



Relatório de Ouvidoria
2º Semestre 2023

Apresentação

O CCB Brasil divulga, semestralmente, seu Relatório de Ouvidoria, com informações relativas às atividades desenvolvidas do seu conglomerado.

Este Relatório demonstra estatísticas no que tange a atendimento e demandas procedentes e improcedentes, dentre outros assuntos relevantes referentes ao 1º Semestre de 2023.

O Relatório atende a Resolução nº 4.860, de 23 de Outubro de 2020, do Banco Central do Brasil, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento do componente organizacional de Ouvidoria pelas Instituições Financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

O Relatório também atende o normativo SARB nº22/2019 (Normativo de Ouvidorias), do sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos FEBRABAN que é regida pelo Código de Conduta Ética, com diretrizes e regras adotadas pelas instituições no relacionamento com os consumidores.

A Ouvidoria do conglomerado CCB BRASIL desenvolve atividades relativas aos assuntos dos quais tratam a Resolução e Normativo, quais sejam: Atribuições, Estrutura Organizacional, Funcionamento, Exigências Formais, Prestação de Informações e Certificação de seus integrantes.

Atribuições e seu Funcionamento

A Ouvidoria é fundamental para empresas e instituições públicas ou privadas, no que tange a busca pela excelência no atendimento e serviços prestados ao cidadão/consumidor. Dentre suas relevantes funções, tem como objetivo principal a implementação de melhorias, uma vez que recebe as reclamações, sendo a última instância na esfera administrativa para solução de conflitos.

Sua atribuição é atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços; Prestando esclarecimento aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando e cumprindo o prazo previsto da resposta e de forma conclusiva.

A Ouvidoria deve ser acionada como canal de última instância às demandas dos clientes que não tiveram sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição.

O prazo para atendimento da demanda de acordo com a resolução do Banco Central do Brasil nº4.860 é de até 10 dias úteis.

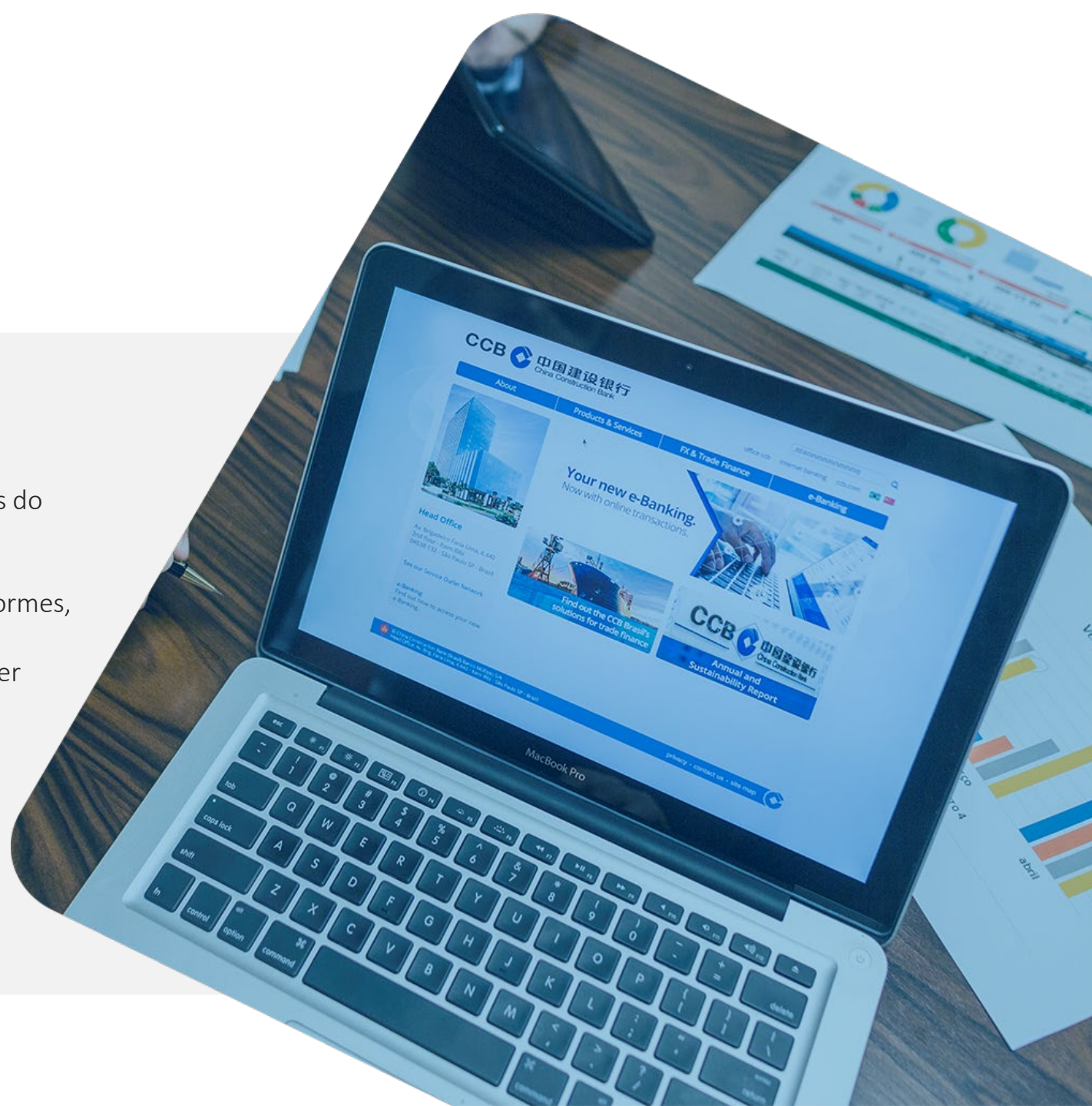
O prazo para atendimento da demanda de acordo com o Normativo SARB nº 22/2019 da Febraban é que ao menos 50% sejam atendidas em até 5 dias úteis.



