

Relatório da **Ouvidoria**
2º Semestre de **2022**

Bradesco
Bradesco



Sumário

1 Apresentação

05 - Mensagens
07 - A Ouvidoria

2 Iniciativas

08 - Negócios sustentáveis
09 - Destaques

3 Resultados

10 - Canais de atendimento
13 - Banco Central do Brasil
14 - Procon
15 - Nossos números
18 - Pesquisa de satisfação

4 Governança

19 - Governança
21 - Atuação a favor do cliente
22 - Política de relacionamento com clientes e usuários
23 - Comitês e comissões

Boas-vindas

Seja bem-vindo ao Relatório Ouvidoria Bradesco.

Valorizamos a transparência como base nas relações com nossos clientes e acreditamos que esse é mais um dos caminhos para fortalecer a confiança e credibilidade em nossa organização.

Pautados nesse princípio, divulgamos as ações realizadas e desenvolvidas para o cliente, bem como os resultados atingidos pelos nossos canais de atendimento no 2º semestre de 2022.

Boa leitura!





S Ó O T R A B A L H O P O D E P R O D U Z I R

apresentação





“ Em um ambiente complexo e competitivo com clientes cada vez mais exigentes, somos responsáveis por evoluir de forma permanente a fim de garantir um atendimento de excelência, pensado em atender as necessidades para a melhor tomada de decisão do nosso cliente. Assim, proporcionaremos segurança para que novos negócios ocorram e nossos relacionamentos sejam sustentáveis e duradouros. ”

Octavio de Lazari Junior
Diretor-presidente e CEO

“ Finalizamos mais um ciclo e mais uma vez percebemos que o capital humano precisa continuar no centro das nossas transformações pois trata-se do bem mais precioso que uma organização pode ter, já que é através dele que juntamos os conhecimentos técnicos, experiências e competências para que, juntos, possamos agregar ainda mais valor para nossa empresa.

No Bradesco, acompanhamos de perto nossos funcionários, fornecendo uma rede de apoio e incentivo para que nossos clientes sejam os mais favorecidos, com um atendimento acolhedor e humanizado. ”

Glaucimar Peticov
Diretora-executiva



“ Sei que esse próximo ano será repleto de desafios, portanto, é fundamental mantermos o foco em nossos indicadores, pois são direcionadores para a satisfação do cliente, que é a nossa razão de ser, afinal, o cliente vem sempre em primeiro lugar. Sabemos que todos os clientes merecem um atendimento de excelência em cada jornada que participam com o banco, sempre reforço o quanto devemos tratar com cuidado e eficiência cada reclamação recepcionada em nossos canais, pois temos a oportunidade de reverter a experiência negativa e a chance de fidelizar o nosso cliente para que possamos fazer novos negócios. ”



Nairo Vidal
Diretor e Ouvidor

“ Com otimismo iniciaremos um novo ciclo em 2023. Ao fazer uma avaliação, percebo o quanto evoluímos em 2022 e sei que, com um time unido, utilizaremos a reclamação do cliente como oportunidade para melhorar ainda mais nossos processos. Trabalharemos estrategicamente através da centralidade do cliente para garantirmos cada vez mais a sua satisfação.



Em 2023, nosso propósito será o acolhimento ao cliente, para que ele perceba o quanto estamos engajados em solucionar sua demanda. Quando eu acolho, comunico o quanto ele é importante. Ele sentirá a tranquilidade em saber que um especialista está atuando ao seu favor. Assim, teremos clientes mais satisfeitos e dispostos a fazer mais negócios conosco. ”

Rosana Fernandes
Superintendente executiva



A Ouvidoria

Representamos a voz do cliente como instituição, de forma responsável. Para nós, não basta apenas mediar e solucionar uma reclamação, entendemos que também é nosso dever atuar de forma preventiva, identificando a causa raiz de cada ocorrência.

Durante o 2º semestre de 2022, tivemos ações voltadas para o cuidado dos nossos funcionários, sem dispensar o acompanhamento da reclamação do início ao fim pelo mesmo analista - o que confere um tratamento mais assertivo e diferenciado.

Com uma governança corporativa fortalecida, reportamos mensalmente os assuntos críticos de toda a organização diretamente ao nosso diretor-presidente Sr. Octavio de Lazari Junior.



Negócios sustentáveis

Considerando os principais desafios e tendências globais, em 2022, revisitamos nosso planejamento estratégico de sustentabilidade para intensificar nossa atuação em temas que exigem transformação nos nossos negócios.

Dessa forma, definimos 3 pilares para promover uma agenda de mudança.

Conheça mais sobre nossos pilares de sustentabilidade **clikando aqui**.

Agenda climática

Mensurar e gerir o impacto das mudanças climáticas em nossos negócios e processos, acelerando a transição para uma economia de baixo carbono.

