



Relatório de Ouvidoria
2º Semestre 2022

Apresentação

O CCB Brasil divulga, semestralmente, seu Relatório de Ouvidoria, com informações relativas às atividades desenvolvidas do seu conglomerado.

Este Relatório demonstra estatísticas no que tange a atendimento e demandas procedentes e improcedentes, dentre outros assuntos relevantes referentes ao 2º Semestre de 2022.

O Relatório atende a Resolução nº 4.860, de 23 de Outubro de 2020, do Banco Central do Brasil, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento do componente organizacional de Ouvidoria pelas Instituições Financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

O Relatório também atende o normativo SARB nº22/2019 (Normativo de Ouvidorias), do sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos FEBRABAN que é regida pelo Código de Conduta Ética, com diretrizes e regras adotadas pelas instituições no relacionamento com os consumidores.

A Ouvidoria do conglomerado CCB BRASIL desenvolve atividades relativas aos assuntos dos quais tratam a Resolução e Normativo, quais sejam: Atribuições, Estrutura Organizacional, Funcionamento, Exigências Formais, Prestação de Informações e Certificação de seus integrantes.

Atribuições e seu Funcionamento

A Ouvidoria é fundamental para empresas e instituições públicas ou privadas, no que tange a busca pela excelência no atendimento e serviços prestados ao cidadão/consumidor. Dentre suas relevantes funções, tem como objetivo principal a implementação de melhorias, uma vez que recebe as reclamações, sendo a última instância na esfera administrativa para solução de conflitos.

Sua atribuição é atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços; Prestando esclarecimento aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando e cumprindo o prazo previsto da resposta e de forma conclusiva.

A Ouvidoria deve ser acionada como canal de última instância às demandas dos clientes que não tiveram sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição.

O prazo para atendimento da demanda de acordo com a resolução do Banco Central do Brasil nº4.860 é de até 10 dias úteis.

O prazo para atendimento da demanda de acordo com o Normativo SARB nº 22/2019 da Febraban é que ao menos 50% sejam atendidas em até 5 dias úteis.



Responsabilidade da Ouvidoria

Exercer suas atividades com independência e autonomia, agindo com imparcialidade, justiça e em defesa dos interesses legítimos dos clientes do conglomerado CCB Brasil e dos consumidores de serviços financeiros.

Promover a reparação e buscar a correção dos procedimentos desconformes, evitando a recorrência e estimulando, persistentemente, a melhoria da qualidade e resolutividade na administração dos assuntos em que estiver atuando.



Canais de Ouvidoria



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.br.ccb.com e www.ccbfinanceira.com.br



Correspondências – Av. Paulista, 283 – 15º andar, Bela Vista,
São Paulo – SP, CEP: 01311- 000.



Atendimento Presencial – Realizado mediante agendamento prévio, junto à própria Ouvidoria, no endereço de correspondência.



