

GRUPO
BANCORBRÁS



2025 RELATÓRIO OUVIDORIA

BANCORBRÁS ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS S.A.

1º SEMESTRE

APRESENTAÇÃO

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 dos resultados da Administradora e informações sobre atendimento ao cliente, *stakeholders*, 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 de 'Gestão de Vendas', 'Gestão de Grupos' e 'Gestão de Crédito e Operações', para identificar as causas-raízes das principais manifestações, bem como apontar sugestões que podem culminar em 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. E para nos auxiliar na guarda e organização dos dados, utilizamos o Sistema OMD, da OMD Soluções em Ouvidoria.

ATRIBUIÇÕES DA 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.
- Analisar documentos e evidências que comprovem as soluções efetivadas e as providências tomadas pelas áreas responsáveis.
- 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.
- Apresentar periodicamente, relatórios sobre os resultados da atuação da Ouvidoria e os indicadores de satisfação dos clientes, para análise da Diretoria e Auditoria Interna.
- 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 seu trâmite completo.
- Representar o cliente na instituição de forma idônea e imparcial.

FORMA DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

- Registrar as demandas e de imediato, informar ao cliente o número do protocolo de atendimento.
- A manifestação do cliente será analisada e encaminhada para o setor competente para os esclarecimentos cabíveis, cumprindo a recomendação de que o retorno ao interessado seja feito no prazo não ultrapassando o prazo máximo de 10 dias úteis, adotado 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

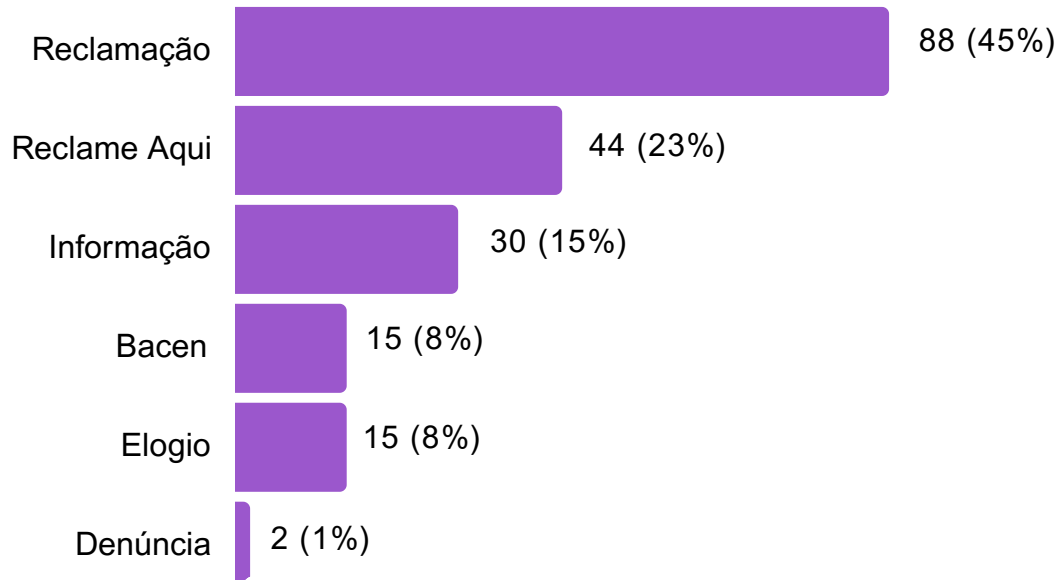
A Ouvidoria da Bancorbrás Consórcios, está divulgada nos meios de comunicação para clientes, colaboradores e *stakeholders*.

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, nos boletos bancários e sites www.bancorbras.com.br e www.bancorbrasconsorcios.com.br. Os endereços eletrônicos são meios ágeis pelos quais é possível obter informações sobre registros de manifestações e a forma de atuação da ouvidoria.

Contamos ainda com o e-mail ouvidoria@bancorbras.com.br e formulário de comunicação, disponibilizado no site. Horário de funcionamento de 08 às 17h, de segunda a sexta-feira.