Responsabilidade da Ouvidoria

Exercer suas atividades com independência e autonomia, agindo com imparcialidade, justiça e em defesa dos interesses legítimos dos clientes do conglomerado CCB Brasil e dos consumidores de serviços financeiros.

Promover a reparação e buscar a correção dos procedimentos desconformes, evitando a recorrência e estimulando, persistentemente, a melhoria da qualidade e resolutividade na administração dos assuntos em que estiver atuando.



Canais de Ouvidoria



Ouvidoria: 0800 725 2242 • Deficiente Auditivo ou de fala: 0800 940 0649.
Atendimento de segunda a sexta-feira, das 09h às 18h, exceto feriados nacionais.



Sites: www.br.ccb.com e www.ccbfinanceira.com.br



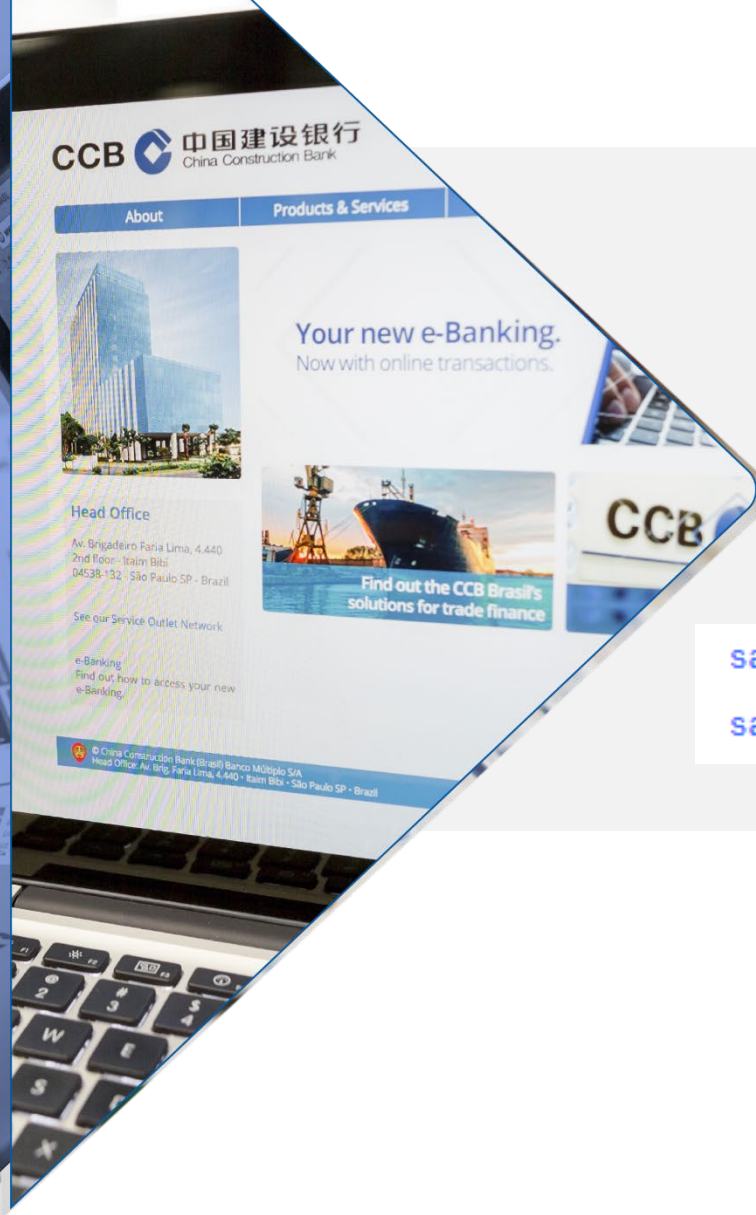
Correspondências – Av. Paulista, 283 – 15º andar, Bela Vista,
São Paulo – SP, CEP: 01311- 000.



Atendimento Presencial – Realizado mediante agendamento prévio, junto à própria Ouvidoria, no endereço de correspondência.



