

RELATÓRIO
OUVIDORIA

**BANCORBRÁS ADMINISTRADORA
DE CONSÓRCIOS S.A**

1º SEMESTRE
2024

Este documento tem o objetivo de tornar transparente a relação da Bancorbrás Administradora de Consórcios S.A - BAC. junto aos seus clientes, no que tange às manifestações de sugestões, elogios e reclamações. Assim, será apresentado um panorama geral da Administradora e informações sobre atendimento ao cliente, *stakeholder* e atribuições da Ouvidoria, além de um posicionamento sobre a atuação desta com os Órgãos Reguladores. A Ouvidoria da Bancorbrás Consórcios atua na mediação das relações consumeristas de forma estratégica, exercendo a gestão do relacionamento e comunicação com os consumidores. Atua ainda, como um fundamental indutor de melhorias na Instituição, gerindo as demandas em conjunto com as áreas da Administradora, Gestão Comercial, Gestão de Grupos e Gestão de Crédito e Operações, para identificar as causas-raízes das principais reclamações, bem como apontar sugestões que podem culminar planos de ação que enderecem correções e/ou oportunidades de evolução nos produtos e serviços, visando alavancar a satisfação dos clientes e o cumprimento das Leis e Resoluções. Em síntese, entre os objetivos da Ouvidoria, também está o de manter um relacionamento aberto e construtivo com os Órgãos Reguladores, contribuindo para a evolução e o fortalecimento das relações de consumo. Para nos auxiliar na guarda e organização dos dados, utilizamos o Sistema OMD, da OMD Soluções em Ouvidoria.

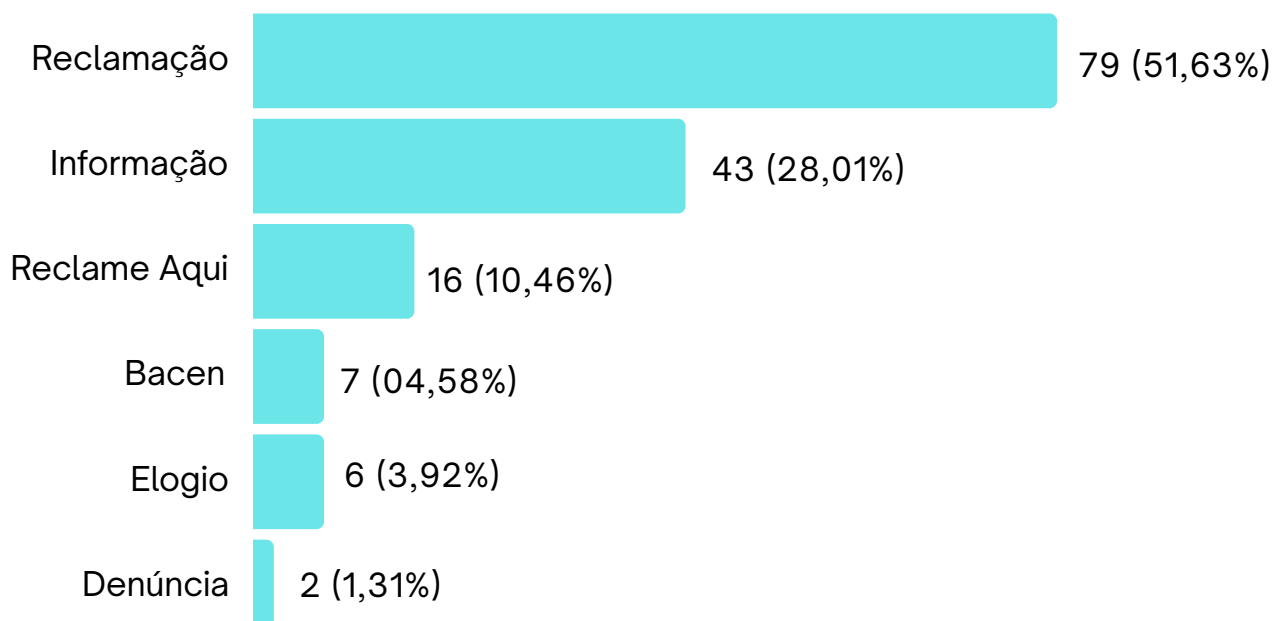
- Receber e registrar as reclamações referentes aos serviços prestados pela instituição, avaliar a procedência e buscar soluções junto às unidades competentes, acompanhando as providências adotadas e o cumprimento dos prazos estabelecidos.
- Interagir com as unidades organizacionais da instituição, para atuar preventivamente na solução de conflitos.
- Informar o cliente sobre as providências adotadas, em relação à manifestação apresentada, com agilidade e transparência.
- Resguardar o sigilo das informações.
- Analisar as manifestações registradas de forma sistêmica, para identificar oportunidades de melhoria e sugerir às unidades organizacionais, medidas de aperfeiçoamento dos serviços prestados.
- Avaliar o desempenho e a satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados da BAC.
- Orientar o cliente quanto à finalidade da Ouvidoria, seu limite de atuação e as formas de acesso aos seus serviços.
- Assegurar ao cliente, a manifestação de forma direta e desburocratizada, disponibilizando mecanismos que permitam o acompanhamento do trâmite completo de sua manifestação.
- Representar o cliente na Instituição de forma imparcial.