Cidadania financeira

Promover educação e inclusão financeira para alavancar o desenvolvimento socioeconômico.

Negócios sustentáveis

Impulsionar negócios de impacto positivo que fomentem o desenvolvimento socioambiental.



Destques



Atendimento Nota 10

A voz do cliente é o principal termômetro da qualidade do nosso trabalho. No 2º semestre de 2022, avaliamos 100% das ligações que o cliente deu a nota máxima na pesquisa de satisfação e realizamos o reconhecimento dos analistas que fizeram a diferença no atendimento. O principal objetivo é reconhecer e compartilhar as boas práticas.

Abaixo depoimentos dos nossos analistas:

“ Receber um elogio para mim é muito gratificante, pois é reflexo do meu esforço em transformar problemas em soluções. Fico muito feliz, porque assim vejo a diferença que fazemos no dia a dia do cliente, que sempre valoriza e elogia o atendimento da Ouvidoria. Fica evidente que nosso atendimento além de eficaz, é humanizado! ”

Bianca Rocha
Analista de Ouvidoria

“ Em cada ligação, sabemos que por trás daquela reclamação, existe uma história, um sonho, um desejo. Conseguir transformar o histórico da experiência ruim do cliente em uma solução, é prazeroso, sinto que o nosso dever foi cumprido. ”

Isabelle Meneguim
Analista de Ouvidoria

“ É ter o reconhecimento que podemos fazer a diferença, que há um cliente insatisfeito, mas que na oportunidade da ligação compreendeu que tem alguém do outro lado que vai tratar e buscar solução para o seu caso. ”

Camila Patrício
Analista de Ouvidoria



Canais de atendimento

Quantidade de transações feitas no 2º semestre de 2022

O mundo digital chegou! Com investimentos constantes em tecnologia e inovação, oferecemos uma jornada conectada e segura para o cliente.

Mais de 12,8 bilhões de operações feitas por celular, internet, caixa eletrônico e telefone.

98% das nossas transações bancárias no 2º semestre de 2022 foram feitas pelos canais digitais.

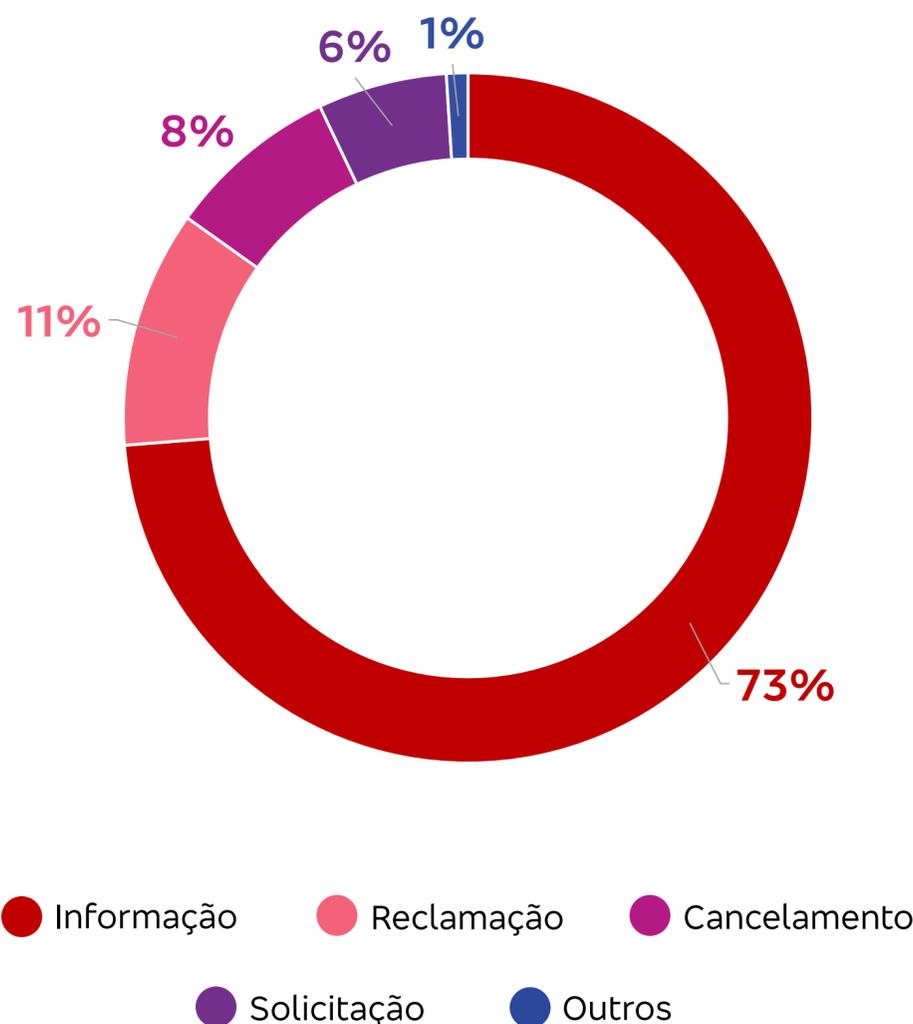


Canais de atendimento

SAC

No SAC, o cliente, correntista ou não, pode registrar elogios, sugestões e reclamações - 24 horas por dia e 7 dias por semana.