SAC – Canais de atendimento



SAC Pessoa jurídica e Cartão de crédito **0800 701 0224**

SAC Crédito Consignado **0800725 0048**

SAC Deficiente Auditivo ou de fala **0800 940 0649**

(2ª a 6ª feira, das 09:00 às 18:00, exceto feriados nacionais)

sac@ccbfinanceira.com.br (P/ Clientes Convênio INSS e Clientes que possuem contratos de veículos)

sac.cdc@br.ccb.com (P/ Clientes Pessoa Jurídica e Física, Cartão de Crédito, e demais Clientes Consignados)

SAC - Qualidade do Serviço

O SAC atendeu **98,70%** de suas demandas dentro do prazo, garantindo qualidade e resolutividade no atendimento, não havendo a necessidade de atendimento de 2ª instância (Ouvidoria).

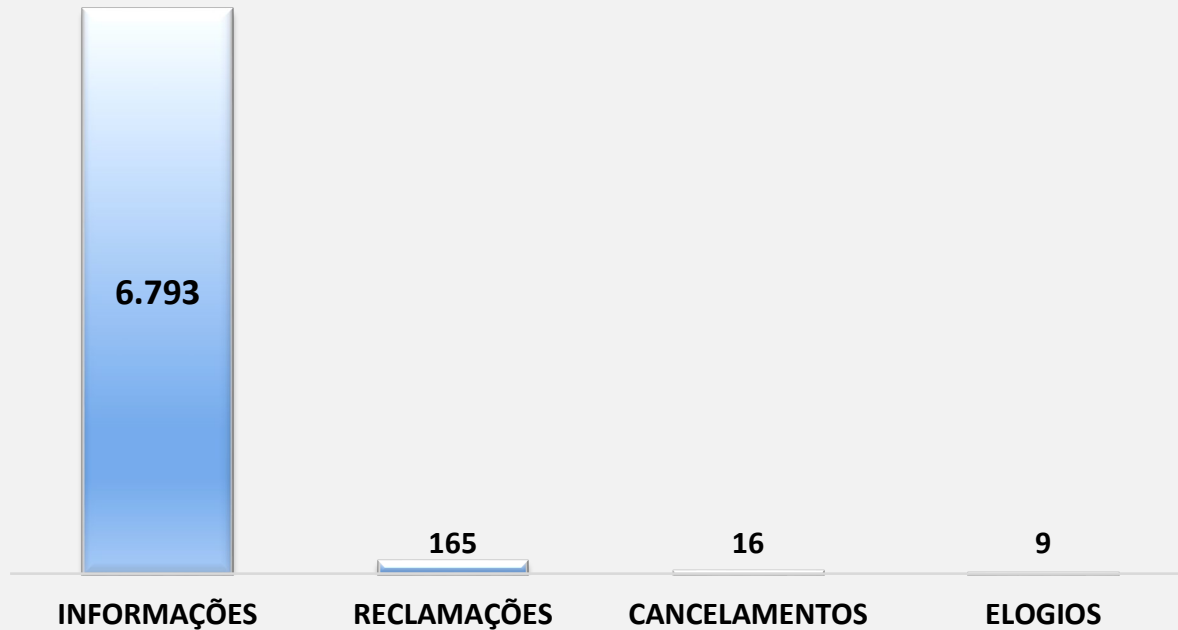
Tendo como prazo de resposta até 7 dias corridos pela Lei do SAC nº 11.034 e pelo Normativo Sarb nº 003 (Febraban) em que ao menos 80% das demandas sejam atendidas em até 3 dias úteis, no 2º semestre de 2023, **98%** das demandas do SAC foram resolvidas em até 3 dias úteis.

Total de atendimentos no SAC foi de **8.621** versus **211** atendimentos na Ouvidoria, demonstrando que somente **2,45%** dos clientes necessitaram tratamento de 2ª instância.