- Registrar as demandas e de imediato, informar ao cliente o número do protocolo de atendimento.
- A demanda do cliente será analisada para os esclarecimentos cabíveis, cumprindo a recomendação de não ultrapassar o prazo máximo de 10 dias úteis, conforme Resolução BCB N° 28, de 23 outubro 2020, definido na legislação em vigor.
- Ao final do processo, a Ouvidoria contata o manifestante dando-lhe o parecer.

Acesso e estrutura

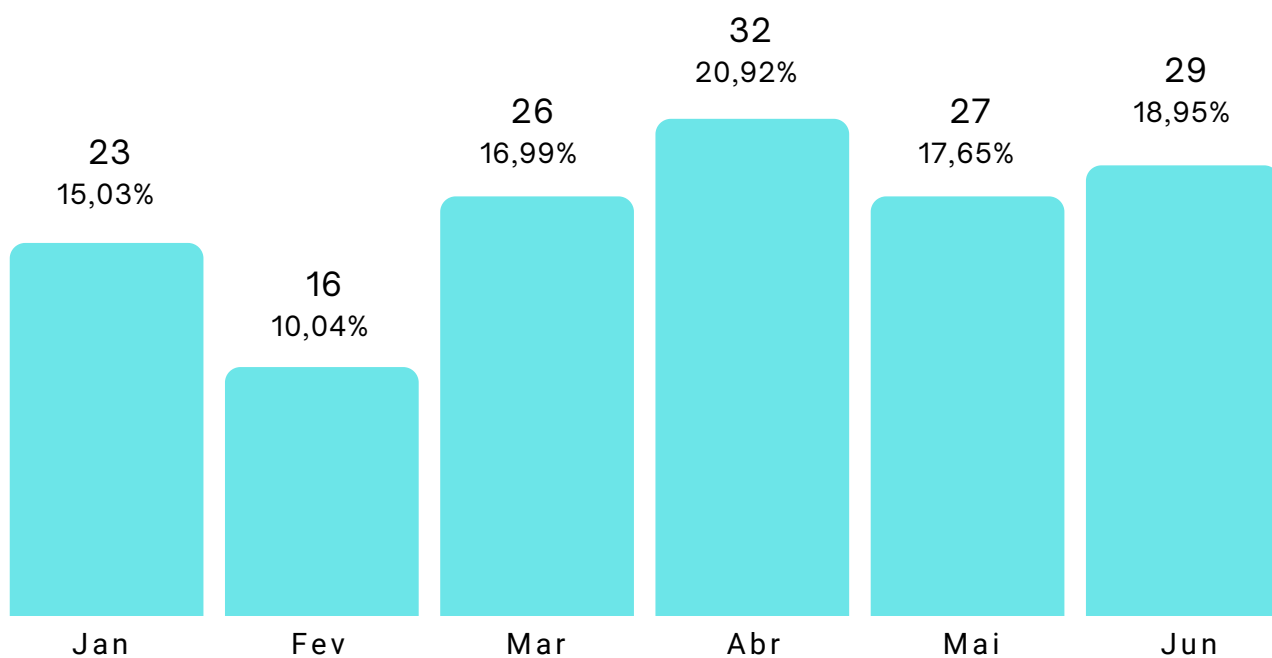
- A Ouvidoria da Bancorbrás Consórcios está divulgada nos meios de comunicação para clientes, colaboradores e stakeholders.
- O número telefônico da Ouvidoria 0800 814 2252, é divulgado no Contrato de Participação em Grupo de Consórcio, nas peças publicitárias, nos quadros informativos da matriz, filiais e representações, nos boletos bancários e site www.bancorbras.com.br. É um dos meios pelos quais é possível obter informações sobre como registrar uma manifestação e a forma de atuação da Ouvidoria.
- Contamos ainda com o e-mail ouvidoria@bancorbras.com.br, e com um formulário de comunicação, disponibilizado no site. Horário de funcionamento de 08 às 17h, de segunda a sexta-feira.

