

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE 2024



中國銀行

(巴西)

BANK OF CHINA (BRASIL) BANCO MÚLTIPLO S/A





中國銀行

(巴西)

BANK OF CHINA (BRASIL) BANCO MÚLTIPLO S/A

# INTRODUÇÃO

**O presente relatório apresenta as atividades do canal de Ouvidoria do conglomerado BOC Brasil relacionadas ao segundo semestre de 2024, em atendimento à Resolução 4.860 de 2020 do Banco Central do Brasil e demais normas complementares.**



中國銀行

(巴西)

BANK OF CHINA (BRASIL) BANCO MÚLTIPLO S/A

## MENSAGEM DA OUVIDORIA

**Nosso compromisso é atuar de como ponte entre clientes e a nossa instituição, assegurando que sua voz seja ouvida, valorizada e atendida, com total respeito e transparência.**

**Trabalhando com seriedade, imparcialidade e ética, buscando soluções rápidas e eficazes que reflitam nosso comprometimento com a excelência no atendimento e o bem-estar de nossos clientes e parceiros.**

**Sua participação é essencial para construirmos, juntos, uma organização mais inclusiva, eficiente e humana.**



**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.bocbrasil.com.br](http://www.bocbrasil.com.br) e [www.bocfinanceira.com.br](http://www.bocfinanceira.com.br)**



**Correspondências: Alameda Santos, 960 – 15º andar – Jardim Paulista / SP**

**CEP 01418-002 – Jardim Paulista / SP**



**Atendimento Presencial – Avenida Paulista, 901 – 15º andar – Sala 1 (Realizado mediante agendamento prévio)**

**(Atendimento de segunda a sexta-feira, das 10h às 16h, exceto feriados nacionais)**



SAC Pessoa jurídica e Cartão de crédito 0800 701 0224  
SAC Crédito Consignado 0800 725 0048  
SAC Deficiente Auditivo ou de fala 0800 940 0649  
(Atendimento de segunda a sexta-feira, das 09h às 18h, exceto feriados nacionais)



Sites: [www.bocbrasil.com.br](http://www.bocbrasil.com.br) e [www.bocfinanceira.com.br](http://www.bocfinanceira.com.br)



Correspondências: Alameda Santos, 960 – 15º andar – Jardim Paulista / SP  
CEP 01418-002 – Jardim Paulista / SP



Atendimento Presencial: Avenida Paulista, 901 – 15º andar – Sala 1  
(Atendimento de segunda a sexta-feira, das 10h às 16h, exceto feriados nacionais)

Em conformidade com Decreto 11.034/2022, o canal de SAC, Serviço de Atendimento ao Cliente, é responsável por garantir que seus clientes tenham uma experiência positiva e que suas necessidades, questionamentos e reclamações sejam atendidos de forma eficaz e célere.

Para que estes objetivos sejam alcançados, suas ações são pautadas em conformidade com as regras a seguir:

**Atendimento ao cliente:** Esclarecimento de dúvidas em seu primeiro contato, sempre que possível, de maneira rápida e eficiente.

**Treinamentos e desenvolvimento:** Adoção de políticas para aprimoramento constante do conhecimento e habilidades da equipe, com o objetivo da melhoria e satisfação de seus clientes.

**Resolução de problemas:** Oferecer soluções satisfatórias aos seus clientes, de forma célere e assertiva.

**Feedback:** Coleta de informações, visando a melhoria do atendimento, produtos e serviços.

**Fidelização:** Trabalho constante, visando a satisfação dos clientes, não somente em relação ao atendimento prestado, mas em toda gama de produtos e serviços disponibilizados.