SAC – Demandas, principais motivos e prazos



8.621



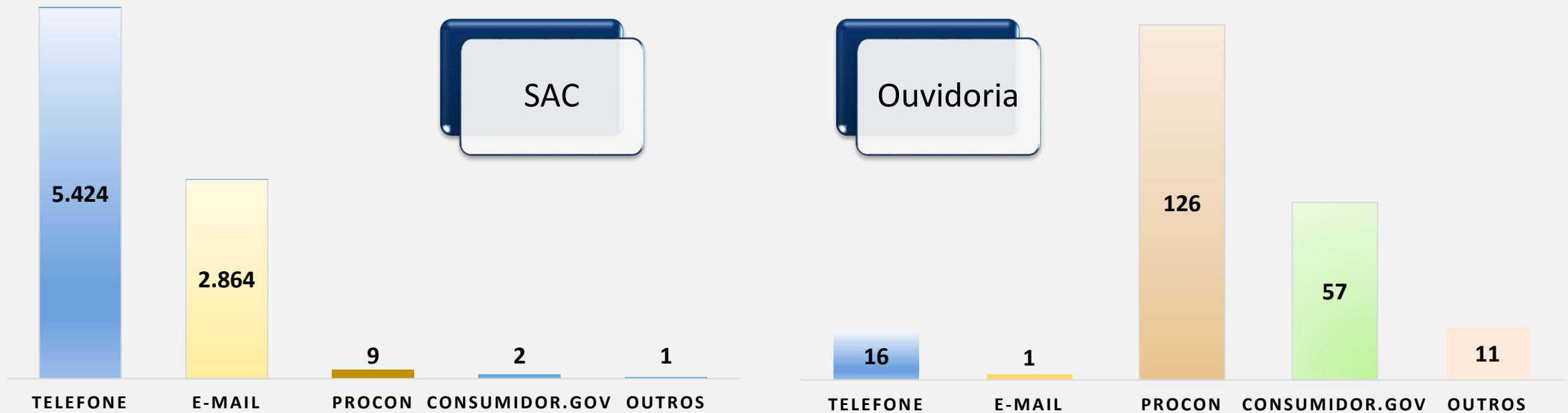
6.983
Demandas

- **1 dia** 97,9%
- 3 dias 0,8%
- 7 dias 1,3%
- Acima de 7 dias 0,1%

Prazo



SAC Versus Ouvidoria



Somente 1% dos clientes buscaram o canal de 2ª instância

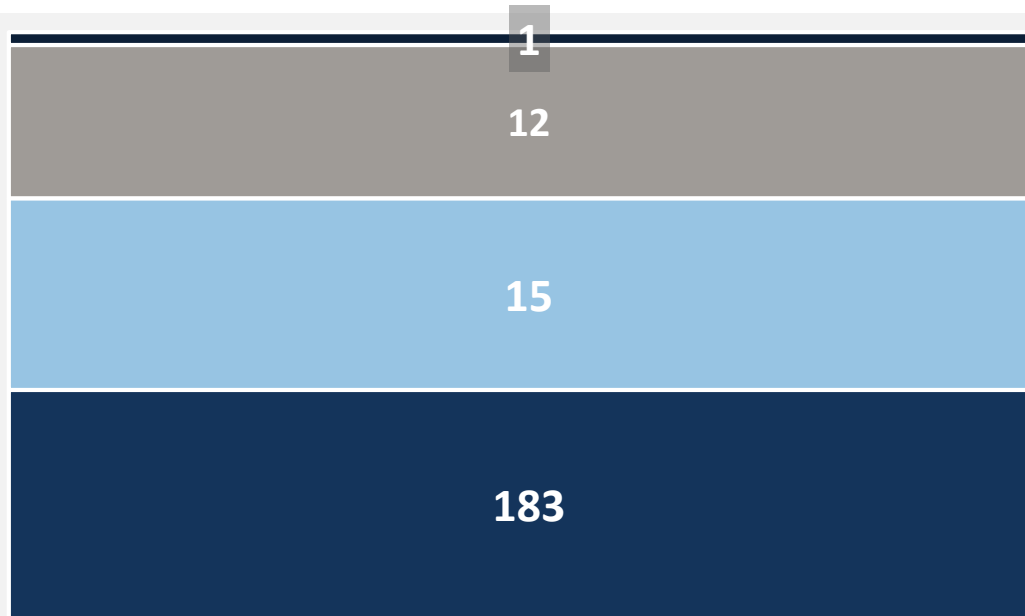
Demandas Ouvidoria / Procedentes, improcedentes e comparativo semestre anterior

01º Semestre
2023

208 demandas

02º Semestre
2023

211 demandas



QTDE

■ Demandas Improcedentes

■ Demandas procedentes não sol.