O canal é um pilar do relacionamento com os nossos clientes e avançou em resolutividade e eficácia no 2º semestre de 2022, alcançando novas competências e responsabilidades.



- 89%** dos protocolos finalizados em até **5 dias** úteis.
- 291 mil** reclamações e apenas **2%** migraram para a Ouvidoria
- 49 mil** reclamações analisadas no Fale conosco durante o **2º semestre**



Canais de atendimento

Consumidor.gov

O Consumidor.gov.br é um serviço público on-line, monitorado pela Senacon - Secretaria Nacional do Consumidor, que permite a resolução de conflitos de consumo por meio da interlocução direta entre consumidores e empresas.

Redes sociais

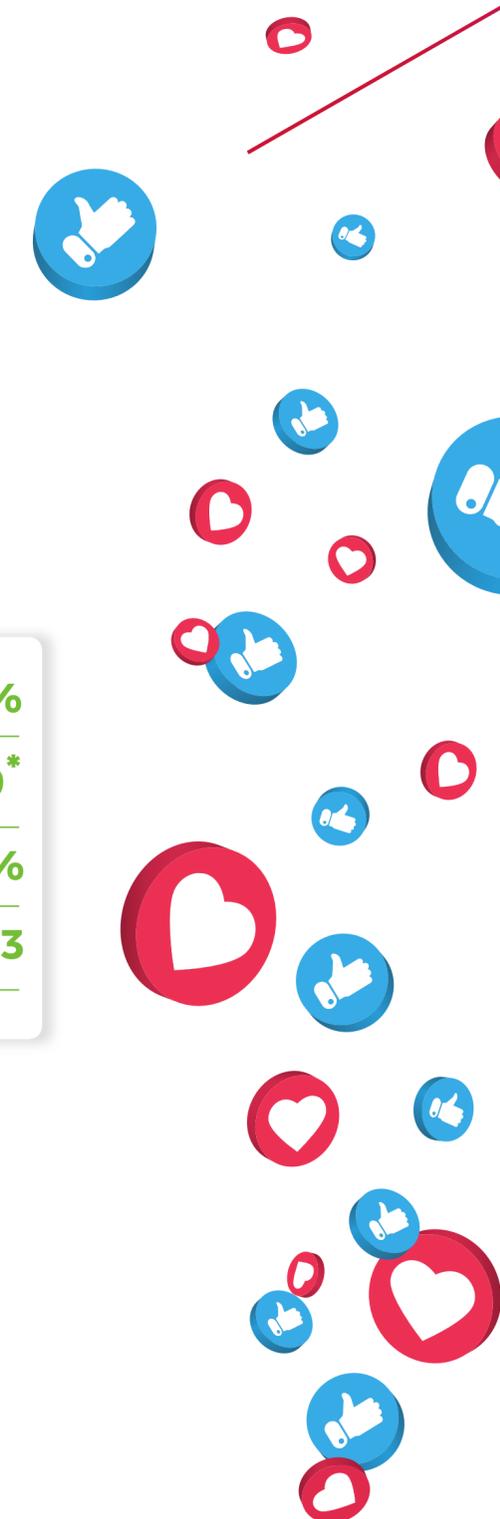
Cientes da importância do mundo digital, estamos atentos a cada interação nas redes sociais. Em 2022, fizemos mais de 91 mil interações em nossos perfis.

Temos uma equipe preparada para criar conexões, solucionar dúvidas e resolver reclamações em todos os segmentos digitais.



| | |
|----------------------------|-------|
| Índice de solução | 75,6% |
| Satisfação com atendimento | 1,9* |
| Reclamações respondidas | 100% |
| Prazo médio de resposta | 8,3 |

