

# Relatório da Ouvidoria

2º Semestre | 2023

Banco  
**bs2.**



# Índice

Apresentação



Pag. 3

Mensagem do  
Presidente



Pag. 4

Mensagem da  
Ouvidora



Pag. 5

Sobre  
o BS2



Pag. 6

Atividades da  
Ouvidoria



Pag. 7

Mensagem da  
Equipe



Pag. 9

Canais  
de Acesso



Pag. 10

Nossos  
Números



Pag. 12

Considerações  
Finais



Pag. 15

# Apresentação

Este relatório demonstra as atividades realizadas pela Ouvidoria do Banco BS2 no 2º Semestre de 2023.

O material tem o objetivo de deixar a nossa relação com os clientes e demais stakeholders ainda mais transparente, reafirmando nosso foco em ser uma empresa com excelência no atendimento.

Apresentamos um panorama geral da empresa, atribuições da Ouvidoria e informações sobre atendimento ao cliente e relacionamento com Órgãos. A elaboração deste relatório está em conformidade com as disposições da Resolução nº 4.860/2020 do Banco Central do Brasil.

# Mensagem do Presidente

No segundo semestre de 2023, alcançamos marcos extraordinários na jornada do Banco BS2, consagrando todo o nosso esforço em proporcionar aos clientes serviços de qualidade e um atendimento de excelência.

Com orgulho, informamos que alcançamos o selo RA1.000, sendo um reconhecimento às empresas que possuem excelentes índices de atendimento no ReclameAQUI®; além de termos um case publicado na revista digital Consumidor Moderno, compartilhando como utilizamos a experiência de um cliente para inspirar transformações e melhorias no Banco. Também seguimos não constando no Ranking de Reclamações do Banco Central do Brasil no 3º e 4º trimestres, onde são listadas as instituições financeiras com os maiores índices de reclamações advindas de seus clientes.

Essas conquistas só foram possíveis porque garantimos que todos os que se relacionam com o BS2 se sintam ouvidos. Procuramos fazer com que cada interação com nossa empresa seja positiva e atenda às suas expectativas, cuidado que reflete diretamente em nossa nota de NPS, que aumentou 20 pontos durante o ano de 2023.

Para 2024, permaneceremos comprometidos em manter a ótima performance em todas as áreas de negócio e preparados para enfrentar os novos desafios que virão. Nossa equipe continuará a buscar a inovação, aprimorando sempre os produtos e serviços oferecidos; adaptando-se às demandas em constante evolução e jamais deixando de manter o foco no nosso cliente.

Contem conosco e vamos juntos!



**Marcos  
Magalhães**  
CEO

# Mensagem da Ouvidora

Quando pensamos na Ouvidoria das empresas BS2, pensamos em time dedicado e comprometido em ouvir o cliente e apresentar a melhor solução para a sua demanda. Sabemos da responsabilidade em acolher nosso cliente no momento que ele mais precisa e não medimos esforços para atendê-lo cada dia melhor.

Estamos empoderando nossos canais para sermos cada vez mais efetivos no atendimento e geradores de uma boa experiência. Além disso, discutimos os problemas relatados, identificamos a causa raiz e atuamos fortemente na solução, retroalimentando as áreas internas de forma a disponibilizar produtos e serviços cada vez mais aderentes às necessidades dos nossos clientes.

Resultado desse constante esforço, o Banco BS2 não foi listado no Ranking de Reclamações do Banco Central do Brasil no 3º e 4º trimestres de 2023. Essa conquista mostra que estamos no caminho certo!

Em 2024, continuaremos buscando melhorar a cada dia a experiência BS2 e nossos objetivos permanecerão diretamente ligados ao sucesso no atendimento a todos os nossos clientes.



**Marcela  
Castro**  
Ouvidora

# Sobre o BS2

O BS2 é um banco digital com soluções financeiras digitais e tecnologia de ponta. Atua focado em pequenas e médias empresas no conceito one-stop shop, ou seja, oferecendo em um só lugar tudo o que uma empresa precisa de um banco. Além de uma plataforma completa de internet banking, o banco possibilita integrações, customizadas ou de prateleira, para automatizar as rotinas financeiras das empresas, garantindo que esse grupo de empreendedores tenha acesso a soluções financeiras eficientes que sejam capazes de otimizar a gestão financeira do seu negócio. Para pessoas físicas, oferecemos uma conta internacional, com saldo em dólares, conversão 24x7 e sem tarifa de manutenção ou mensalidade.

Para as Empresas BS2 é fundamental que toda a estrutura do grupo atue integrada aos valores e princípios éticos e institucionais, assim como às normas e resoluções vigentes. Dentro desta perspectiva, apresentamos neste relatório os indicadores do segundo semestre de 2023.