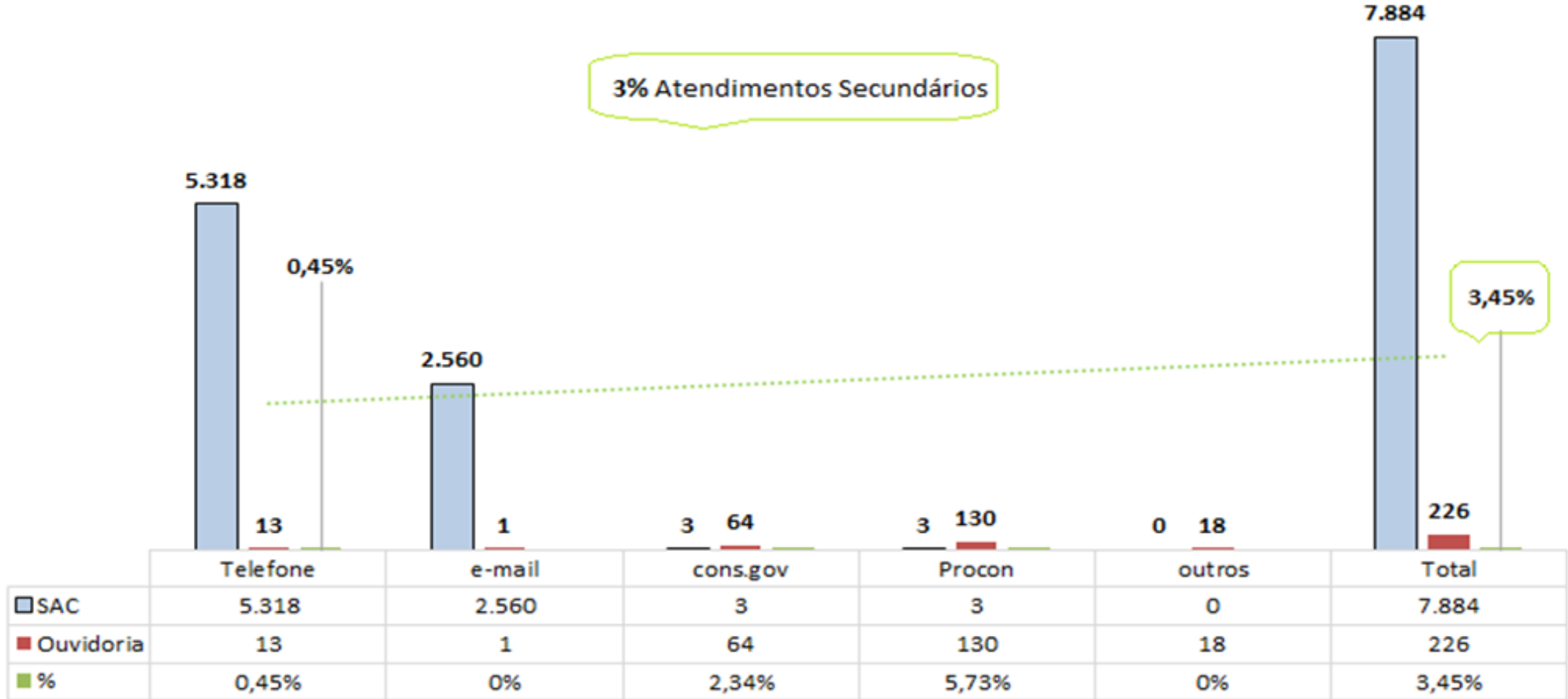
SAC - Qualidade do Serviço

O SAC atendeu **98%** de suas demandas dentro do prazo, garantindo qualidade e resolutividade no atendimento, não havendo a necessidade de atendimento de 2ª instância (Ouvidoria).

Tendo como prazo de resposta até 7 dias corridos pela Lei do SAC e pelo Normativo Sarb nº 003 (Febraban) em que ao menos 80% das demandas sejam atendidas em até 3 dias úteis, no 2º semestre de 2022, **99%** das demandas do SAC foram resolvidas em até 3 dias úteis.

Total de atendimentos no SAC foi de **5.499** versus **226** atendimentos na Ouvidoria, demonstrando que somente **3%** dos clientes necessitaram tratamento de 2ª instância.

