com o compromisso de priorizar o que faz a diferença na vida dos clientes.”

Rosana Fernandes
Superintendente executiva



Canais de atendimento

Bacen

A Ouvidoria é responsável pelo tratamento de todas as demandas registradas por nossos clientes e usuários no Banco Central do Brasil. Estamos constantemente alinhando as expectativas e processos com o órgão regulador, beneficiando nossos clientes.

35,9 mil
demandas
atendidas

66%
de demandas
improcedentes

Procon

A Ouvidoria é responsável pelo tratamento e pela resolução das reclamações de clientes e usuários feitas nos órgãos de defesa do consumidor, como Procon (Proteção e Defesa do Consumidor), Decons (Defesa do Consumidor) e Condecons (Conselho Estadual de Defesa do Consumidor), pelas tratativas das audiências de conciliação, mediadas pelo órgão de defesa do consumidor.

37,9 mil
atendimentos
registrados

77,2%
de resolutividade
no SINDEC

Governança

No 1º semestre de 2023, a Ouvidoria Bradesco convocou gestores para avaliarem e melhorar a experiência do cliente, resultando em soluções tecnológicas de qualidade. Ampliou-se o Ciclo Positivo do Cliente, visando um atendimento mais resolutivo e humanizado, com foco no cliente e baseado em 4 grandes direcionadores estratégicos:

GOVERNANÇA

RELACIONAMENTO

CENTRALIDADE

RESOLUTIVIDADE



Política de relacionamento

A Política Corporativa de Relacionamento reforça o compromisso do Bradesco com a ética, a transparência e a responsabilidade; princípios que são os pilares da nossa existência. Ela estrutura e normatiza que tais valores sejam o fundamento dos processos e das iniciativas da organização, reafirmando a centralidade do cliente como principal influenciador das nossas decisões.

Nesta linha, a Ouvidoria, em convergência com as diretrizes propostas na resolução e na Política Corporativa de Relacionamento com Clientes e Usuários da Organização Bradesco, tem desenvolvido e trabalhado em diversos projetos e parcerias com foco na implementação de melhorias nas jornadas dos produtos e serviços, tornando a voz do cliente o combustível fundamental para implementação de ações alinhadas às dores identificadas no tratamento das manifestações, transformando a reclamação em uma oportunidade de fortalecer o relacionamento com os clientes e usuários.



O Bradesco pronto para te escutar!

Fone Fácil

Capitais e regiões metropolitanas:
4002 0022

Demais regiões:
0800 570 0022

Acesso do exterior:
55 11 4002 0022

Atendimento eletrônico disponível
24 horas.

Atendimento personalizado de
segunda a sexta-feira, das 7h às
22h, e aos sábados, das 9h às 15h

Deficiência auditiva/fala:
0800 722 0099

Atendimento **24 horas**

Sac Alô Bradesco

0800 704 8383

Atendimento **24 horas**

Ouvidoria

0800 727 9933

atendimento das 9h às 18h, de
segunda a sexta-feira, exceto
feriados.

Fale com a Ouvidoria em
banco.bradesco/ouvidoria

Para que sua manifestação seja
analisada, é preciso que um
registro sobre o mesmo assunto
já exista em nossos canais de
atendimento primários.

App Bradesco: no menu, toque na
opção *SAC/Ouvidoria*.



Entre nós, você vem primeiro.