* nota de 1 a 5



Banco Central do Brasil

Total de demandas do conglomerado encerradas pelo regulador no 2º semestre

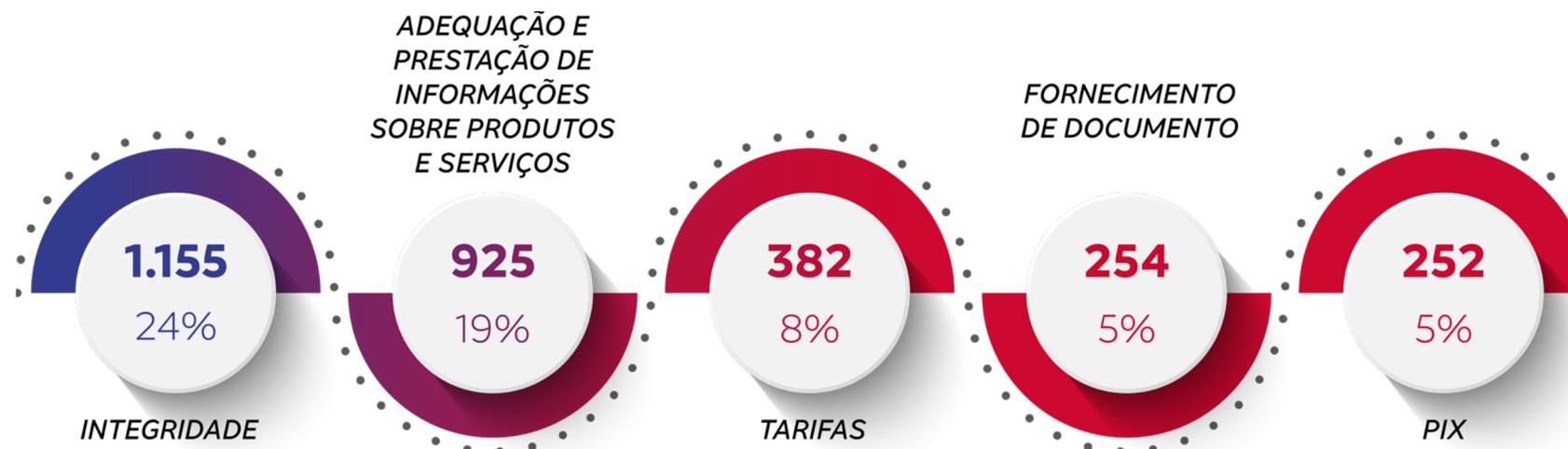
A Ouvidoria é responsável pelo tratamento de todas as demandas registradas por nossos clientes e usuários no Banco Central do Brasil, estamos constantemente alinhando as expectativas e processos com o órgão regulador, beneficiando nossos clientes.

O propósito da Ouvidoria neste canal é gerar uma resolução conclusiva das demandas, já que cada reclamação é uma oportunidade de estreitarmos o relacionamento com o cliente e deixá-lo ciente que o Bradesco tem áreas preparadas para lhe apoiar.