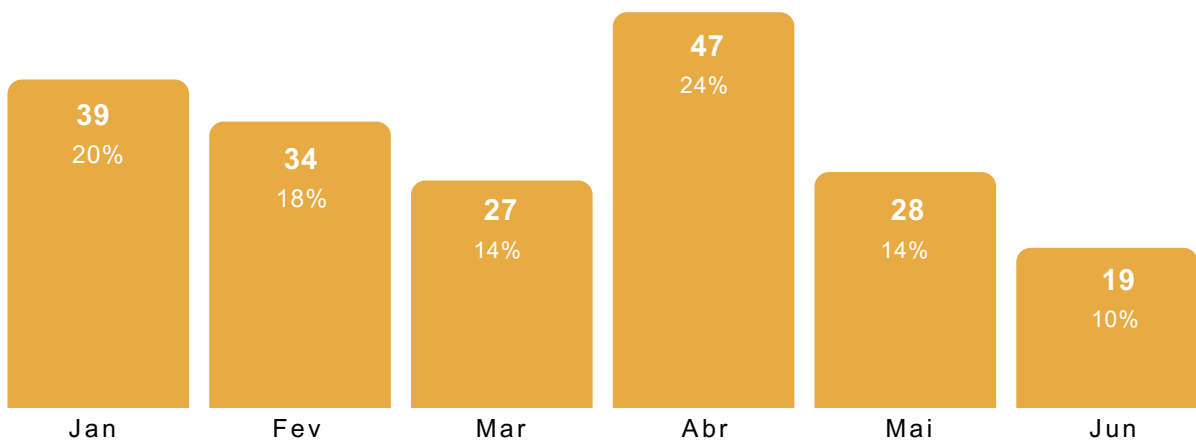
SEÇÃO ESTATÍSTICA

Quantidade de demandas por tipo



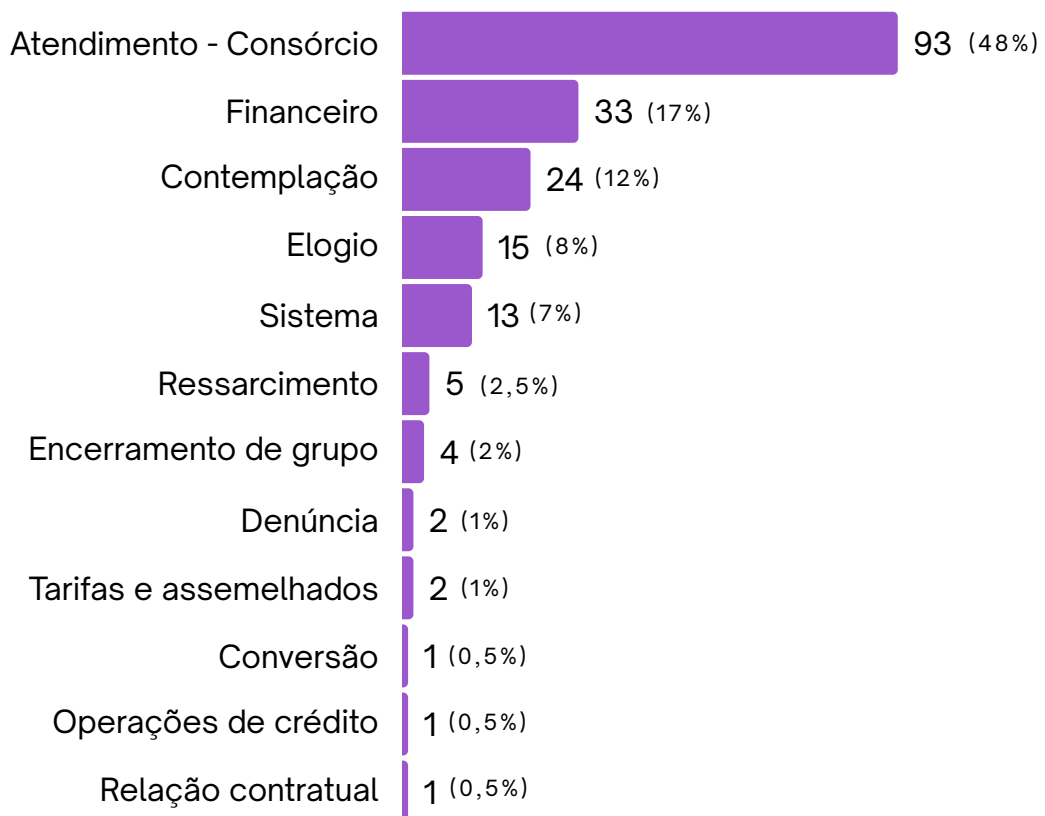
Quantidade de Registros

Total: 194

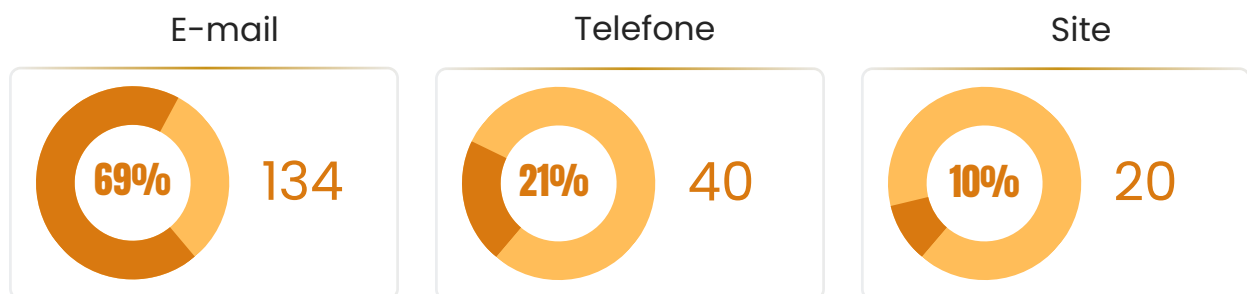


Motivações das Demandas

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

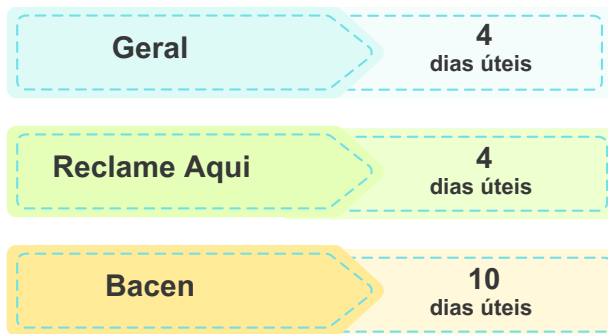


Canais de Atendimento



Tempo médio de solução na Ouvidoria

Prazo médio de resposta ao demandante (em dias) da Bancorbrás Administradora de Consórcios.

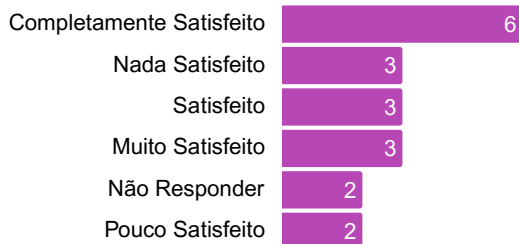


O prazo máximo para apresentar resposta ao demandante, conforme determina a Resolução BCB nº 28 de 2020, é de até 10 dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período.

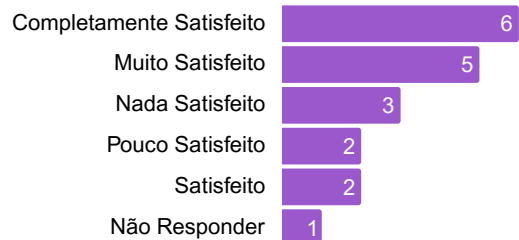
Nota do atendimento prestado pela Ouvidoria

Cerca de 9% dos demandantes, do total de 194, responderam à pesquisa de satisfação, a qual não é obrigatória e sim sugestiva. A base reduzida de respostas dificulta realizar inferências estatísticas sobre a percepção da satisfação em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria. Além disso, uma análise qualitativa permite inferir que os resultados também são impactados pela frustração do demandante por não compreender as regras do produto, apesar dos esclarecimentos e soluções apresentadas, pois o consórcio é um grupo de pessoas que se unem para adquirir bens ou serviços, e o tratamento deve ser isonômico, ou seja, igualitário para todos os participantes.

Solução apresentada



Qualidade do atendimento prestado



