

Relatório Ouvidoria

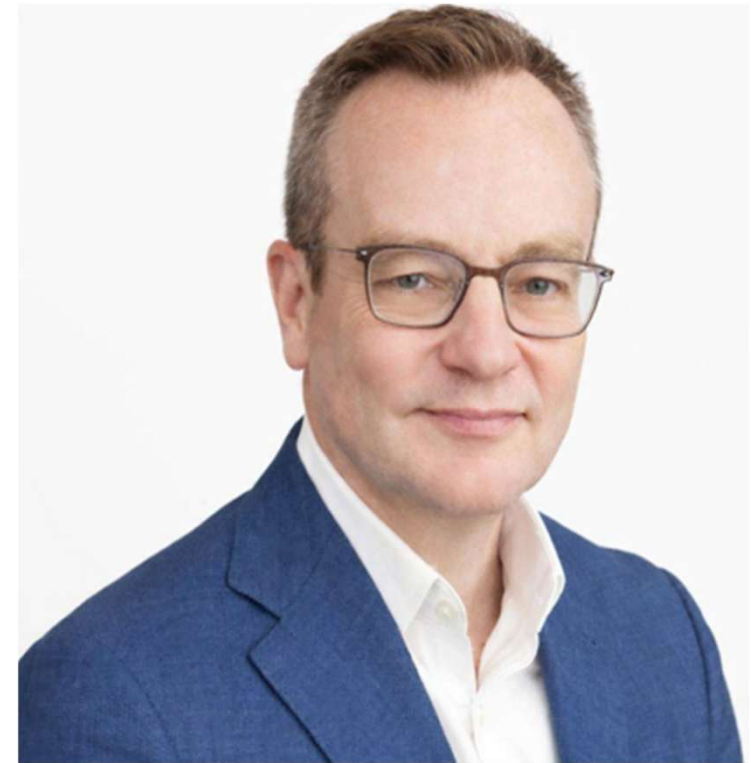


MENSAGEM OUVIDORIA

Este Relatório tem como objetivo fornecer transparência sobre a atuação da Ouvidoria. Os dados apresentados visam demonstrar o acompanhamento e desempenho do canal e a adoção de ações preventivas e corretivas, contribuindo para o fortalecimento da governança, da conformidade e da experiência de todos os nossos clientes.

As manifestações recebidas por meio dos canais da Ouvidoria representam uma importante fonte de aprendizado e evolução organizacional. Cada relato é tratado com seriedade, imparcialidade e confidencialidade, permitindo identificar oportunidades de aprimoramento e reforçar nosso compromisso com um ambiente cada vez mais seguro, respeitoso e alinhado aos nossos valores.

É com satisfação que apresentamos mais uma edição do Relatório da Ouvidoria, que é um instrumento fundamental para promover a transparência, fortalecer a cultura de ética, integridade e de contribuição para a melhoria contínua de nossos processos.



Aksel Krieger

INTRODUÇÃO

Este Relatório de Ouvidoria apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pelo Banco BBC Digital. Sua elaboração atende as disposições da Resolução CMN nº 4860 de 23 de outubro de 2020, e segue as diretrizes que objetivam a comunicação com o público que mantém relacionamento com a Instituição.



ATUAÇÃO E ESTRUTURA

A Ouvidoria é um canal de comunicação de última instância disponibilizado aos nossos clientes e usuários que não se sentiram satisfeitos com a solução apresentada pelos canais primários, SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente.

A estrutura da Ouvidoria conta com uma ouvidora, devidamente certificada por instituição de reconhecida capacidade técnica, que responde diretamente ao Diretor Presidente responsável.



BANCO BBC DIGITAL

O BBC Digital S.A. é um Banco de nicho com foco na mobilidade e que tem por missão entender as pessoas, as empresas e os profissionais de transporte que em conjunto com a cadeia de negócios do Grupo SIMPAR S.A., dá suporte aos canais de vendas do Grupo e aos demais parceiros de negócios. Oferecemos uma plataforma digital para descomplicar a vida financeira dos nossos clientes, que buscam soluções simples e menos burocráticas.

CANAIS DE ATENDIMENTO DO BBC DIGITAL

O Banco BBC Digital disponibiliza aos seus clientes, todos os dias da semana, das 06h às 22h, os seguintes canais de atendimento:

Central de Atendimento: 0800 771 4080

WhatsApp: 11 3528 1111

Via *site* em: www.bancobbcdigital.com.br/canais-atendimento

Via e-mail: contato@bancobbcdigital.com.br



CANAIS, DIAS E HORÁRIOS

DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Para falar com a Ouvidoria foram disponibilizados os seguintes canais de atendimento, de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h:

Telefone e WhatsApp: 0800 091 0901

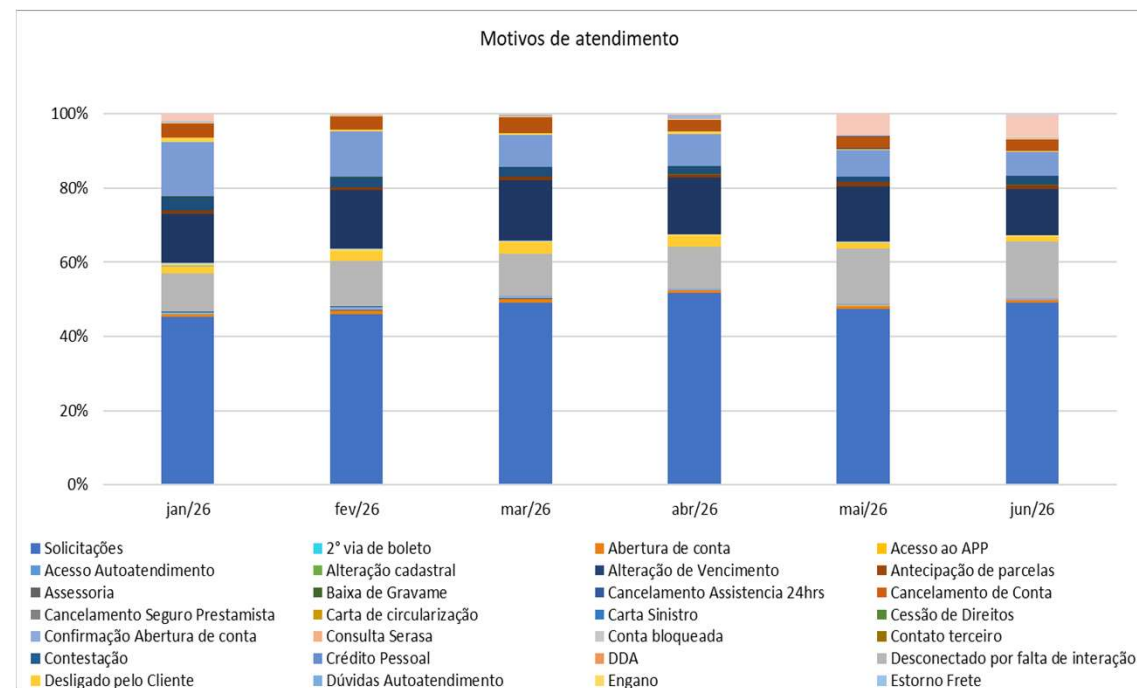
E-mail: ouvidoria@bancobbcdigital.com.br

Quanto à divulgação dos canais da Ouvidoria, o número de telefone de discagem direta gratuita (DDG) do BBC Digital está registrados no Sistema UNICAD do BACEN, divulgado na página da internet do Banco em www.bancobbcdigital.com.br/ouvidoria, bem como, nos Contratos, em Notificações de Cobranças e nos materiais de campanha do Banco.

ATENDIMENTOS EM PRIMEIRA INSTÂNCIA – SAC



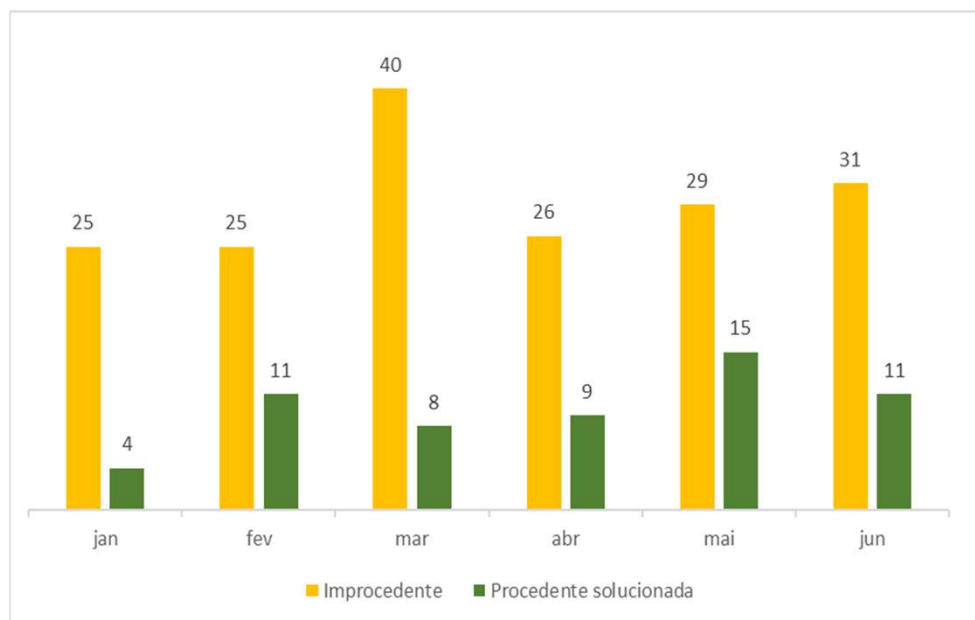
No semestre em referência foram realizados 98.562 atendimentos pelos canais do SAC, distribuídos em atendimento telefônico, WhatsApp, E-mail e Reclame Aqui.



