



RELATÓRIO DA OUVIDORIA
BRADESCO S.A
1º SEMESTRE DE 2018

SUMÁRIO

03 APRESENTAÇÃO

04 MENSAGEM DO OUVIDOR

05 NOSSA TRAJETÓRIA

06 RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

13 NOSSOS NÚMEROS

16 PRAZOS E SOLUÇÕES

17 ATUAÇÃO A FAVOR DO CLIENTE

18 AÇÕES DE MELHORIA

19 LAB 4539

20 CANAIS DE ATENDIMENTO



APRESENTAÇÃO

Caro leitor,

Este é o relatório da Ouvidoria Bradesco.

Nosso objetivo é gerar cada vez mais transparência e confiança na relação com clientes e usuários. Por isso, apresentamos nossa trajetória, nossos canais de atendimento e os números da Ouvidoria.

Boa leitura!



MENSAGEM DO OUVIDOR

“ Em um mundo em constantes mudanças, precisamos nos atentar cada vez mais às necessidades de nossos clientes para que possamos fidelizá-los.

Ao contrário do que costumava acontecer, hoje o cliente não vive para orientar a empresa sobre suas necessidades, mas sim ele quer, de fato, ser surpreendido. Precisamos provocá-lo, no sentido de buscar informações sobre suas necessidades. A diferença é fazer com que seu desejo se transforme em realidade.

Desde 1943, o Bradesco marca presença na vida das pessoas, com objetivos sempre voltados para soluções e estratégias que representem a comodidade, o bem-estar e a realização dos sonhos de seus clientes.

Um exemplo disso é a constante busca pela adequação de seus produtos e serviços ao perfil de cada cliente. É preocupar-se cada vez mais com o tratamento personalizado, em busca do atingimento de um alto patamar de entrega.

Falar sobre a experiência do cliente não é exatamente uma novidade, portanto, precisamos, sim, surpreendê-lo com jornadas e experiências inesquecíveis! ”

Nairo Vidal
Diretor e Ouvidor



NOSSA TRAJETÓRIA

1985

Alô Bradesco

Canal criado para críticas, sugestões, elogios e reclamações.

2005

Ouvidoria

Criada dois anos antes da obrigatoriedade instituída pelo Banco Central.

2011

Procon Fone

Destinado aos Procons, atende reclamações de forma personalizada.

2014

SACL - Sistema de Apoio ao Cliente

Sistema de registro e tratamento de reclamações para todos os níveis de atendimento (agências, centrais de atendimento, SAC, 0800 Ouvidoria, Bacen, Procon, CVM, Carta e Imprensa).

2018

Ouvidoria completa 13 anos

1990

Início da vigência do código de Defesa do Consumidor.

2007

BACEN - Resolução 3.477
Criação de Ouvidorias é exigida para todos os bancos.

2012

Defensoria Fone
Destinada às Defensorias Públicas, atende demandas e promove a desjudicialização.

2017

Prêmio Ouvidorias Brasil
Conquista do Bradesco por 6 anos consecutivos.



RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

O Bradesco está onde os nossos clientes estão. Fazemos parte do dia a dia dos brasileiros sempre oferecendo o melhor serviço e conveniência para que cada interação seja uma experiência única. Para isso, disponibilizamos diversos canais para atender às necessidades do nosso público e garantir a qualidade do atendimento. Nossas agências estão presentes em todos os municípios do País. Também estamos juntos dos nossos clientes por meio do Internet Banking, Bradesco Celular e das Máquinas de Autoatendimento. Confira nossos canais:



**CANAIS
DIGITAIS**



**CENTRAIS DE
ATENDIMENTO**



**REDES
SOCIAIS**



**SAC
ALÔ BRADESCO**



**FALE
CONOSCO**



OUVIDORIA

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

CANAIS DIGITAIS

A mobilidade e as inovações tecnológicas estão cada vez mais presentes na vida dos nossos clientes e usuários. Nesse sentido, o Bradesco se faz presente no mundo digital, oferecendo produtos e serviços diversos.

Veja, a seguir, os nossos resultados no 1º Semestre de 2018:

96% das transações bancárias foram realizadas por meio dos Canais Digitais.

Ou seja, mais de 8,5 bilhões de operações feitas por telefone, celular, autoatendimento ou pela internet.



Bradesco Internet Banking + Bradesco Net Empresa:
Produtos e serviços on-line para usar em qualquer lugar e hora.