** Volume de demandas julgadas pelo regulador no 2º semestre de 2022*

Top 5 motivos para reclamações consideradas procedentes

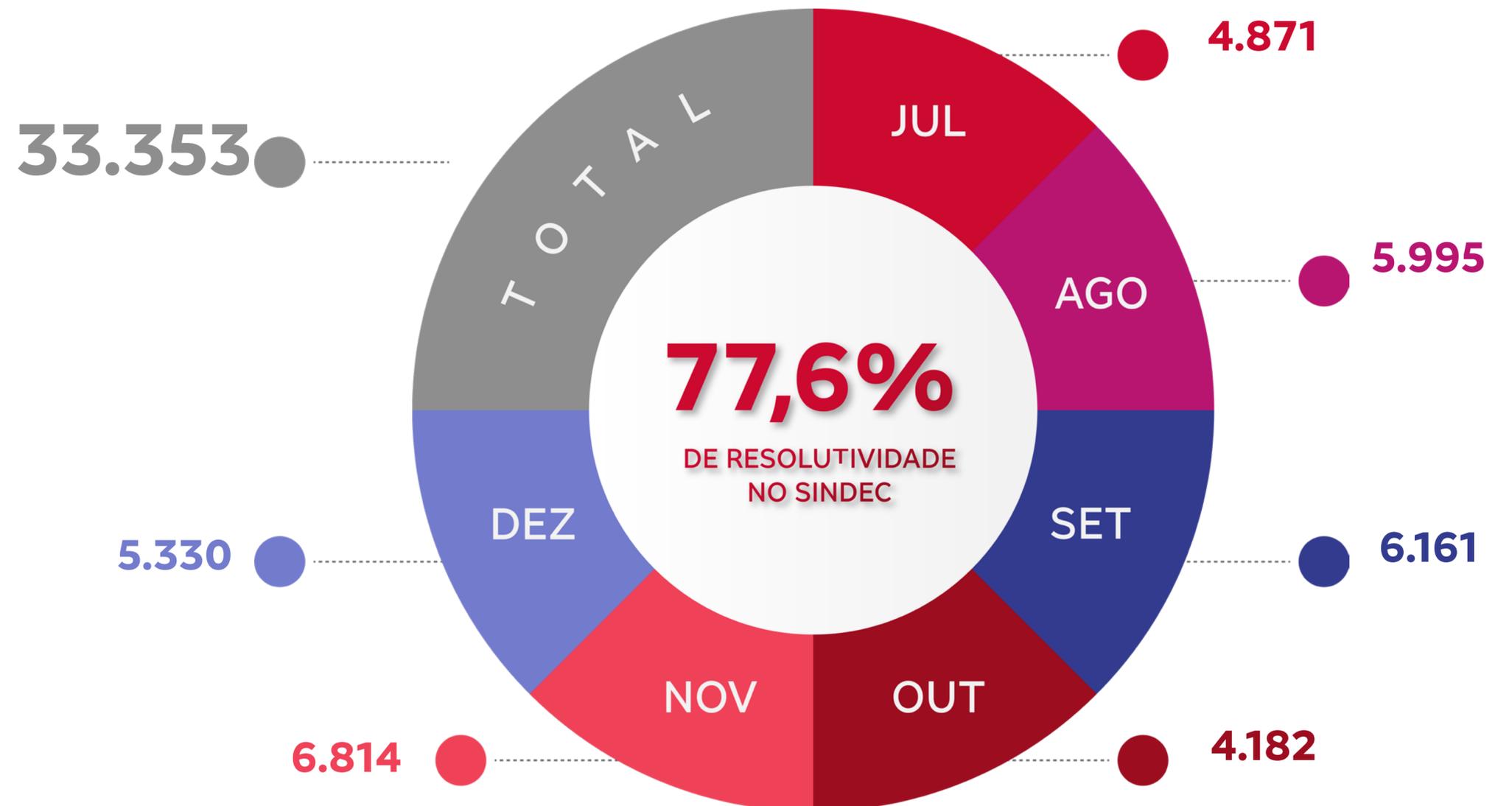


Procon

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), e pelas tratativas das audiências de conciliação com clientes e usuários, mediadas pelo Órgão de Defesa do Consumidor.