SAC Versus Ouvidoria

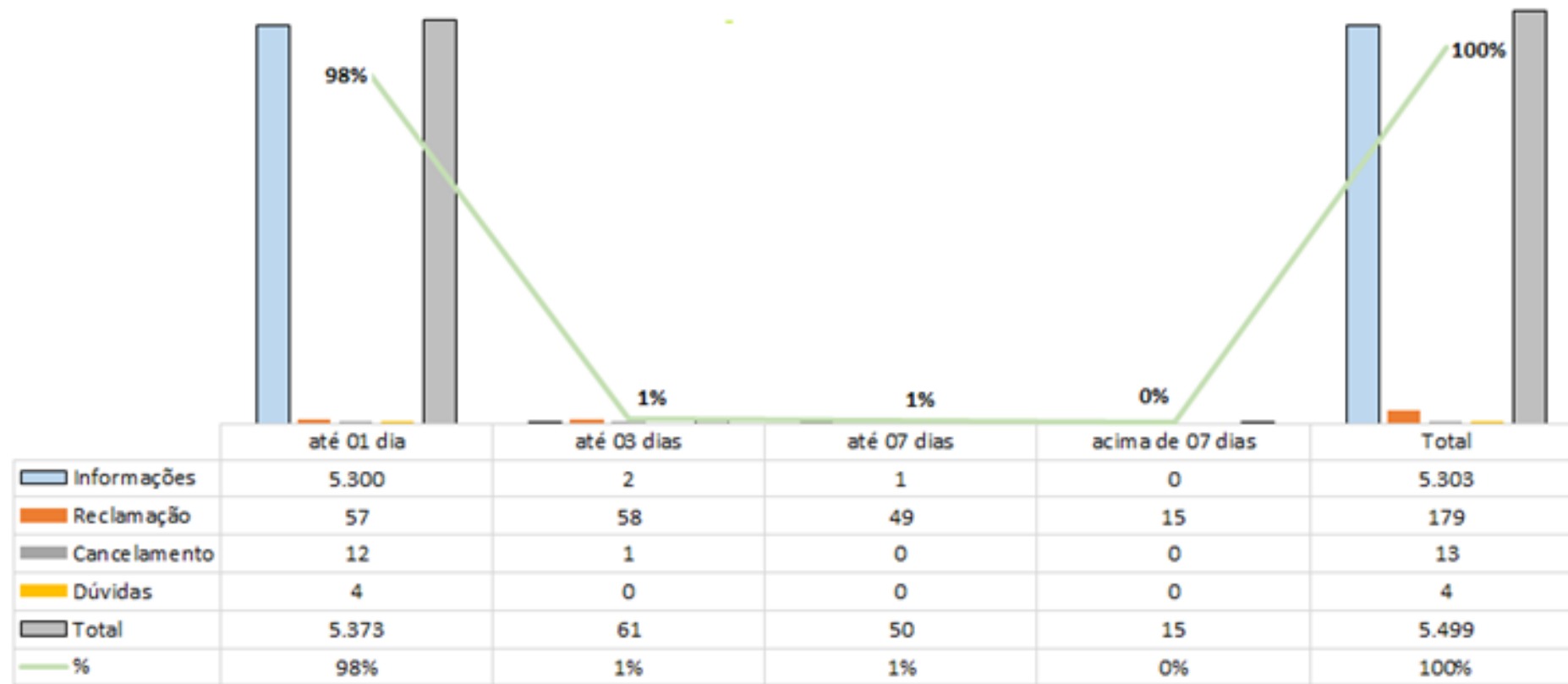


SAC – Demandas, principais motivos e percentual de atendimentos dentro e fora do prazo