2,8 BILHÕES



Bradesco Celular:
Diversos serviços na palma da mão.

4,7 BILHÕES



Fone Fácil (Contact Center):
Atendimento eletrônico e personalizado 24 horas por dia.

82 MILHÕES



Autoatendimento:
Milhares de máquinas em todo o Brasil.

958 MILHÕES



RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

CENTRAIS DE ATENDIMENTO

Nossas centrais são especializadas em diferentes produtos e oferecem diversos serviços:

01 Solicitação de serviços e informações

02 Operações, contratações e cancelamento de produtos

03 Registro de reclamações, críticas e sugestões

Confira os telefones **aqui**.



RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

REDES SOCIAIS

A atuação do Bradesco em Redes Sociais visa aproximar e estabelecer conexões com o nosso público em todos os sentidos. Nosso monitoramento é feito 24 horas por dia e 7 dias por semana.

Para isso, dispomos de equipe interna preparada para solucionar dúvidas e resolver as reclamações. No 1º semestre de 2018, realizamos mais de 90 mil interações com os nossos clientes e usuários em Redes Sociais.

**NO 1º SEMESTRE DE 2018,
REALIZAMOS MAIS DE
90 MIL INTERAÇÕES.**



RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

SAC - ALÔ BRADESCO

Criado em 1985, o canal se consolidou como o principal meio de comunicação entre a população e o Bradesco. Aqui, é possível registrar elogios, sugestões e reclamações sendo correntista ou não.

No 1º semestre de 2018, o SAC - Alô Bradesco registrou 3.115.649 manifestações. 343.925 foram reclamações e, dessas, apenas 3,78% foram reanalisadas pela Ouvidoria.

Esses números traduzem a eficácia e a confiança conquistadas pelo **SAC - Alô Bradesco**, já que o canal tem um alto nível de solução das demandas, e mostram que as reclamações são resolvidas internamente e que é pequeno o número de clientes que procuram órgãos externos de defesa do consumidor.