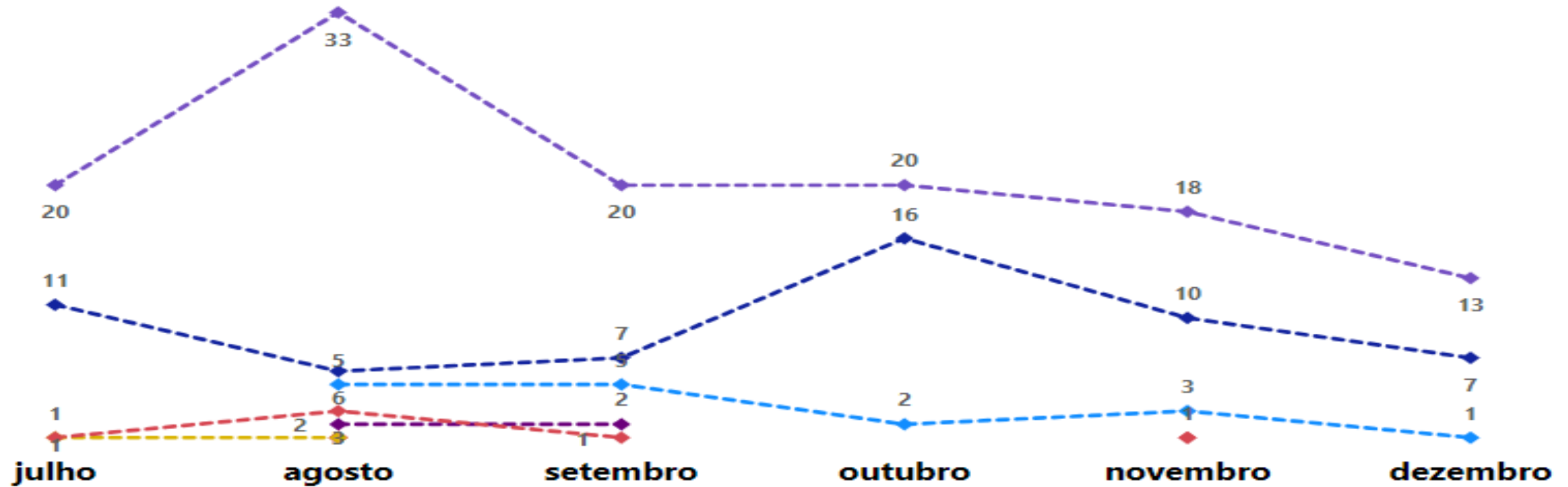
■ Demandas Procedentes

■ Demandas Canceladas

Origem das Demandas Por Produtos e Serviços

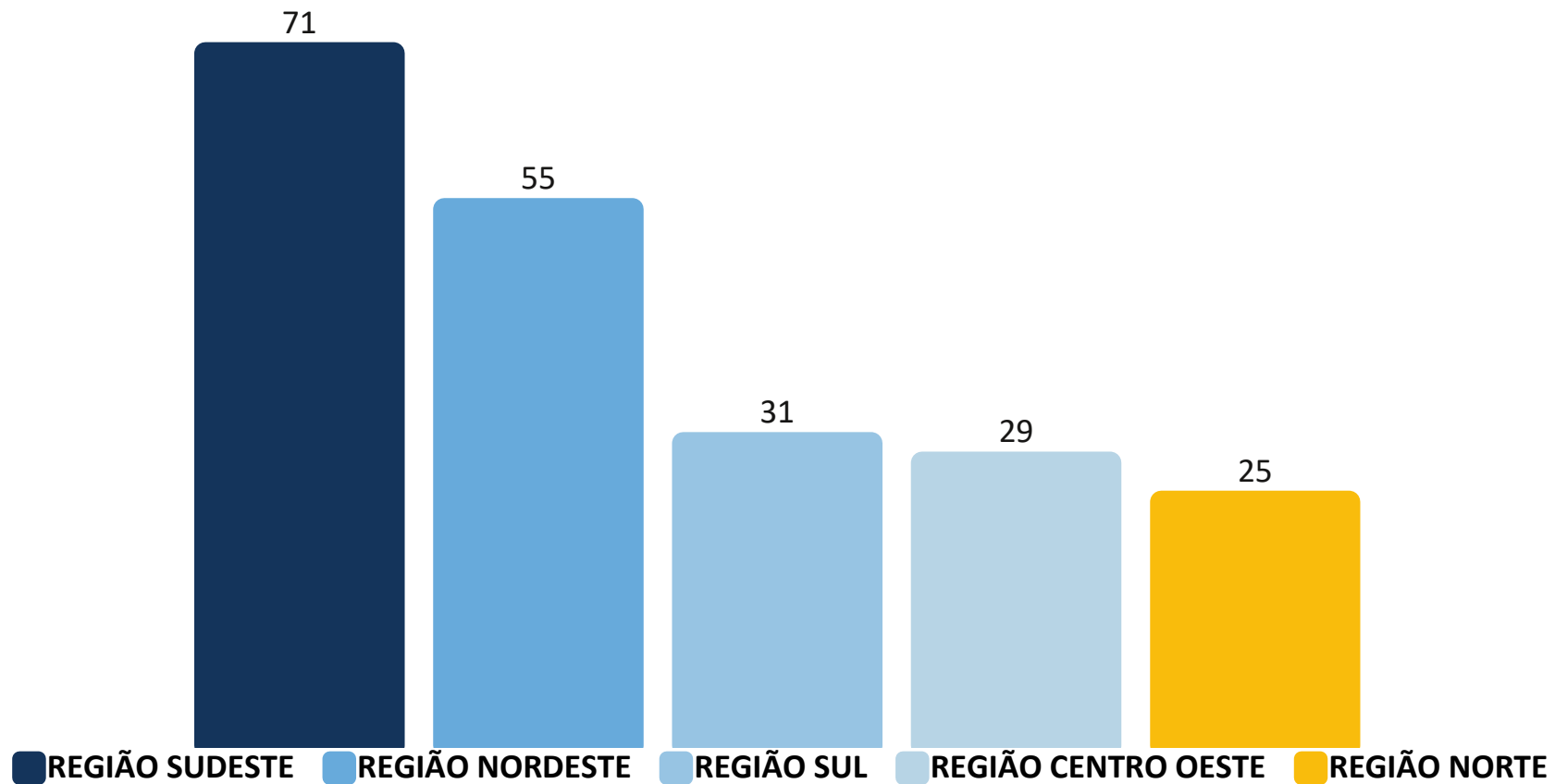
ORIGEM DAS DEMANDAS

Origem: 0800 Consumidor.Gov Email Não informado Outros Meios Procon ProConsumi... RDR-Bacen