O prazo é definido pelas respectivas instituições e pode variar de 4 a 10 dias úteis, e no caso das audiências a definição do prazo para encerramento e solução da reclamação ocorre nesses encontros.

Total de atendimentos registrados no 2º semestre de 2022



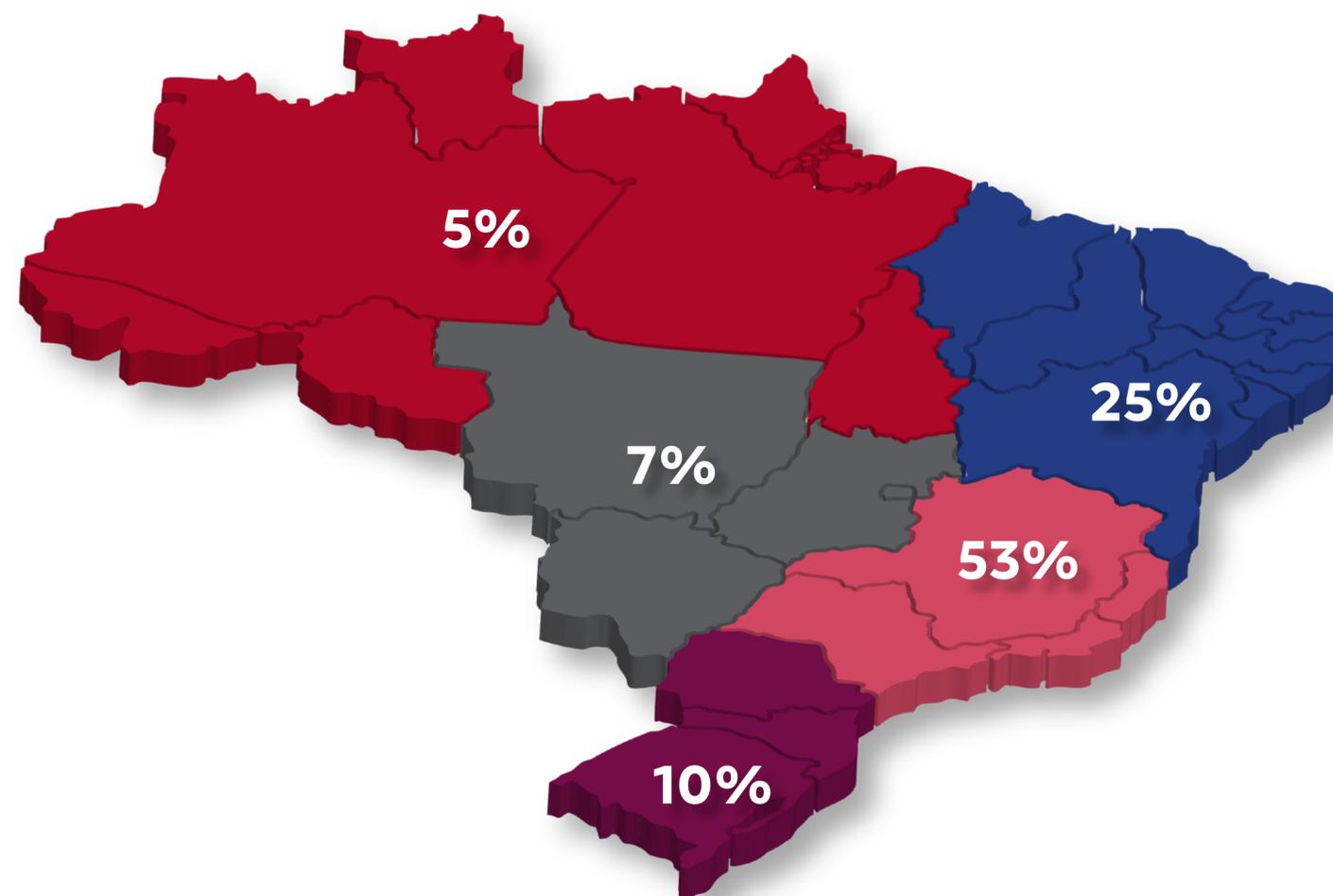
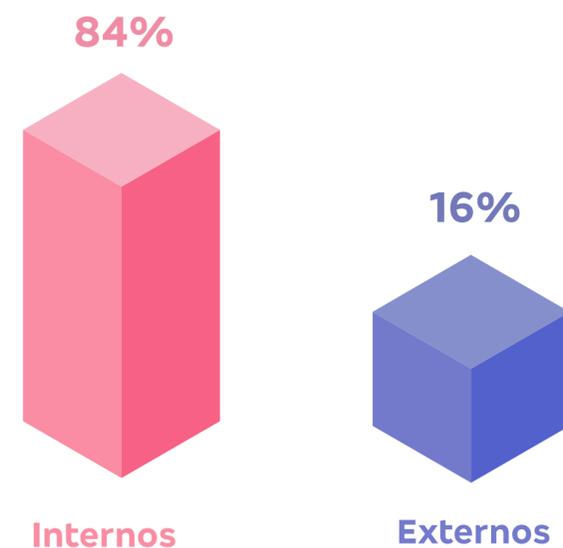
Nossos números