Como Ouvidoria, incentivamos a solução administrativa de problemas, evitando a judicialização de conflitos e promovendo a melhoria contínua nos processos internos do grupo BS2, sempre pautados pela ética, visão de clientes, parceria, inovação e alta performance.

# Atividades da Ouvidoria

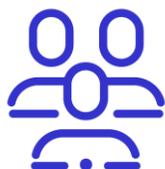
A equipe do “Conta Comigo” exerce, dentre outras, as seguintes atividades:



Atender e registrar as demandas de clientes e usuários, buscando entender de forma precisa a insatisfação do cliente. Nesse momento, será gerado um número de protocolo que é fornecido ao cliente/usuário para acompanhamento da sua demanda, e o registro da demanda do cliente fica documentado em sua jornada dentro do BS2.



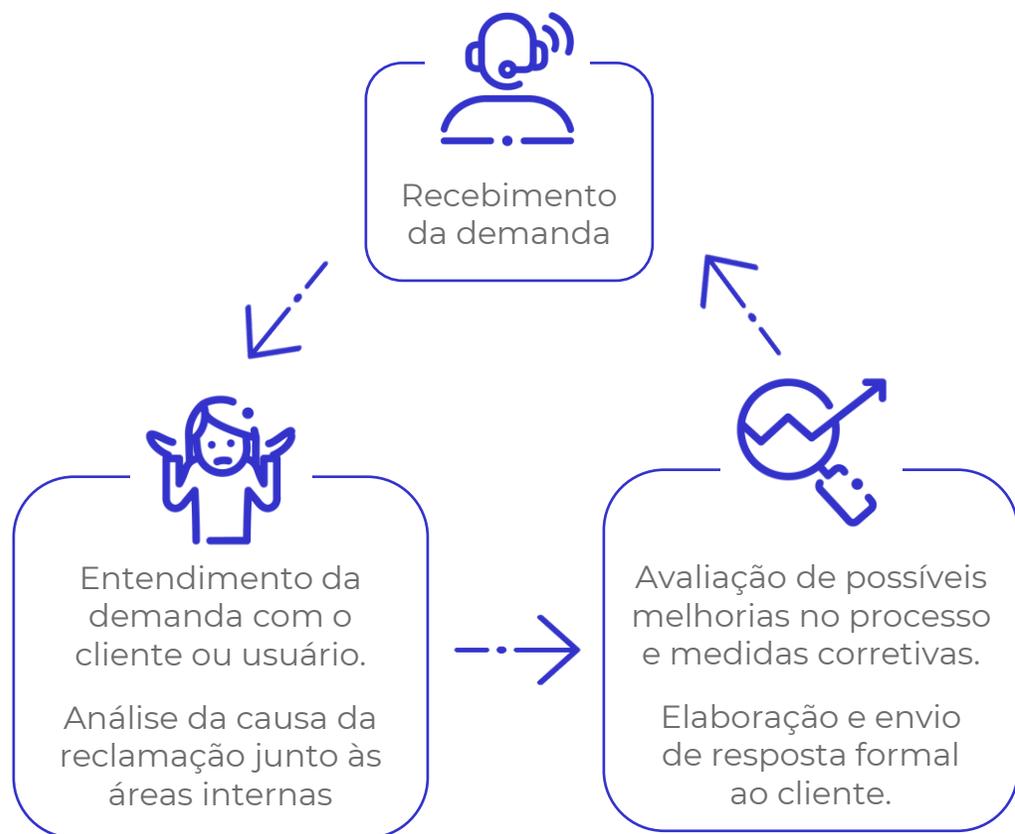
Avaliar internamente, em parceria com as áreas de negócio, as causas que originaram a insatisfação do cliente e prestar esclarecimentos acerca do andamento das demandas e/ou encaminhar resposta conclusiva em até 05 dias úteis a partir do recebimento, visando a um atendimento mais ágil do que prevê a própria legislação.



Manter a Presidência e o Conselho de Administração informados sobre os problemas e as deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los.

# Atividades da Ouvidoria

Abaixo, segue uma ilustração de como funciona nosso fluxo interno de atendimento de demandas:



Entender nossos problemas e procurar soluções de maneira ágil e direta nos move para seguir sempre melhorando a experiência dos nossos clientes. Por isso, ao final de cada atendimento, enviamos uma pesquisa de satisfação para entender em que podemos focar nossos esforços para evoluir ainda mais.