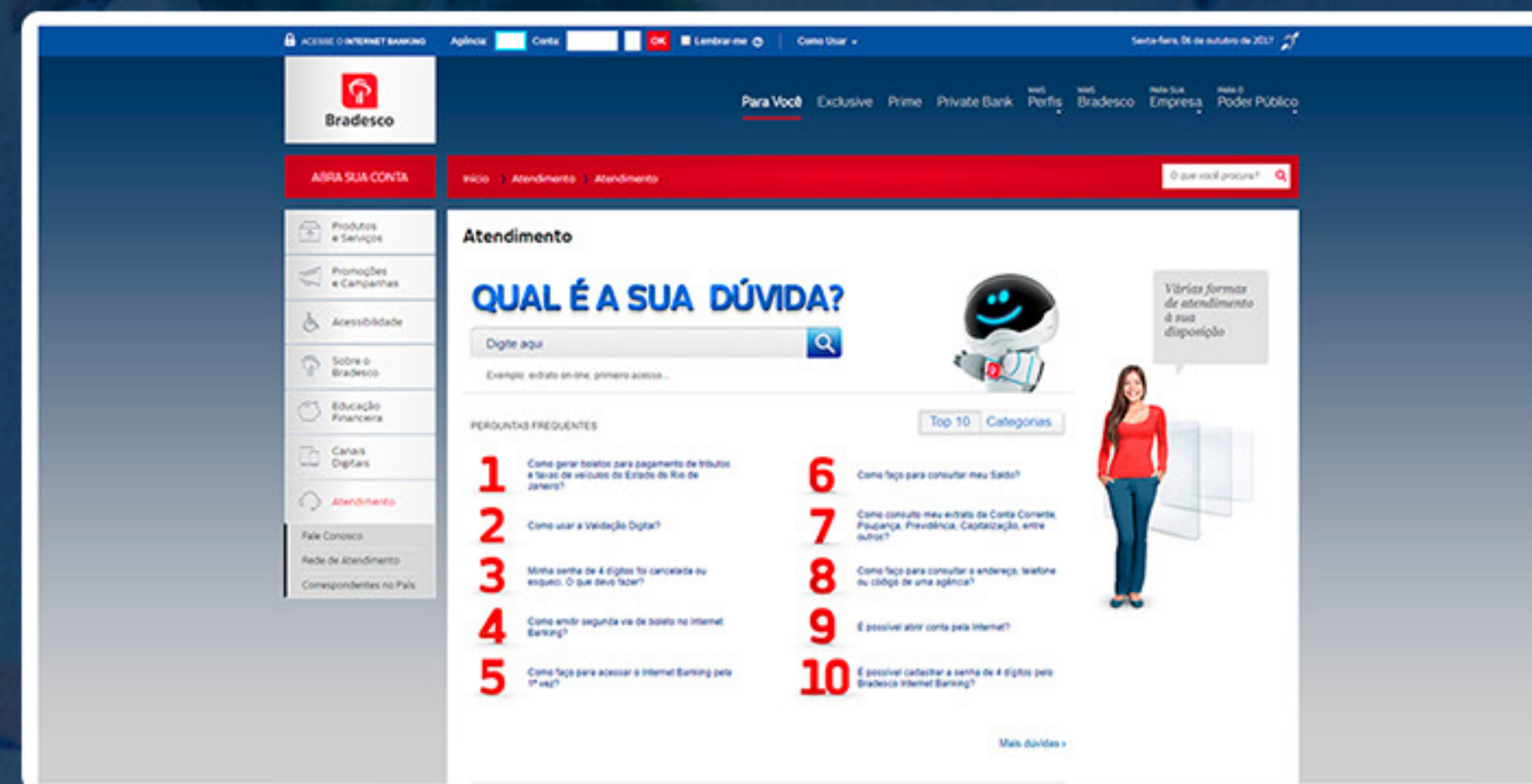


RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

FALE CONOSCO

Nesse canal, o cliente pode esclarecer dúvidas ou registrar uma reclamação, como um SAC, pela internet. O atendimento é feito por meio de um chat on-line ou pela busca de palavras-chave e pesquisa em Perguntas Frequentes. Basta acessar banco.bradesco e clicar em **Atendimento > Fale Conosco**

De **51.977** manifestações recebidas, pelo Fale Conosco, no 1º semestre de 2018, **35.755** eram reclamações.



RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

OUVIDORIA

A Ouvidoria Bradesco foi criada em 2005, dois anos antes da obrigatoriedade da Resolução 3.477 do Conselho Monetário Nacional. Seu escopo é o de rever os casos em que os clientes não se satisfizeram com a solução dada pelos canais de atendimento primário. Seu papel fundamental é representar o cliente em todos os níveis da Organização. Assim, é missão da Ouvidoria representar o cliente com imparcialidade, transformando a reclamação em uma experiência que fortaleça seu relacionamento com a Organização e impulse melhorias que gerem benefícios mútuos. Por meio de um modelo em constante evolução, a Ouvidoria se relaciona com diversos Órgãos reguladores e de defesa do consumidor, a fim de alinhar entendimentos para potencializar resultados e melhorar a experiência com os clientes. A Ouvidoria analisa a causa-raiz das reclamações e, em consenso com as demais áreas internas, elabora planos de ação, visando à promoção de melhorias em processos, produtos

e serviços da Organização. Além das reclamações registradas no 0800, a Ouvidoria também é responsável pelo tratamento e pela gestão das reclamações recebidas por meio do Banco Central do Brasil, da Comissão de Valores Mobiliários, dos Procons e Defensorias Públicas de todo o País; das reclamações registradas no atendimento primário (SAC Alô Bradesco, Rede de Agências, Centrais de Atendimento e Correspondentes Bancários); e reclamações recebidas por Carta ou por Órgãos da Imprensa.

Outro papel importante refere-se ao auxílio aos Agentes da Qualidade que estão locados na Rede de Agências. Eles têm o objetivo de resolver as reclamações no ato do primeiro atendimento e apoiar e coordenar os Agentes de Ouvidoria, espalhados em 74 municípios, cujo papel é estreitar o relacionamento com Procons locais, visando à resolução rápida das questões dos nossos clientes e usuários.

NOSSO ATENDIMENTO É GRATUITO:



0800 727 9933



banco.bradesco/ouvidoria

Segunda a sexta-feira, exceto feriados. Das 08h às 18h

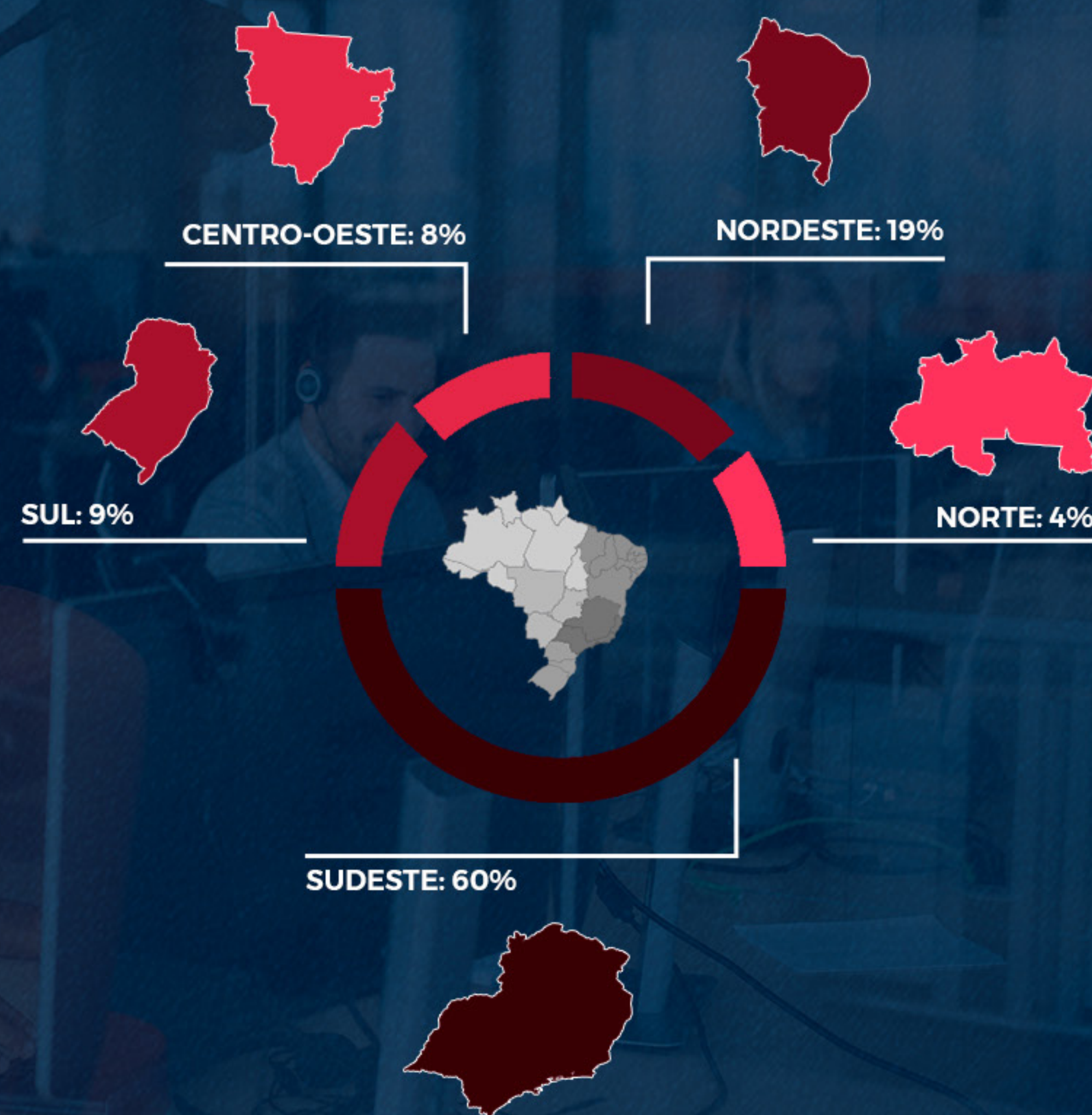


NOSSOS NÚMEROS

Nós valorizamos o relacionamento transparente. Confira os resultados do 1º semestre de 2018:

Os canais de atendimento primário (SAC, agências, centrais de atendimento, etc.) receberam 454.819 reclamações. Somente 2,86% chegaram à Ouvidoria (2ª Instância).

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES



NOSSOS NÚMEROS

RECLAMAÇÃO POR CANAL

A Ouvidoria também faz o atendimento dos canais: BACEN, PROCON, CVM, Defensoria Pública, Carta e Imprensa.

Confira as reclamações registradas por canal no 1º semestre de 2018:

0800 OUVIDORIA	BACEN	PROCON	CARTA E IMPrensa	CVM	DEFENSORIA PÚBLICA	CONSUMIDOR. GOV
13.013	21.594	29.415	3.183	86	101	14.014



NOSSOS NÚMEROS

RECLAMAÇÃO POR TIPO DE PESSOA

Do total de reclamações, 94,5% foram registradas por Pessoas Físicas e 5,5% por Pessoas Jurídicas.