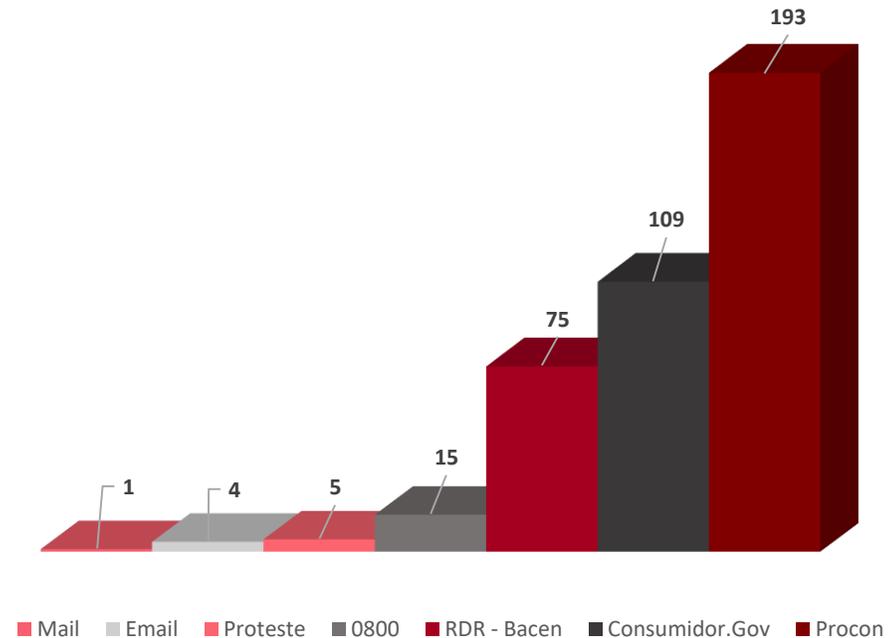


No segundo semestre de 2024, foram registrados 402 atendimentos pelo canal de Ouvidoria.

Como principais meios de acesso à Ouvidoria, se destacam os canais Banco Central do Brasil, com 75 registros, Consumidor.GOV, com 109 registros e os diversos Procons, com 193 registros.

Quanto aos atendimentos prestados pelo canal 0800, a Ouvidoria registrou 15 atendimentos oriundos dos canais primários(SAC).

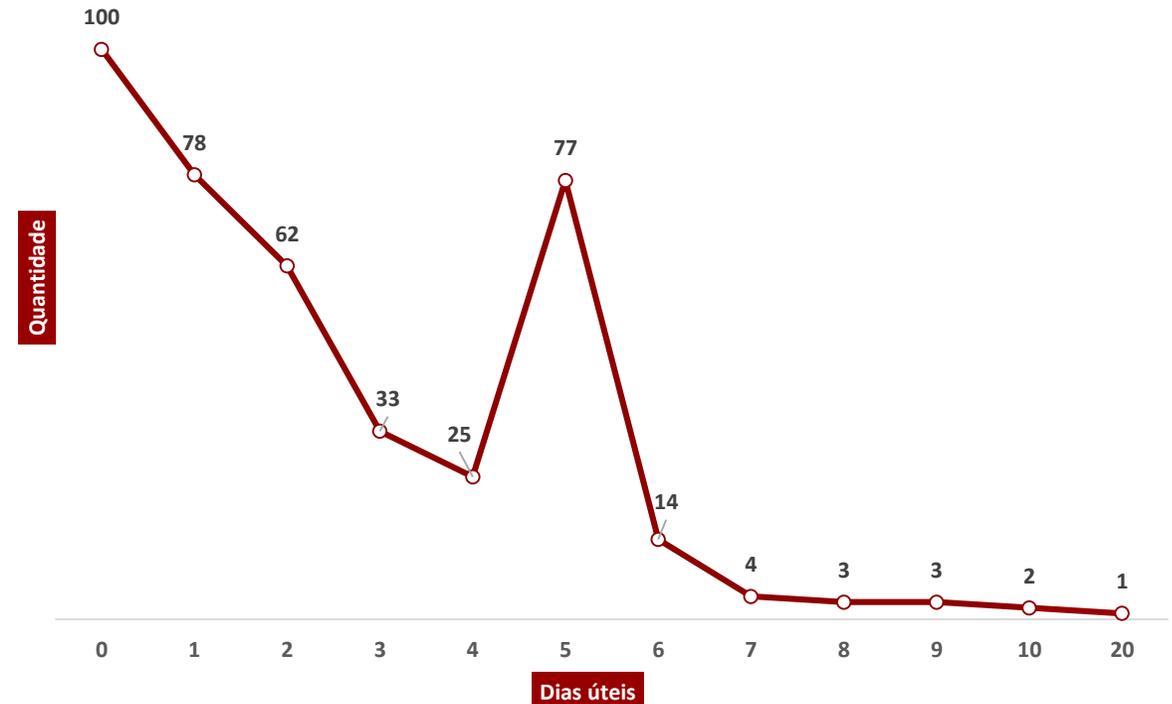
Destaca-se que, além dos acionamentos realizados diretamente, os Procons com as plataformas Consumidor.GOV e Proconsumidor, sendo a última, exclusiva para atendimentos aos Procons.



De acordo com o normativo SARB 027 de 2023, o departamento de Ouvidoria deve tratar e responder no mínimo 50% das demandas recebidas, em até 05 dias úteis.

Quanto às tratativas e resoluções, foram respondidas 375 demandas dentro do prazo de 5 dias úteis, representando 93,2%, e apenas 1 demanda respondida acima do prazo de 10 dias úteis, número este que representa 0,2% do total de registros.