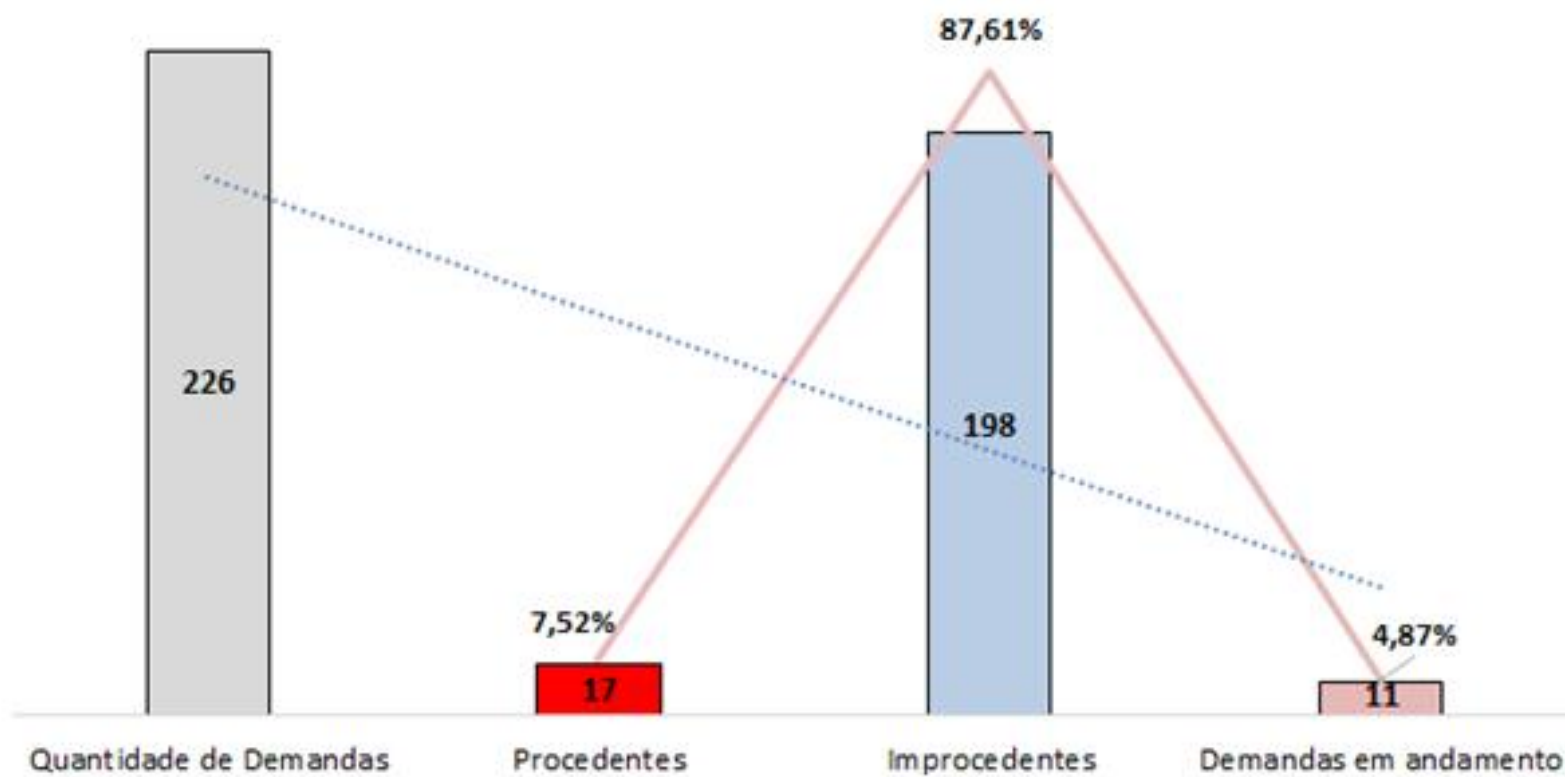


SAC – Demandas, Prazo de atendimento

99% Prazo até 3 dias