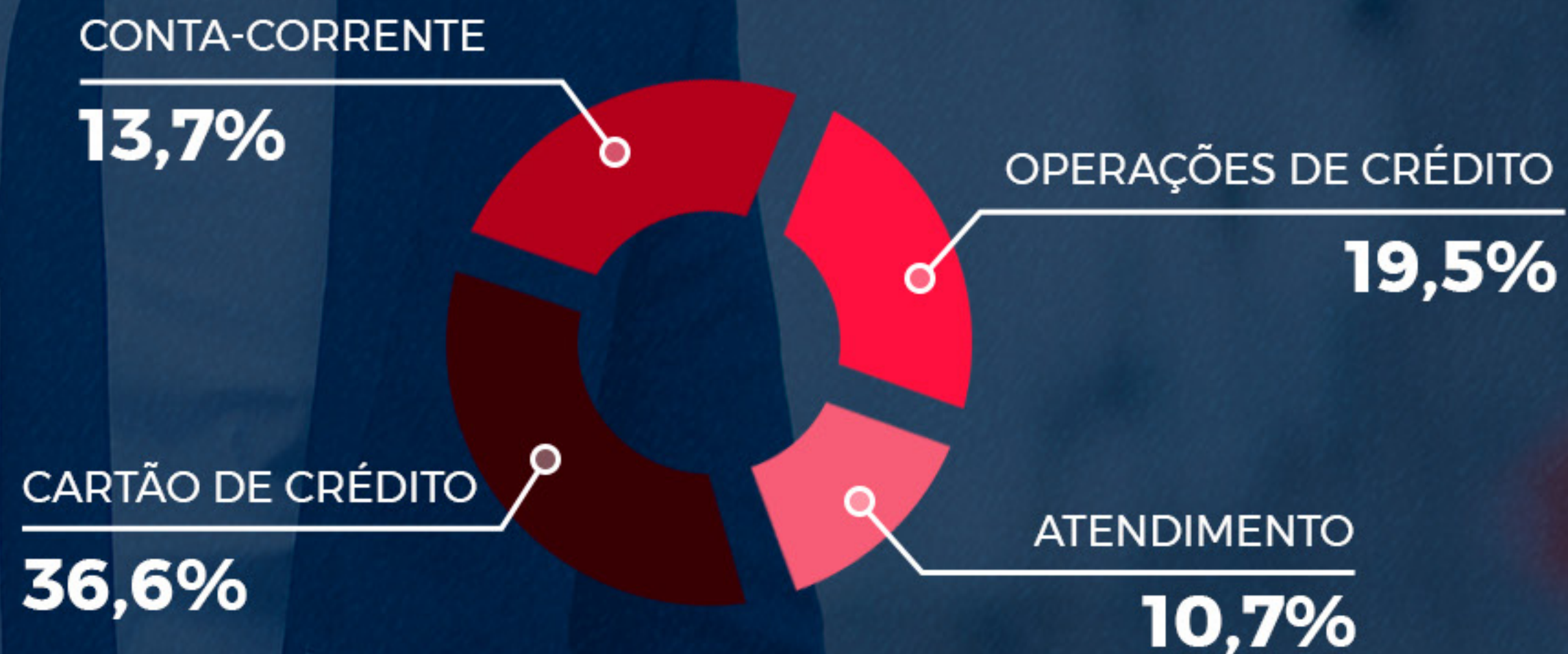
PESSOA FÍSICA
12.298 MANIFESTAÇÕES



PESSOA JURÍDICA
715 MANIFESTAÇÕES

PRINCIPAIS MOTIVOS DE RECLAMAÇÕES NA OUVIDORIA

Eles representam 80,5% das reclamações recebidas no 1º semestre de 2018. Confira:



PRAZOS E SOLUÇÕES

A Ouvidoria atua para avaliar e responder a reclamação de forma definitiva e no menor prazo possível. No 1º semestre de 2018, 58,8% dos clientes receberam a resposta até o 5º dia útil e 38,4%, entre 6 e 10 dias úteis, conforme o prazo exigido pela Resolução 4.433/15. Apenas 2,8% receberam a resposta após 10 dias úteis.

* Nas manifestações em que o prazo foi maior que 10 dias úteis, os clientes foram comunicados com antecedência sobre sua prorrogação.

58,8%

receberam a resposta definitiva até o 5º dia útil.

38,4%

tiveram a resposta definitiva entre 6 e 10 dias úteis.