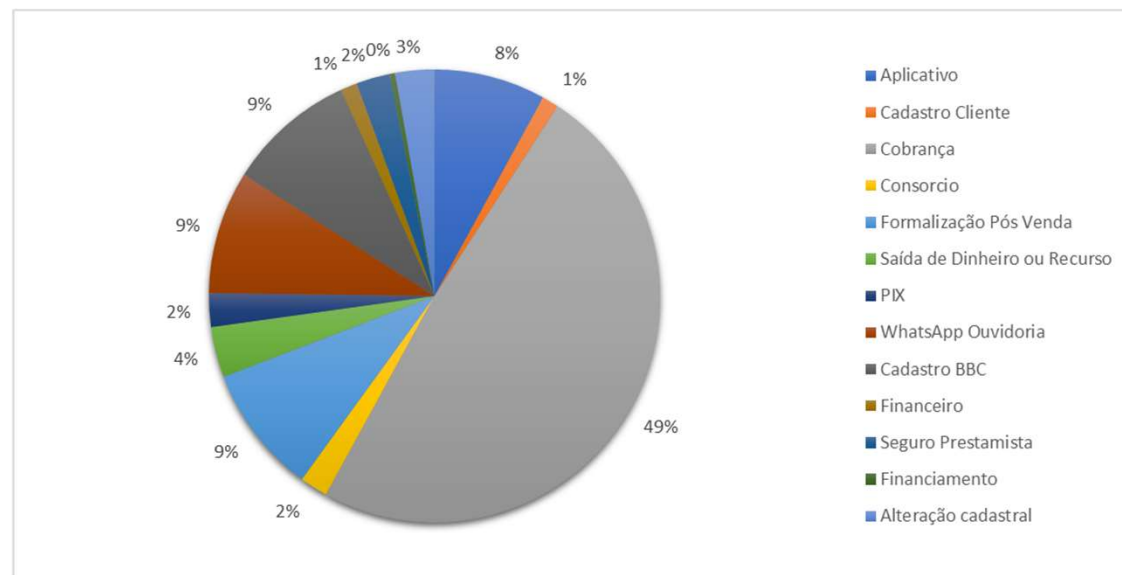
O tempo médio de resposta dos atendimentos no SAC foi de 05:20 minutos, sendo 89,6% tratados no primeiro nível de atendimento.

NÚMEROS DA OUVIDORIA

No 1º semestre de 2026, a Ouvidoria registrou **250** manifestações, sendo **176** classificadas como improcedentes, **15** improcedentes Banco do Brasil (registradas erroneamente para o BBC) e **59** procedentes solucionadas.



Conforme gráfico abaixo a maior quantidade de manifestações foram relacionadas a **Cobrança, Formalização Pós Venda, cadastro BBC (Conta Digital) e Demandas registradas via Whatsapp (Cobrança e Formalização).**



O tempo médio de respostas no semestre atual foi de **6,9** dias, desta forma, todos os chamados foram encerrados antes do prazo regulamentar (10 dias úteis).



RDR – BANCO CENTRAL DO BRASIL

As manifestações recebidas via sistema RDR são respondidas pela ouvidoria. O retorno é encaminhado ao interessado por e-mail, bem como são anexados no RDR, todas as evidências (e-mails e documentos) que comprovem os esclarecimentos e soluções prestados aos reclamantes.



AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO

Conforme Resolução CMN 4860 de 23 de outubro de 2020 as Pesquisas de Satisfação dos atendimentos prestados pela ouvidoria neste semestre foram disponibilizadas aos clientes via Sistema CRM, onde ao final de cada atendimento é solicitado ao cliente avaliar: **“solução apresentada pela ouvidoria para sua demanda”** e **“qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria”**, sendo em uma escala de 1 a 5, onde 1 é o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto”.

As Pesquisas foram enviadas no semestre atual, porém boa parte sem retorno/resposta por parte dos clientes participantes, que avaliam a satisfação com a solução apresentada pela ouvidoria e a qualidade do processo de atendimento.



POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS

A Ouvidoria utiliza-se de política e procedimentos internos (Política de Ouvidoria e Manual de Ouvidoria) que descrevem sobre a estrutura da área, atribuições do ouvidor e as atividades relacionadas ao recebimento de manifestações de clientes, onde os registros das ocorrências são efetuados, para fins de controle e acompanhamento de cada manifestação.

Nossa Política está disponível em www.bancobbcdigital.com.br/ouvidoria.



Missão da Ouvidoria

Acompanhar os resultados de melhorias faz parte do nosso dia a dia. Além de:

- Atuar como canal de comunicação entre a instituição e os Clientes, inclusive na mediação de conflitos;
- Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento adequado às demandas dos Clientes e consumidores;
- Quando demandado relacionar-se com Órgãos Reguladores e Fiscalizadores, mantendo-os informados sobre mudanças relevantes e esclarecendo dúvidas sobre processos e produtos;
- Encaminhar resposta conclusiva da demanda dentro do prazo regulamentar.