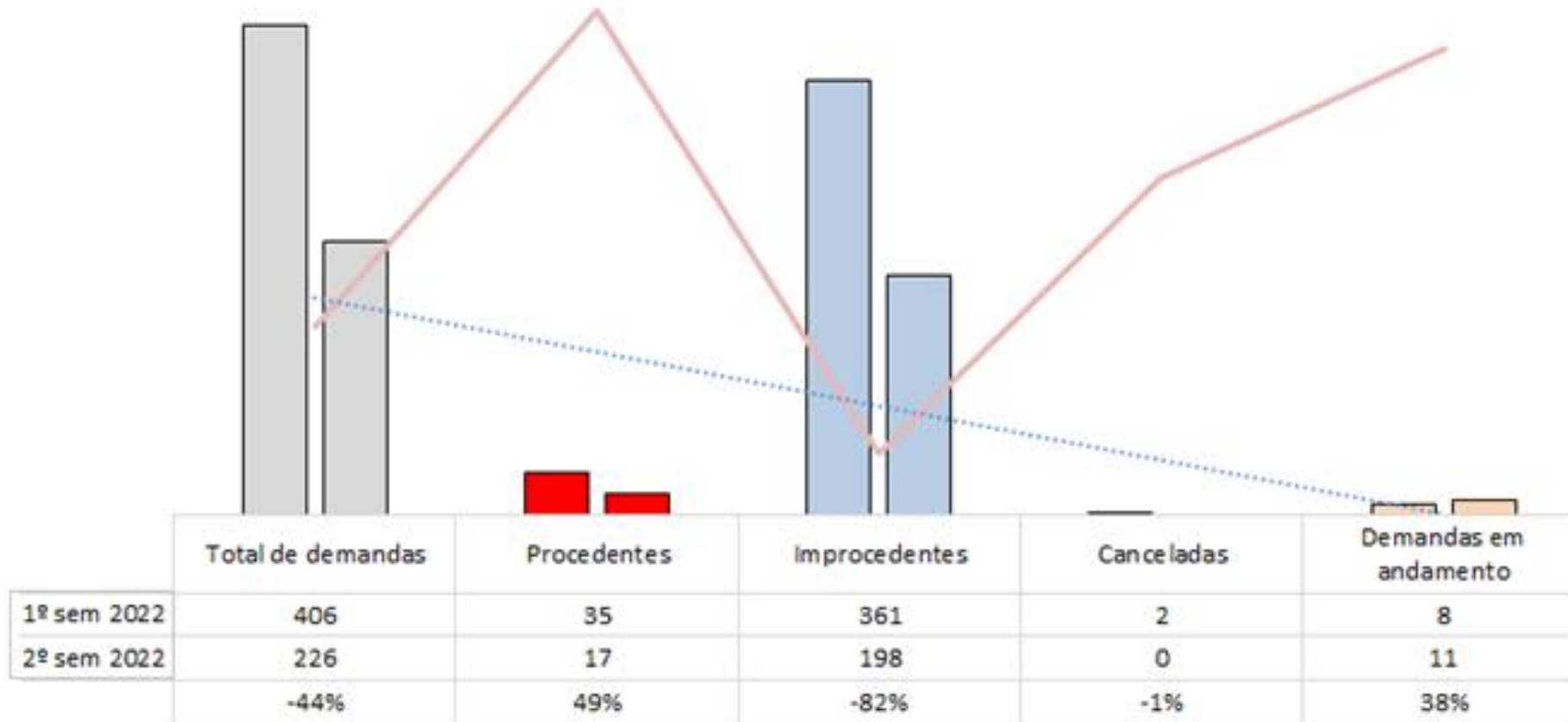


Demandas Ouvidoria / Procedentes e Improcedentes

