

A vertical decorative element on the left side of the page, consisting of a series of white circles with a red circle at the top.

Relatório da Ouvidoria

2º semestre 2023



Sumário



1 Apresentação

Boas Vindas - 03

Mensagem da liderança - 04

A Ouvidoria - 05

3 Resultados

Canais de Atendimento - 07

2 Iniciativas

Cidadania Financeira - 06

4 Governança

Governança - 13

Política de Relacionamento - 14

Boas Vindas

Este é o Relatório Ouvidoria Bradesco.

Estimamos a transparência como base nas relações com nossos clientes e usuários e consideramos que este é mais um dos caminhos para fortalecer a confiança e credibilidade em nossa Organização.

Marcados por esse princípio, difundimos as ações realizadas e desenvolvidas para o cliente, bem como os resultados atingidos pelos nossos canais de atendimento no 2º semestre de 2023.

Ótima leitura!

Mensagem da liderança

“Finalizando mais um semestre, refletimos sobre todas as ações realizadas e enxergamos nesse novo capítulo que se iniciará, uma chance de renovação, superação e uma nova oportunidade para aprimorarmos nosso atendimento, os processos, as atitudes e assim fortalecermos os vínculos com os clientes, afinal eles vêm em primeiro lugar.

Através da nossa paixão pela resolução das reclamações, nossa empatia e determinação, impulsionaremos o alcance da excelência no próximo ano.

Unidos, seremos a ponte que constrói a confiança e a satisfação do nosso cliente. Desejo que no próximo semestre sejamos surpreendidos com conquistas notáveis e um contínuo crescimento sustentável.”

Nairo Vidal

Diretor e Ouvidor



A Ouvidoria



A Ouvidoria Bradesco tem o compromisso de usar a voz do cliente como um canal para desenvolver relações e negócios mais sustentáveis, tendo um papel fundamental na Organização, pois é por meio das reclamações dos clientes que se identificam as oportunidades e se desenvolvem as melhorias.

Durante o 2º semestre de 2023, fizemos ações voltadas para o desenvolvimento dos nossos funcionários, sem dispensar o acompanhamento de todas as reclamações pelo mesmo analista, do início ao fim, o que confere um tratamento mais assertivo e humanizado para nossos clientes.

Cidadania Financeira

No 2º semestre de 2023 consolidamos nossa estrutura de governança para tratar o tema de forma corporativa e transversal na Organização, com a participação de áreas especialistas e essenciais para garantir que a estratégia, gestão e monitoramento sejam adequados.

A Ouvidoria é um membro fixo desta estrutura e tem o objetivo de monitorar as ações de melhorias de processos dos produtos e serviços, visando valorizar a experiência do cliente na Organização e garantir a sua proteção e participação.



Proteção e Participação do Consumidor

Realizamos a 187ª Reunião do Comitê Internacional Ouvidorias da ABRAREC, dentro da Cidade de Deus. A reunião teve como tema a Cidadania Financeira e contou com a participação de Diretores e Ouvidores de outros players do mercado financeiro.

O evento teve como objetivo o compartilhamento de boas práticas e aprendizados sobre o tema e a sua importância na estratégia das Instituições Financeiras, com transmissão ao vivo para os funcionários.

Canais de Atendimento

Com investimentos constantes em tecnologia e inovação, oferecemos uma jornada conectada e segura para o cliente.

13,5 bilhões

de operações feitas por celular, internet, caixa eletrônico e telefone

98% das transações bancárias no 2º semestre de 2023 foram realizadas pelos canais digitais



Fone Fácil
14,3 milhões



App Bradesco
10,7 bilhões



Caixa Eletrônico
554,1 milhões



Internet Banking
2,5 bilhões

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.

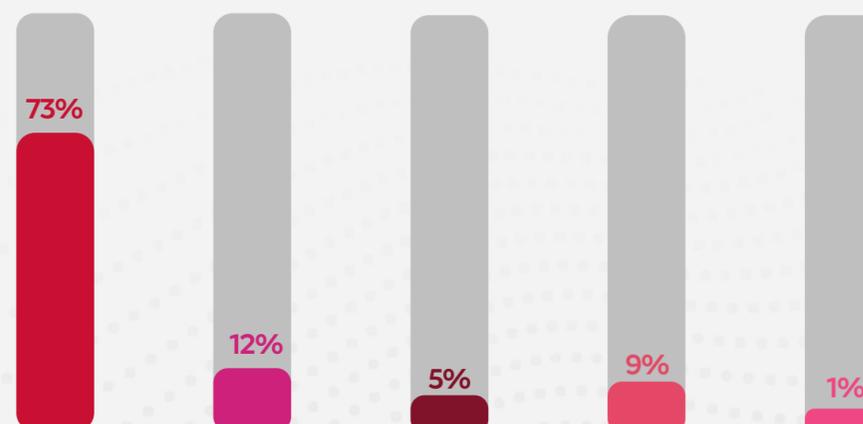
O canal é um pilar do relacionamento com nossos clientes e avançou em resolutividade e eficácia no 2º semestre de 2023, alcançando novas competências e responsabilidades.

2,1 milhões
de atendimentos

83% dos protocolos
finalizados em até **5**
dias úteis

52 mil reclamações
analisadas no Fale
Conosco

Informação
Reclamação
Solicitação
Cancelamento
Outros



Canais de Atendimento

Ouvidoria

44,4 mil
acionamentos
recebidos no 2º
semestre de 2023

81%
receberam resposta
definitiva até o 5º
dia útil

Pesquisa de Satisfação

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

Os clientes podem avaliar de 1 a 5 e deixar um comentário para a Ouvidoria. Confira as notas atingidas durante o 2º semestre de 2023:



31,7%
participaram
da pesquisa

3,49
nota do atendimento

3,15
nota da solução

Canais de Atendimento

Redes Sociais

Cientes da importância do mundo digital, estamos atentos a cada interação nas redes sociais. No 2º semestre de 2023, fizemos mais de 168 mil interações em nossos perfis.

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



Consumidor.gov.br

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.



Índice de solução	80%
Satisfação com atendimento	2,1*
Reclamações respondidas	100%
Prazo médio de resposta	8 dias

*nota de 1 a 5

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.



33,4 mil

demandas
atendidas

65%

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.



48,1 mil

atendimentos
registrados

76,78%

de resolutividade
no SINDEC

Governança

No 2º semestre de 2023, a Ouvidoria Bradesco deu continuidade a atuação com os gestores internos para melhorarem a experiência do cliente, resultando em soluções tecnológicas de qualidade, 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

O Bradesco é um banco que valoriza o relacionamento sustentável, que preza por conexões saudáveis e interações de confiança. O cliente sempre foi a razão de existir do Bradesco e, é por esse motivo que são desenvolvidas soluções para compreender e identificar as necessidades e características dos clientes, a fim de oferecer uma conexão transparente e adequada.

Para o Bradesco, o bom relacionamento é uma premissa diária e é por meio das relações, construídas de forma sólida com os clientes, que o banco atinge seu propósito de criar oportunidades para a realização das pessoas e o desenvolvimento sustentável das empresas e sociedade.

Ainda neste semestre, a Ouvidoria Bradesco tornou-se voz ativa no processo de priorização de projetos corporativos, garantindo que a voz do cliente seja um direcionar importante para a tomada de decisão. Com este trabalho, foi possível avaliar e priorizar os projetos com impacto na experiência do cliente, a fim de que estes reconheçam os benefícios de ser Bradesco.



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*.



bradesco

Entre nós, você vem primeiro.