Volume de atendimento por região:

No 2º semestre de 2022, a Ouvidoria recebeu 42.866 acionamentos.

Confira a distribuição regional das reclamações geradas a partir desses acionamentos:

Volumes de atendimento nos canais

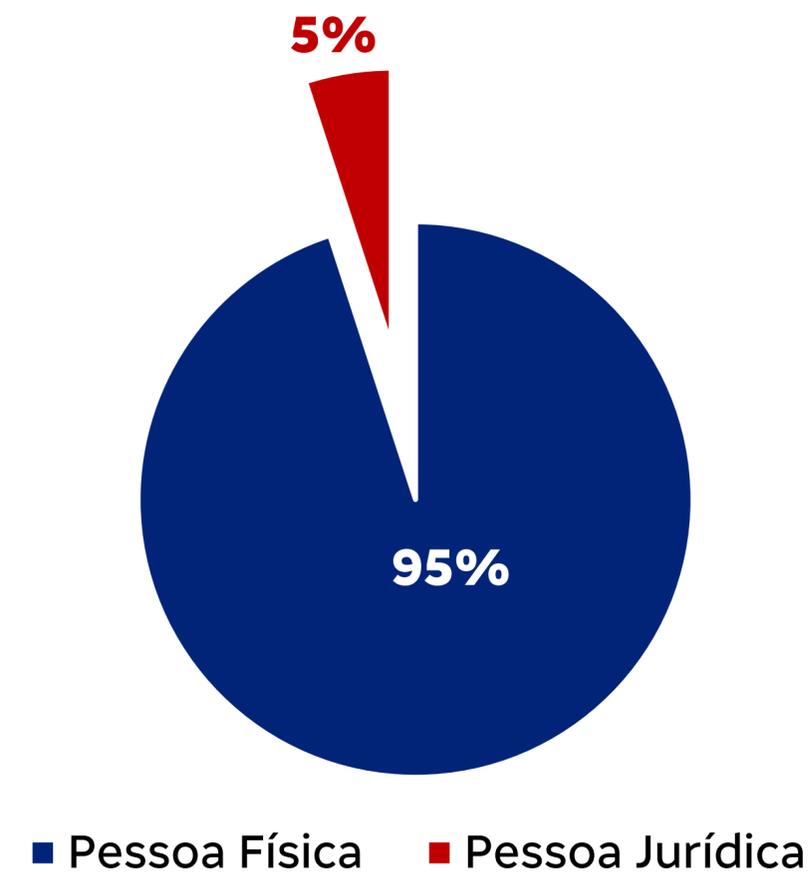
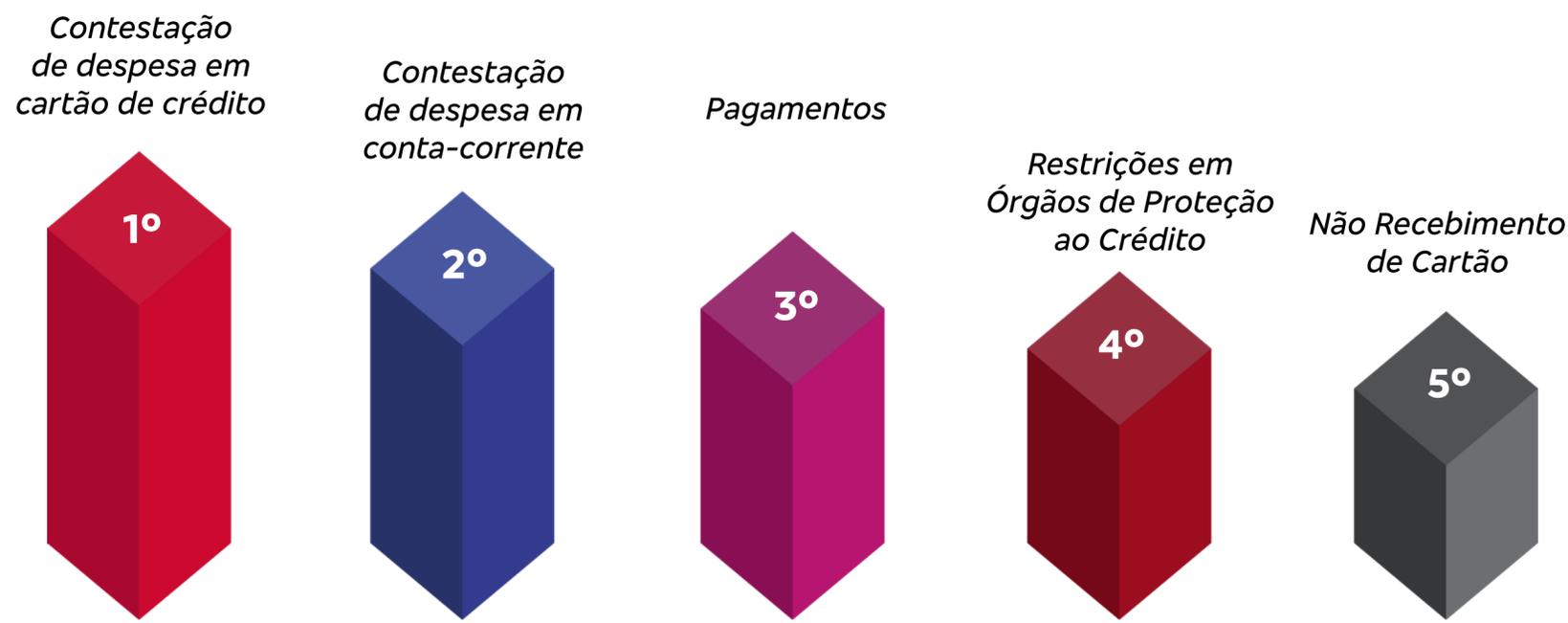