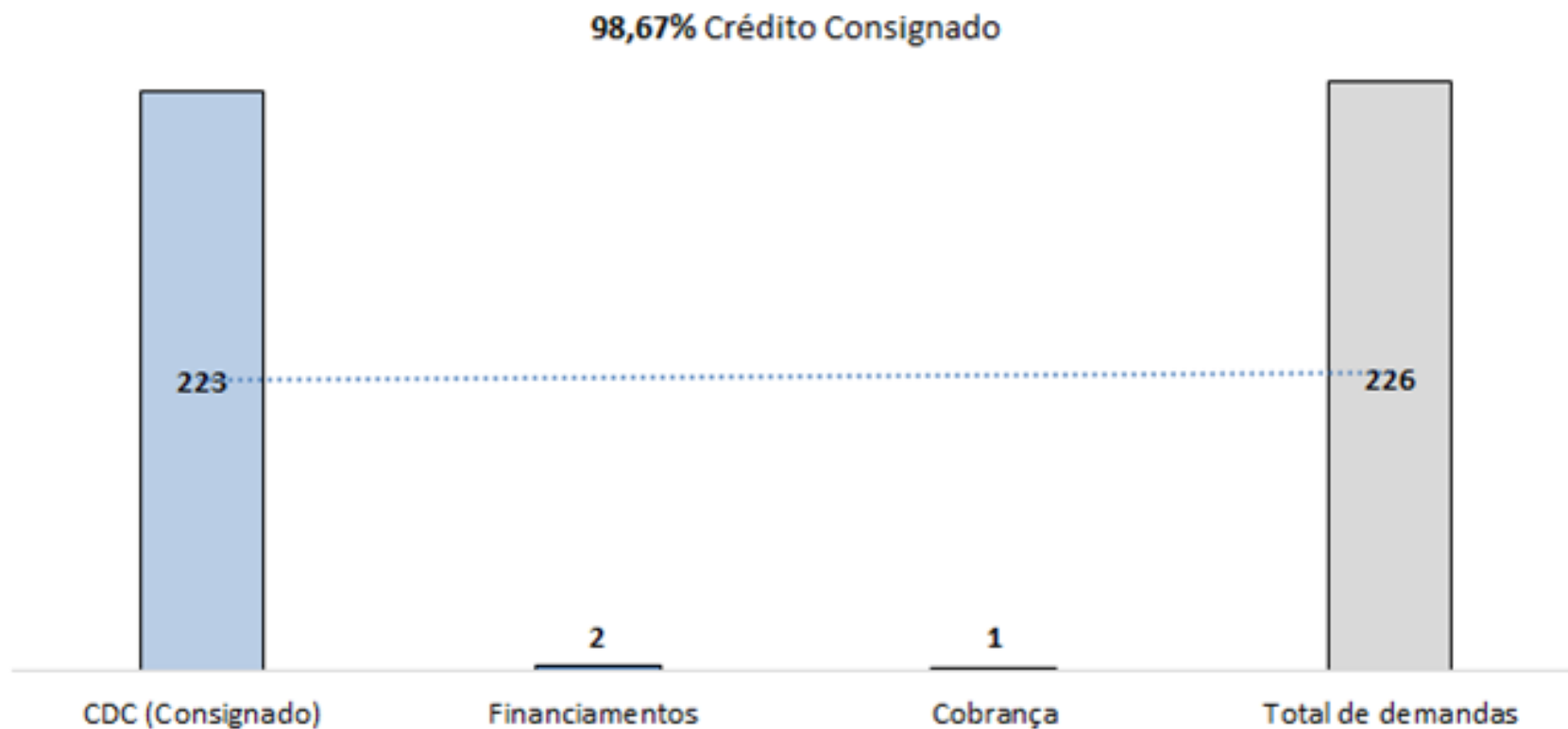


Comparativo de Demandas

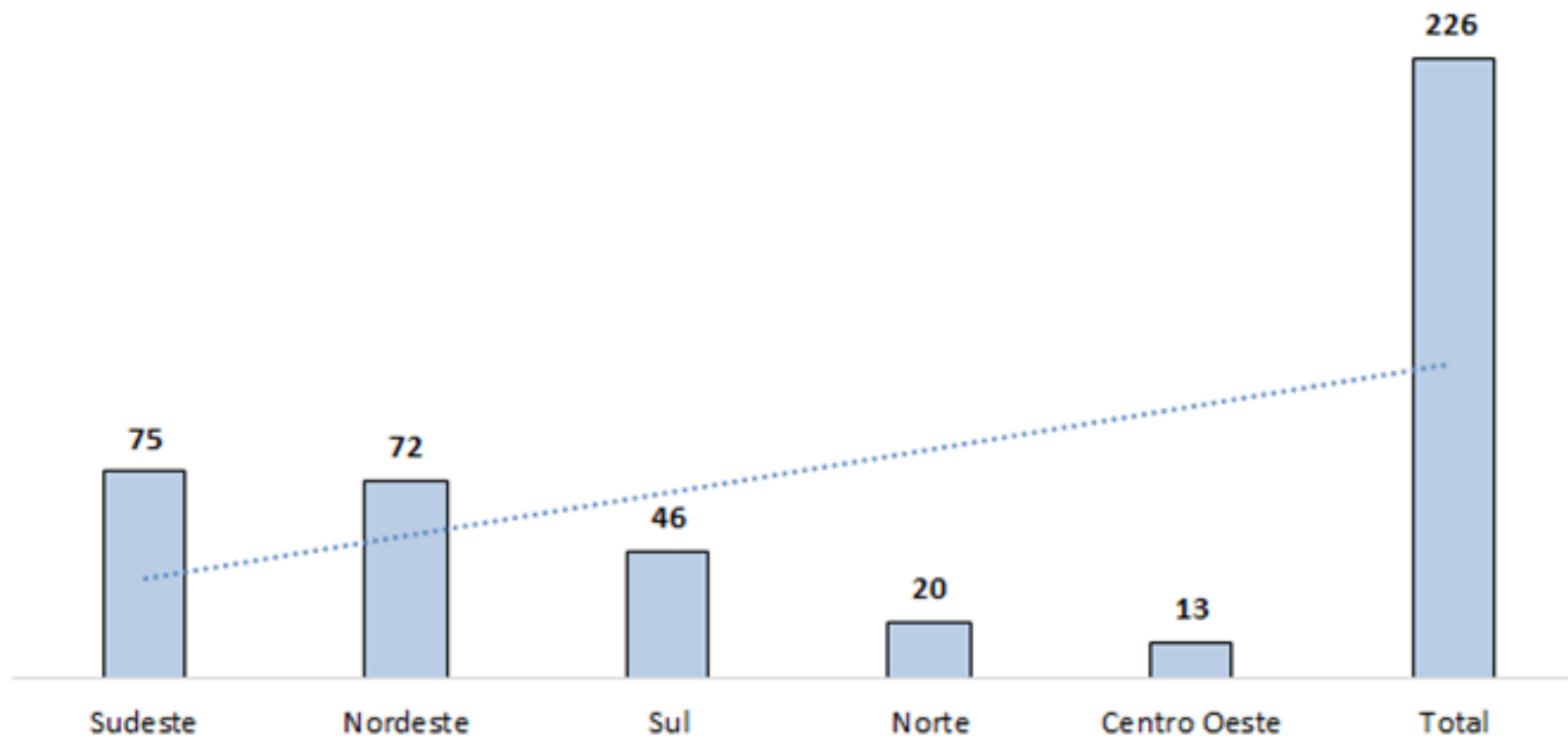