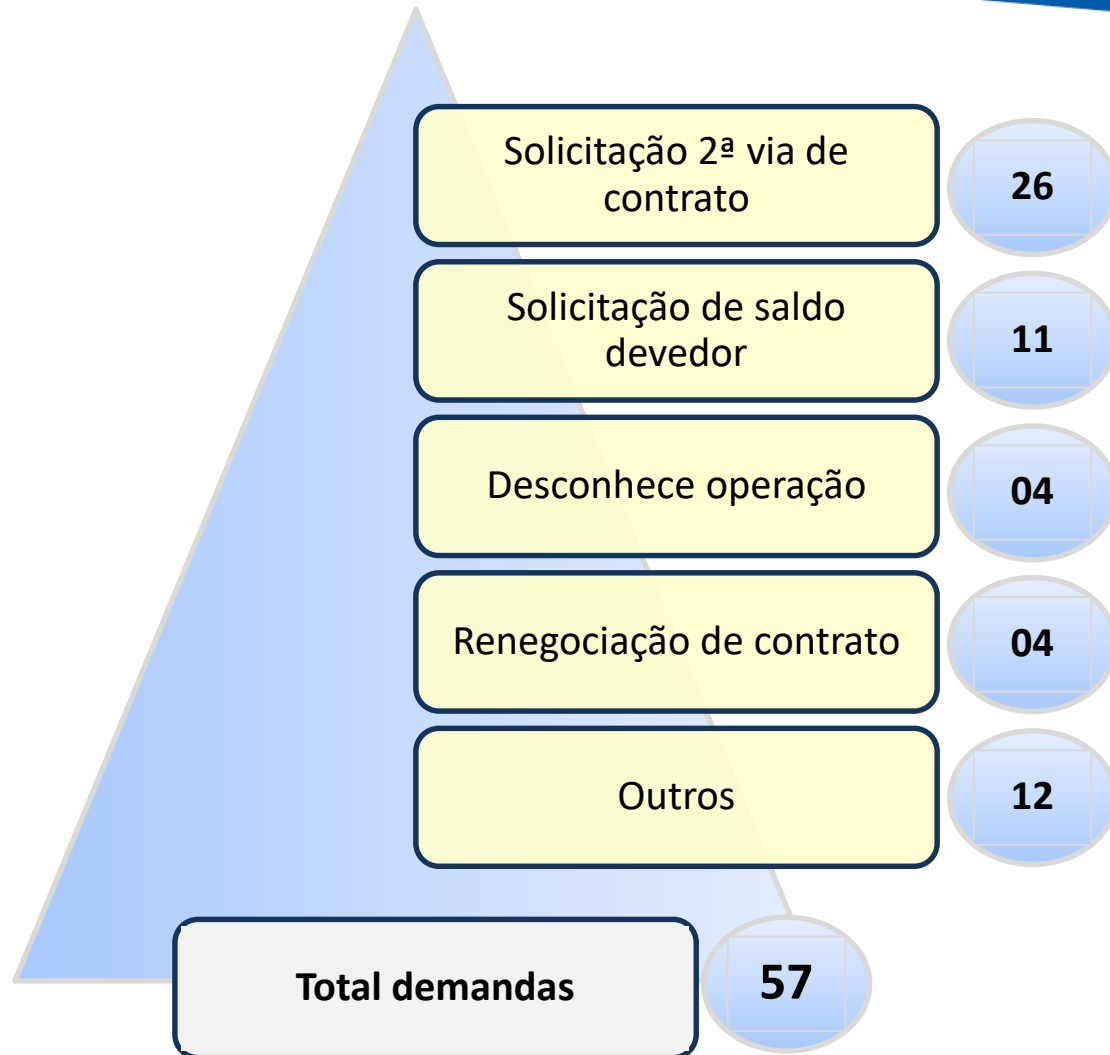
Origem das Demandas Por Região / Brasil

QTDE POR REGIÃO



Classificação por motivos e indicadores

CONSUMIDOR.GOV



Índice de solução **78,95%**

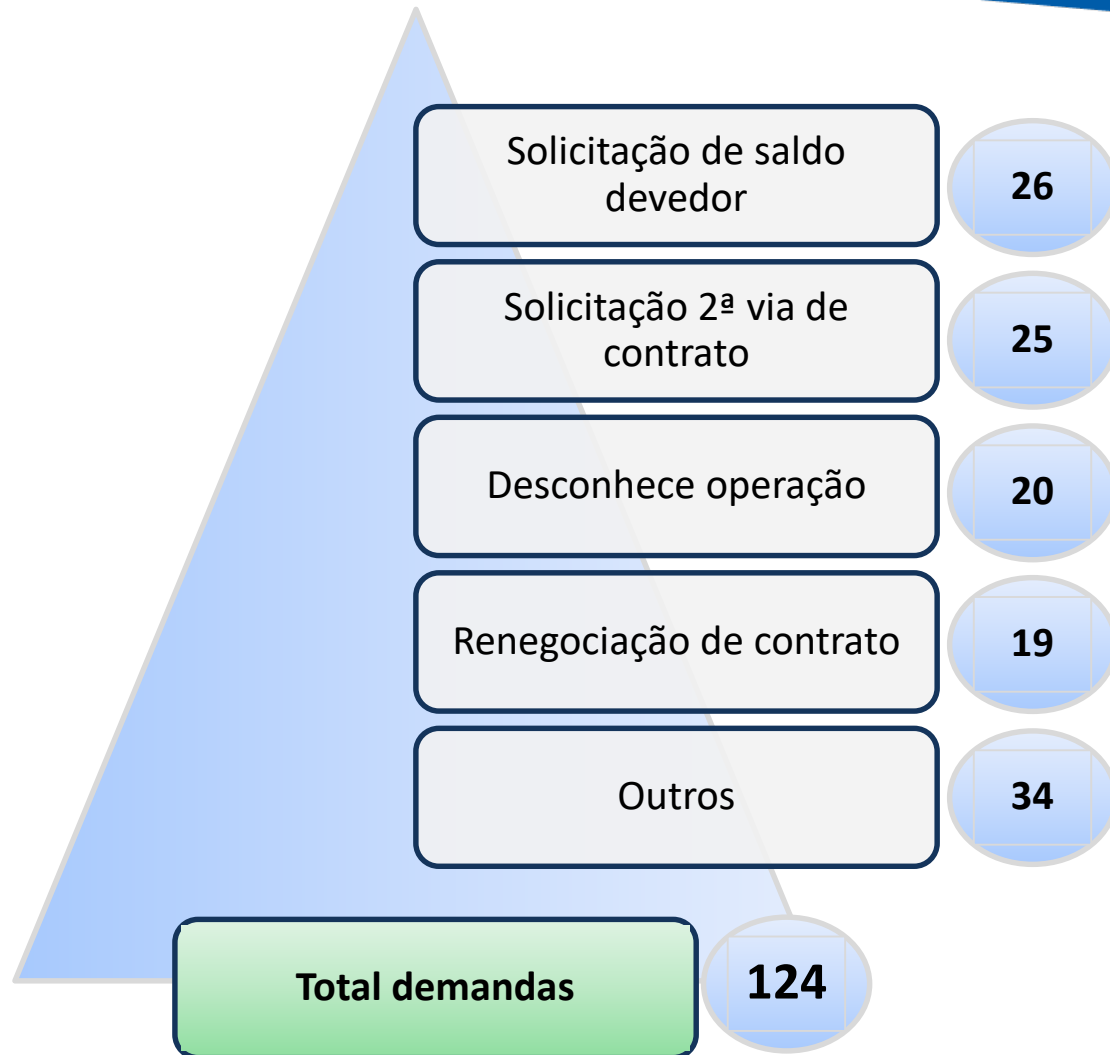
Prazo de resposta **2**

Reclamações respondidas **100%**

Satisfação clientes

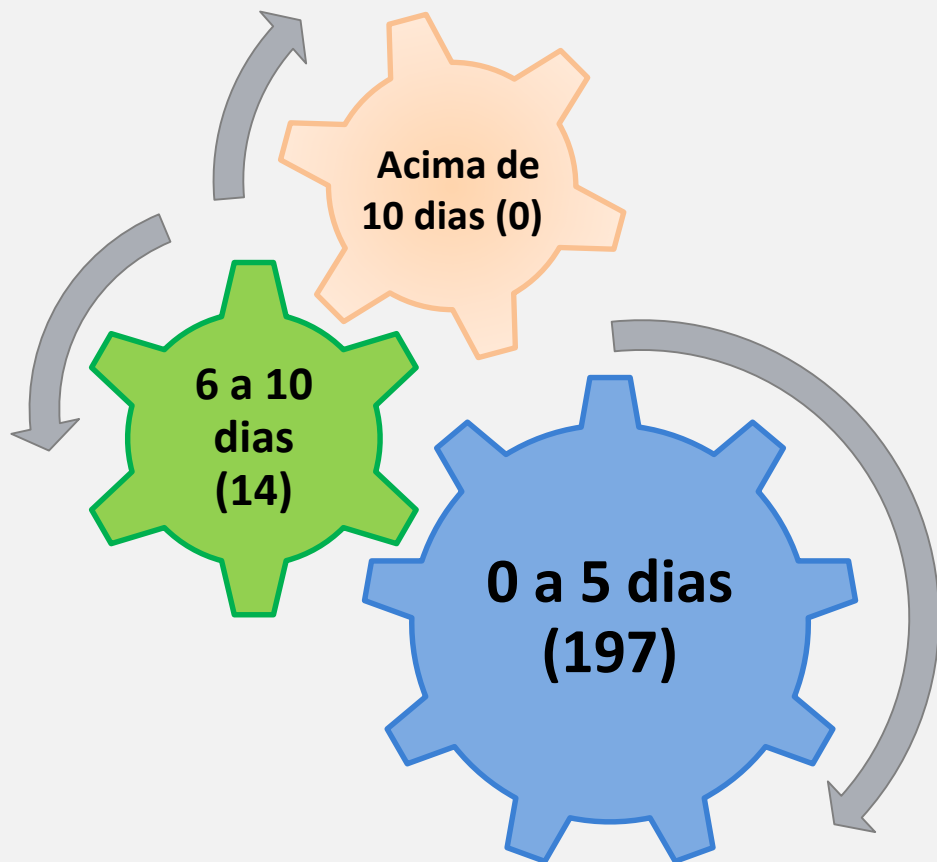


Classificação por motivos e indicadores PROCON



Prazo de resposta 1,53 d
Reclamações respondidas **100%**

Prazo de atendimento Ouvidoria



211
Demandas

2,03
Dias para
resposta

Pesquisa de Satisfação Ouvidoria