2,8%

tiveram a resposta definitiva após 10 dias úteis.*

ATUAÇÃO A FAVOR DO CLIENTE

Quando entendemos os motivos que geram as reclamações, podemos ser mais assertivos em nosso atendimento. A Ouvidoria avalia as causas-raiz, define e acompanha, com as áreas responsáveis, o plano de ação para as devidas correções.

1

Análise das reclamações recebidas

2

Definição de causas-raiz das reclamações

3

Planejamento de ações de melhoria junto aos gestores

4

Acompanhamento de implementação e checagem de efetividade

Além disso, reúne-se mensalmente com os principais gestores de produtos e serviços e participa de fóruns, comissões e comitês para representar os interesses dos nossos clientes e usuários. Confira:

COMISSÕES COM PODER DE VETO

- Departamental de produtos, serviços e tarifas
- Departamental de ações comerciais e de relacionamento

COMITÊS

- Conduta ética
- Qualidade
- Executivo de gestão de risco operacional e socioambiental
- Avaliação de pendências regulatórias e auditoria externa
- Gestão corporativa de conteúdo

AÇÕES DE MELHORIA

Veja abaixo algumas das ações propostas pela Ouvidoria:

ENVIO DE SMS

O cliente recebe uma mensagem com informações importantes sobre o seu cartão de crédito:

Seguro: alerta de que seguro vinculado ao cartão de crédito BradesCard foi adquirido

Isenção de Anuidade: alerta de que está chegando o fim da isenção da anuidade do cartão de crédito.

NOVO APP DA BRADESCO SEGUROS

Autosserviço do cliente para consultas, resgates, aportes, atualização cadastral e aviso de sinistro.

PARCELADO FÁCIL

Ajuste das orientações aos clientes sobre o Parcelado Fácil nas faturas dos Cartões de Crédito BradesCard.

EXTRATO DE CONSUMO DE CESTA DE SERVIÇOS PESSOA FÍSICA

Por meio do Internet Banking, o cliente que tem Conta Fácil Bradesco e Conta Poupança Convencional acessa o extrato de uso de serviços bancários.

LAB 4539

Esse é um laboratório criado exclusivamente para a busca de melhorias no relacionamento com clientes e usuários. Por meio da metodologia de design thinking, equipes multidisciplinares se encontram para definir planos de ação, com foco na experiência do cliente e baseados na análise da causa-raiz de reclamações.

O espaço é resultado da nossa Política de Relacionamento com Clientes e Usuários, redigida a partir da Resolução 4.539 do Conselho Monetário Nacional. Uma medida que reforça valores sempre presentes na nossa cultura: **transparência, ética, reponsabilidade e visão do cliente como nossa razão de ser.**

Afinal, a Ouvidoria faz a gestão de reclamações recebidas em diversos canais e entende que as manifestações por si só indicam uma falha de comunicação, processo ou sistema, em algum momento da jornada do cliente. E é nisso que trabalhamos, pois acreditamos que o relacionamento com clientes transcende nossos canais de atendimento e pontos de contato.



CANAIS DE ATENDIMENTO

CENTRAIS DE ATENDIMENTO

Central de Relacionamento Bradesco Promotora
Central de Vendas Bradesco Promotora Bradesco Consórcios
Central de Crédito
Cartões American Express
Bradesco Capitalização
Bradesco Financiamentos
Bradesco Investimentos

Confira os números e horários de atendimento [aqui](#).

REDES SOCIAIS

Facebook: facebook.com/bradesco
Twitter: [@bradesco](https://twitter.com/bradesco)
Instagram: [@bradesco](https://instagram.com/bradesco)
Snapchat: [bradescooficial](https://snapchat.com/bradescooficial)

OUVIDORIA

0800 727 9933 - Atendimento das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados

banco.bradesco/ouvidoria - Para que a sua manifestação seja analisada, é preciso um registro anterior sobre o mesmo assunto em nossos canais de atendimento primário (SAC, Central de atendimento, agência etc.)

FALE CONOSCO

Acesse:
banco.bradesco e clique em **Atendimento > Fale Conosco**.

FONE FÁCIL

Capitais e regiões metropolitanas: 4002 0022
Demais regiões: 0800 570 0022
Acesso do exterior: 55 11 4002 0022
Deficiência auditiva/fala: 0800 722 0099
Atendimento 24 horas, 7 dias por semana

ALÔ BRADESCO

0800 704 8383 - Atendimento 24 horas, 7 dias por semana