1º Sem 2022 x 2º Sem 2022



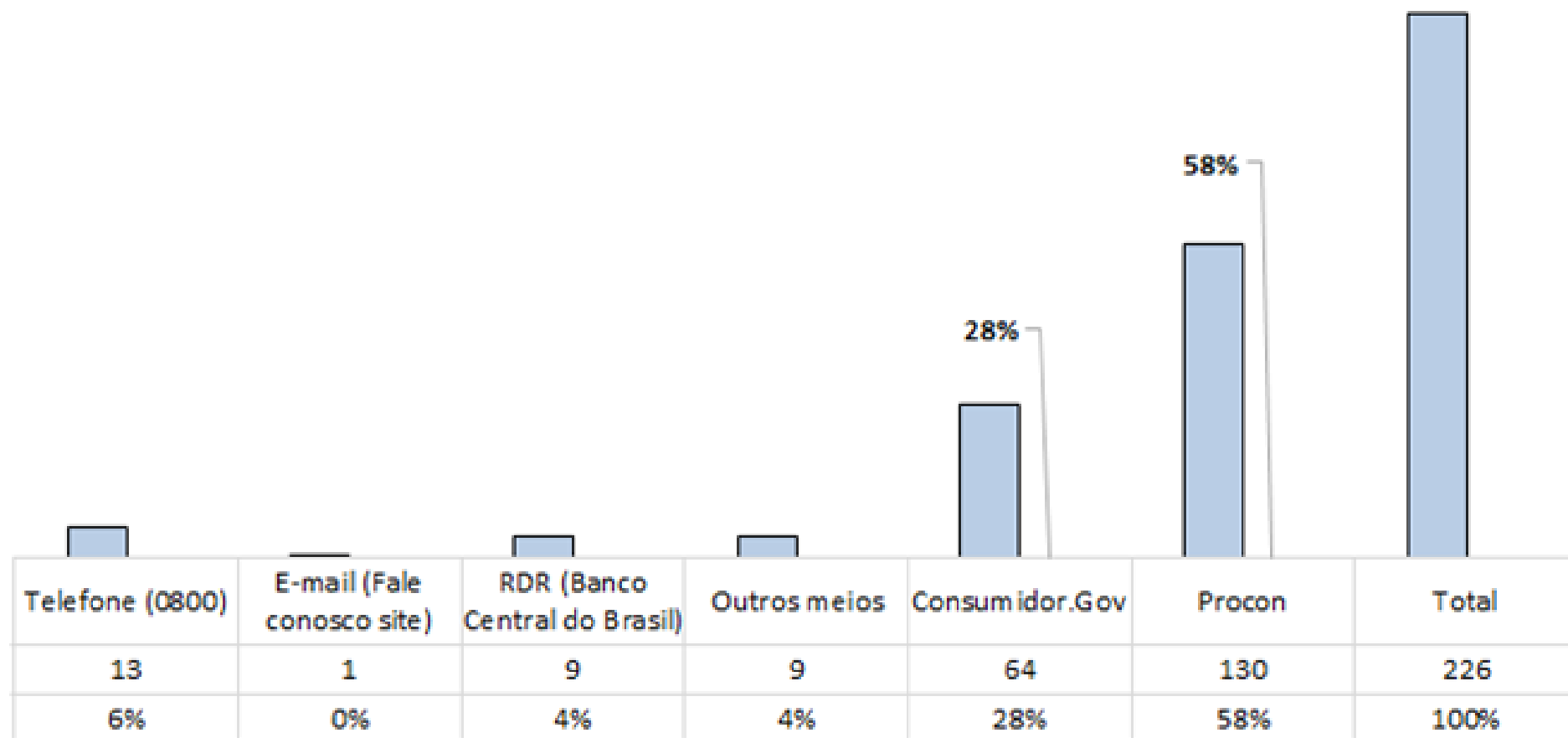
Origem das Demandas Por Produto e Serviços