Norte **Nordeste** **Centro-Oeste** **Sudeste** **Sul**

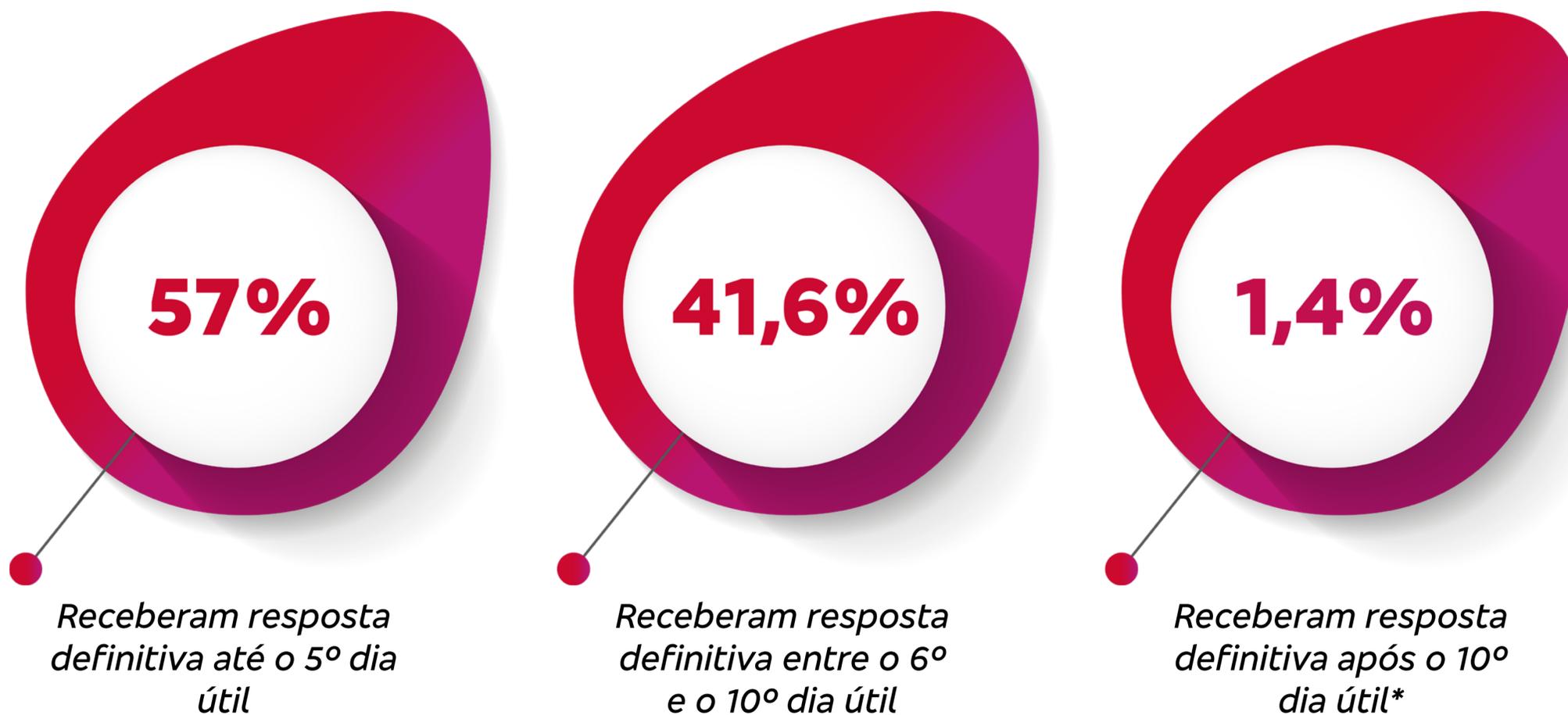


Nossos números

Top 5 motivos para reclamações consideradas procedentes



Nossos números



**Nas manifestações respondidas após o 10º dia útil, os clientes foram previamente comunicados sobre a necessidade de prorrogação do prazo.*



Pesquisa de satisfação

Para avaliar a satisfação do cliente com nosso trabalho, fazemos uma pesquisa de satisfação.

Os clientes podem avaliar de 1 a 5 e deixar um comentário para a Ouvidoria.

Confira as notas atingidas durante o 2º semestre de 2022:



36%
participaram da pesquisa

Atendimento

3,48

Solução

3,11



Governança

Em 2022, criamos o Ciclo Positivo do Cliente, com o objetivo de identificar melhorias nos processos e serviços para que nossos clientes tenham uma experiência cada vez melhor e acolhedora. Para isso, temos como base três pilares: preventivo, estratégico e corretivo. Ao longo do 2º semestre de 2022, ampliamos a atuação com uma abordagem que promoveu a integração de diversas áreas da organização e despertou uma ação estratégica e direcionada, mantendo sempre o cliente no centro da tomada de decisões.



Governança

Por meio desse movimento corporativo tivemos a oportunidade de identificar *gaps* e revisitar processos que impactavam a percepção do cliente. Criamos metodologias sustentáveis inclusive, personalizadas conforme a necessidade do cliente, garantindo, assim, um atendimento humanizado e equitativo.

Nossa estratégia sempre com foco no cliente, baseia-se em 4 direcionadores:



Atuação a favor do cliente

Para a Ouvidoria Bradesco, a satisfação dos clientes é uma responsabilidade de todos. Por isso, trabalhamos diariamente pra entender suas necessidades, expectativas e prestar um atendimento empático, resolutivo e transparente, além de buscar melhoria contínua dos nossos produtos. Acreditamos que a humanização das relações é a chave para se ter um relacionamento sustentável.

A voz do nosso cliente faz parte de um processo cíclico bem estruturado que vai desde a identificação e classificação de problemas até a medição de efetividade das ações de melhoria implementadas.



Política de relacionamento com clientes e usuários

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

Reconhecendo o cuidado com nossos clientes, o Bradesco publicou na sua própria Norma e Política Corporativa de Consequências, valorizando a ética em cada atividade e aplicando as medidas corretivas, quando necessárias com participação significativa da Ouvidoria nesse processo.



Comitês e comissões



O Bradesco pronto pra te escutar!

Sac Alô Bradesco

0800 704 8383

Atendimento **24 horas**

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**

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 a sua manifestação seja
analisada, é preciso um registro
anterior sobre o mesmo assunto
em nossos canais de atendimento
primário.*

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

Centrais de Atendimento

Central de Relacionamento Bradesco Promotora

Central de Vendas Bradesco Promotora

Bradesco Consórcios

Central de Crédito

Cartões American Express

Bradesco Capitalização

Bradesco Financiamentos

Bradesco Investimentos

Confira os números de atendimento *aqui*



@bradesco



/bradesco



bradesco





bradesco