42,86% PARTICIPAÇÃO

- Solução apresentada



57,14% PARTICIPAÇÃO

- Qualidade no atendimento prestado



RDR BANCO CENTRAL – Classificação, motivos e comparativo semestre anterior

CDC 66

CDC 42

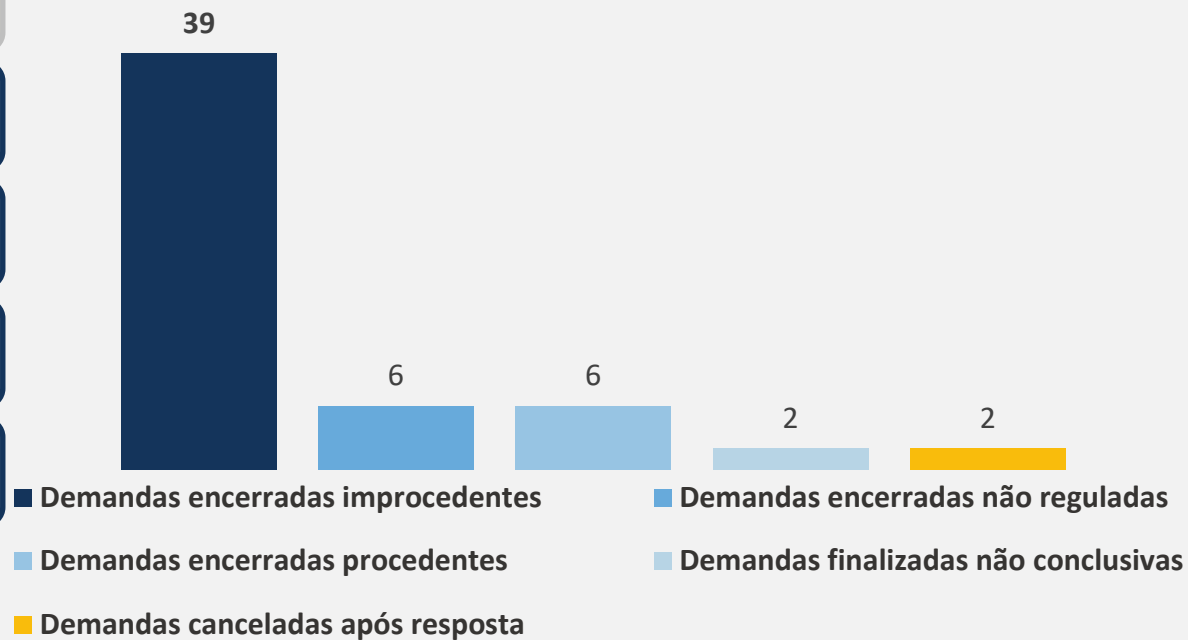
Atendimento (6)

Rest. Cadastral (4)

Financiamentos (2)

Empréstimos (1)

RDR - FINALIZADAS PELO BACEN - SITUAÇÃO



01º Semestre 2023

- Procedentes (3)
- Improcedentes (54)
- Total demandas (75)

02º Semestre 2023

- Procedentes (6)
- Improcedentes (39)
- Total demandas (55)

Conclusão



O Relatório apresentado, referente ao 2º semestre de 2023, representou as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria de forma quantitativa e qualitativa, atendendo à Resolução vigente nº 4.860, a Autorregulação Bancária e as Normas e Políticas Internas da Instituição.

A Ouvidoria, no 2º semestre de 2023, assim como nos semestres anteriores, continuou atendendo suas [demandas de Ouvidoria no prazo médio de 2,03 dias úteis](#), visando dar mais agilidade aos prazos de respostas e aprimorar o relacionamento com clientes.

A Ouvidoria do CCB Brasil está sempre à disposição para melhor atendê-lo.