Quantidade de demandas por tipo



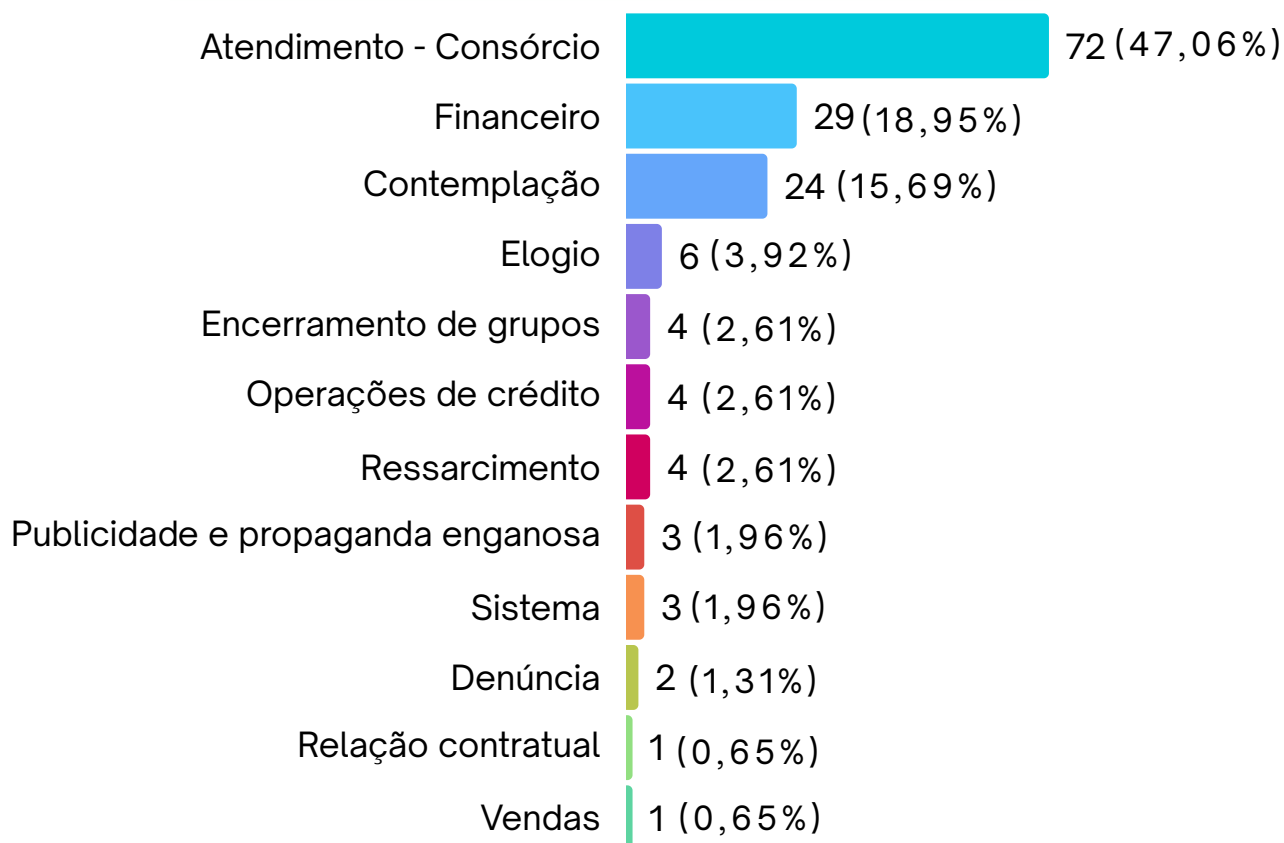
Quantidade de Registros

Total: 153

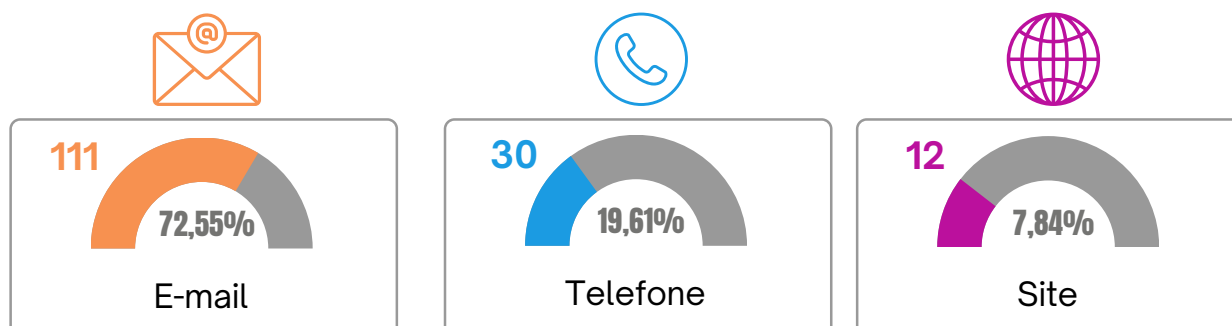


Motivo das Demandas

- Motivo das demandas de acordo com a resolução BCB nº 28 de 23 de outubro de 2020.



Canais de Atendimento



Analizamos os dados coletados e as informações apresentadas neste Relatório do 1º semestre de 2024, da Ouvidoria da Bancorbrás Administradora de Consórcio S.A. Constatamos, que a maioria das reclamações se referiram à atendimento - ‘atendimento prestado pela instituição ou seus prepostos’ com 72 registros, financeiro - ‘envio de boleto’ com 29 registros e contemplação - “lance ou liberação do crédito” com 24 protocolos registrados. Além disso, das 153 ocorrências registradas, nenhuma foi classificada como ‘procedente não solucionada’.

Juntamente com a Administradora, continuaremos nos dedicando à intenção de combater a insatisfação dos clientes, proporcionando qualidade no parecer, articulando as melhores práticas com as áreas responsáveis, administrando prazos e efetividade das evidências. A parceria entre a Ouvidoria, Diretoria e as Gerências é a chave para o sucesso do atendimento de excelência prestado, constituindo-se de fato, como um instrumento de participação ativa para o bom relacionamento entre empresa e cliente.

Atenciosamente,

Ouvidoria da Bancorbrás Administradora de Consórcios S.A - BAC