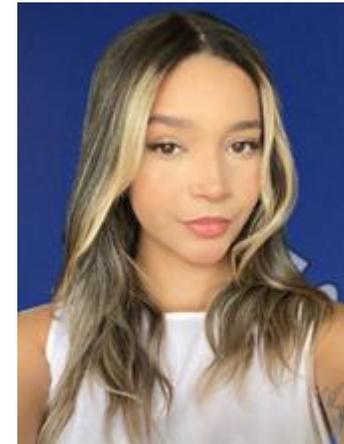
# Mensagem da Equipe

Nossa missão enquanto Ouvidoria está sempre voltada para a experiência do cliente em se sentir ouvido e ter a tranquilidade de saber que do outro lado da linha existem profissionais capacitados para solucionar qualquer apontamento de forma descomplicada, célere e não burocrática.

Nosso foco é sempre realizar o acompanhamento e atendimento personalizado, possibilitando que o cliente possa se expressar da forma que preferir, ampliando assim a sua acessibilidade à Ouvidoria.

Em resumo, focamos além da resolução de problemas. Nos comprometemos em continuar sendo um canal aberto e imparcial, com o cultivo diário do elo de transparência, confiança e compreensão entre o Banco e o cliente.

Por isso, conta comigo!



**Clara Sampaio  
Costa Silva**

Estagiária de  
Ouvidoria

# Canais de Acesso

Para garantir um relacionamento ágil e transparente com clientes e parceiros, as empresas BS2 divulgam em seus sites na internet, nos materiais de divulgação de produtos, boletos, extratos, cartas, contratos, campanhas publicitárias e no site do Banco Central do Brasil e Órgãos Reguladores, todos os contatos diretos para acesso à equipe do Conta Comigo:



## Telefone para ligação gratuita: 0800 726 8889

Disponível das 9 às 18h para atendimento humano, exceto finais de semanas e feriados. 24h por dia e 7 dias por semana, para mensagem de voz.



## Formulário eletrônico no site (Fale Conosco):

<https://www.bs2.com/ouvidoria>



## Mensagens Eletrônicas enviadas para o endereço:

[contacomigo@bs2.com](mailto:contacomigo@bs2.com) ou [contacomigo@bancobs2.com.br](mailto:contacomigo@bancobs2.com.br)