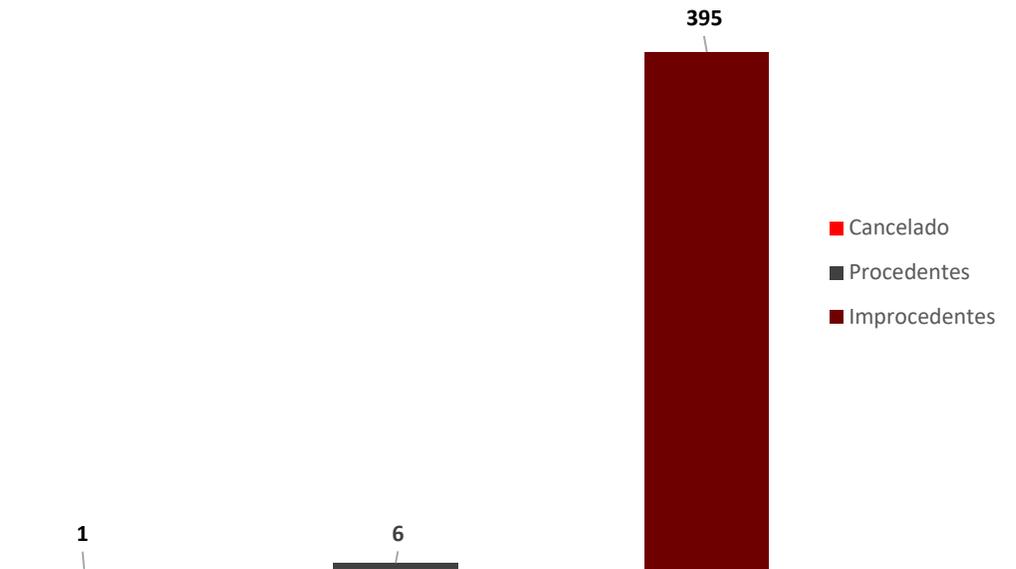
De acordo com as Resoluções 4.860 CMN e 222 Bacen, em casos justificados, é permitida a prorrogação do prazo de tratativa e atendimento, portanto, a Ouvidoria se encontra totalmente aderente às resoluções, não havendo nenhuma demanda respondida fora das determinações.



Em comparação ao semestre anterior, onde foram registradas 242 atendimentos, no segundo semestre de 2024, foram registrados 402 atendimentos, representando um aumento de 39,8%.

Quanto ao índice de resolutividade, ao final das tratativas, 395 demandas foram julgadas improcedentes, representando 98,2%.

Enquanto que 6 demandas foram julgadas procedentes, representando número inferior a 2% da quantidade total de atendimentos.



A pesquisa de satisfação do conglomerado BOC Brasil se divide em 02 etapas, sendo elas:

1. Avaliação da solução apresentada.
2. Avaliação do atendimento prestado.

Em sua totalidade, foram disponibilizadas 15 pesquisas aos clientes atendidos pelo canal 0800, sendo avaliados por nossos clientes em 9 oportunidades.

Em relação à solução apresentada, 4 clientes se disseram satisfeitos ou muito satisfeitos, representando 44% das avaliações, enquanto que 1 cliente afirmou estar insatisfeito, representando 11%.

Em relação ao atendimento prestado, 6 clientes se disseram muito satisfeitos, representando 66,6% das avaliações, enquanto que 1 cliente afirmou estar insatisfeito, representando 11%.

O presente relatório tem como objetivo principal a busca por melhorias em nossos processos, produtos financeiros oferecidos ao mercado e principalmente a satisfação de nossos clientes, com base em suas experiências.

A Ouvidoria do conglomerado CCB Brasil reafirma seu compromisso na busca da excelência, sendo um canal de confiança para seus clientes que buscam resolução efetiva, ágil e assertiva para suas demandas.

Ao longo do período analisado, a Ouvidoria desempenhou um papel fundamental na promoção da transparência e na melhoria contínua dos serviços oferecidos.

Os dados coletados evidenciam não apenas as principais preocupações dos usuários, mas também as oportunidades de aprimoramento nas práticas institucionais. Agradecemos a todos que contribuíram com suas opiniões e relatos, pois cada feedback é uma valiosa fonte de aprendizado.

Reforçamos a importância de manter um canal aberto e acessível, que permita a todos se sentirem ouvidos e valorizados.

Estamos confiantes de que, com o apoio de todos, poderemos continuar a construir um ambiente mais justo e transparente, onde a voz de cada cidadão é respeitada e considerada.