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analizamos os dados coletados e as informações apresentadas neste Relatório do 1º semestre de 2025, 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 93 registros; financeiro - 'boleto ou negociação' com 33 protocolos registrados e contemplação - 'lance ou liberação do crédito' com 24 registros. Além disso, das 194 ocorrências registradas, nenhuma foi classificada como 'procedente não solucionada'.

Os dados apresentados neste relatório, ressaltam a importância da Ouvidoria na identificação dos principais problemas e no aprimoramento e correção de processos.

Segundo a ABAC - Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios, ativos administrados pelo consórcio crescem mais que a caderneta de poupança. Enquanto os ativos administrados pelo Sistema de Consórcios cresceram 17,1%, o saldo da poupança aumentou 5,2%. Caso mantenha esse ritmo de crescimento, estima-se que até o final de 2028 o consórcio possa superar a poupança.

Nessa perspectiva de cenário promissor, reforçamos nosso compromisso em aprimorar continuamente nossos processos, fortalecer a relação de confiança com os consorciados e garantir que cada demanda seja tratada com assertividade e tempestividade, proporcionando qualidade no parecer, articulando as melhores práticas com as áreas responsáveis.

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.

Acreditamos que cada interação é uma oportunidade de aprendizado e aprimoramento. Por isso, ao longo deste semestre, seguimos reforçando nossa missão de escuta ativa, analisando cada demanda com o devido zelo e implementando soluções que impactam positivamente a experiência do cliente.

Atenciosamente,

Ouvidoria da Bancorbrás Administradora de Consórcios S.A. - BAC