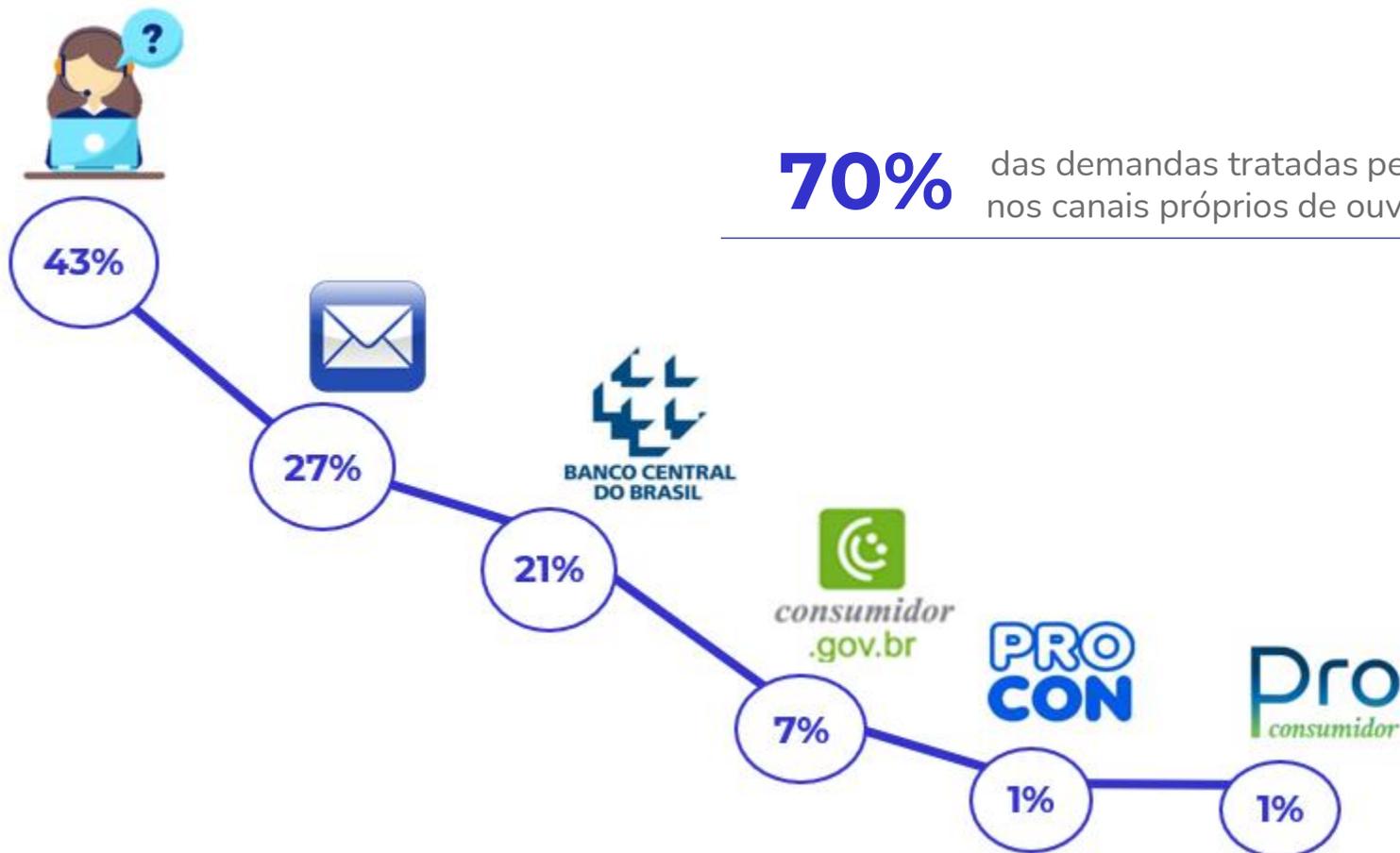
# Canais de Acesso

A Ouvidoria BS2 também atua diretamente nas demandas registradas nos canais disponibilizados por órgãos reguladores e de proteção ao consumidor, como, por exemplo:



# Nossos Números

No 2º semestre de 2023, o time do Conta Comigo - Ouvidoria BS2 tratou 1.534 (mil quinhentas e trinta e quatro) demandas provenientes de clientes/usuários e órgãos de defesas do consumidor, conforme detalhamento abaixo:



**70%** das demandas tratadas pela ouvidoria BS2 são originadas nos canais próprios de ouvidoria: telefone, e-mail e cartas.

# Nossos Números



**1**  
**dia**  
**útil**

O prazo médio de resposta pela Ouvidoria BS2 foi de 1 (um) dia útil .

Focamos em atender o cliente com máxima celeridade e raramente utilizamos os dez dias úteis que o prazo regulamentar do Banco Central nos facultava. Nosso prazo médio de resposta é apurado a partir do recebimento da demanda pelo time do Conta Comigo – Ouvidoria BS2 até a data do envio efetivo das respostas aos clientes/usuários pelos canais habituais.

**TEMOS A MISSÃO DE RESPONDER NOSSO CLIENTE NO PRAZO MÁXIMO DE 05 DIAS ÚTEIS.**

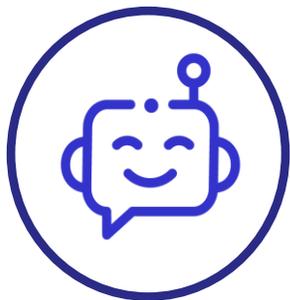


**Nota**  
**NPS**  
**2,5**

Na avaliação de NPS realizada no momento do atendimento, a nota média atribuída pelos nossos clientes foi 2,5, em uma escala de 1 a 5.

Sabemos que a nota recebida está diretamente ligada aos problemas enfrentados pelos nossos clientes e, para buscar as soluções necessárias, sempre avaliamos os processos por trás das reclamações (trilhas de investigação) e compartilhamos essas informações com as áreas internas, possibilitando a atuação na causa raiz dos problemas e o contínuo aprimoramento dos produtos e serviços oferecidos pelo BS2.

# Nossos Números



**Consumidor.gov**

**Reclamações  
Respondidas  
100%**

**Índice de solução  
71,4%**

Seguindo a transparência que norteia nossas relações, respondemos 100% das demandas recebidas e alcançamos o percentual de 71,4% no índice de solução via Consumidor.gov.

Assim como nossas outras frentes de atendimento, estamos focados em fazer com que esse número aumente para garantir a satisfação plena dos nossos clientes.

# Considerações Finais

O 2º Semestre de 2023 reafirma o propósito da Ouvidoria BS2 de ser agente de transformação a partir das experiências compartilhadas pelos clientes, identificando tendências para recomendar e orientar a organização na busca de soluções efetivas, bem como atuar preventivamente no sentido de aumentar o nível de satisfação dos nossos clientes.

Continuaremos sempre operando com excelência e ética, buscando a realização de um atendimento com rapidez, assertividade e qualidade.

**Banco**  
**bs2.**

O banco digital das empresas

@bancobs2      
[bancobs2.com.br](https://bancobs2.com.br)