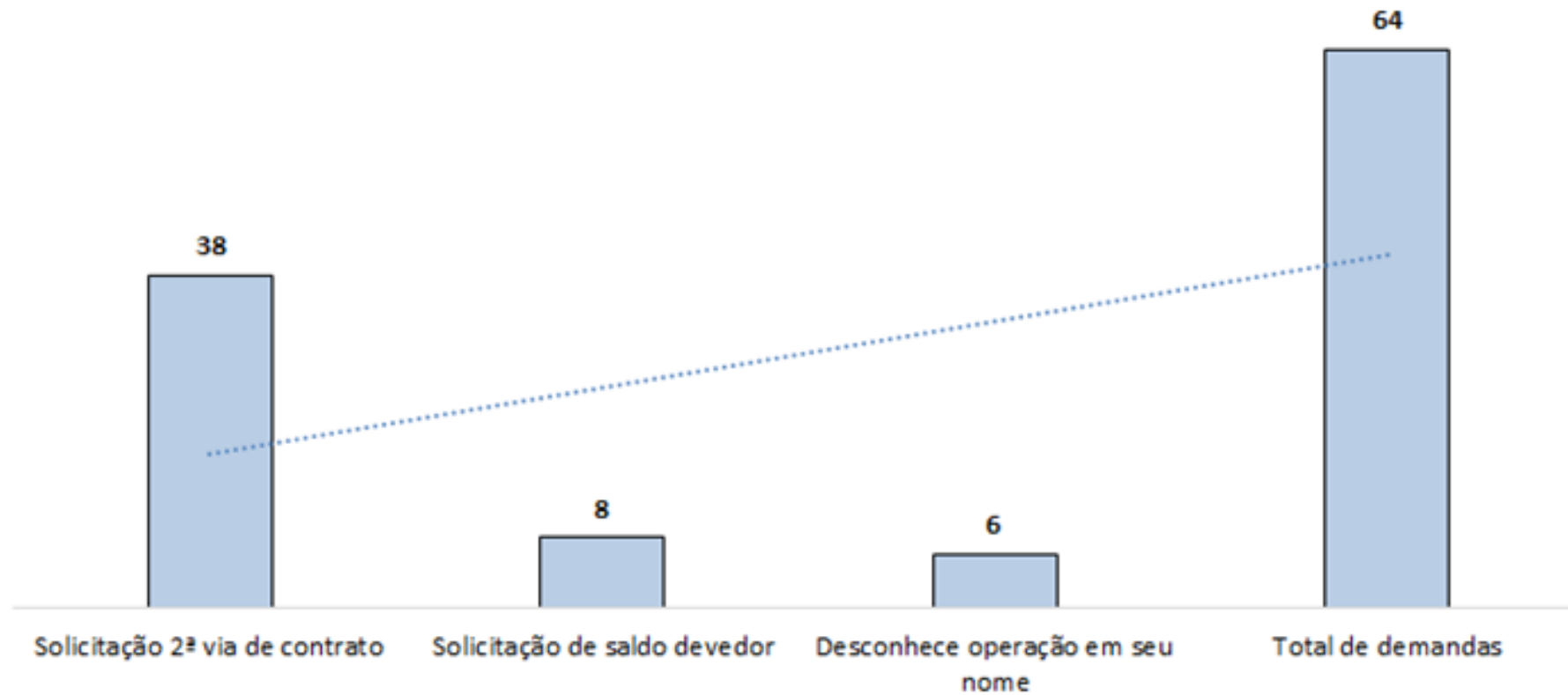
Origem das Demandas Por Região / Brasil



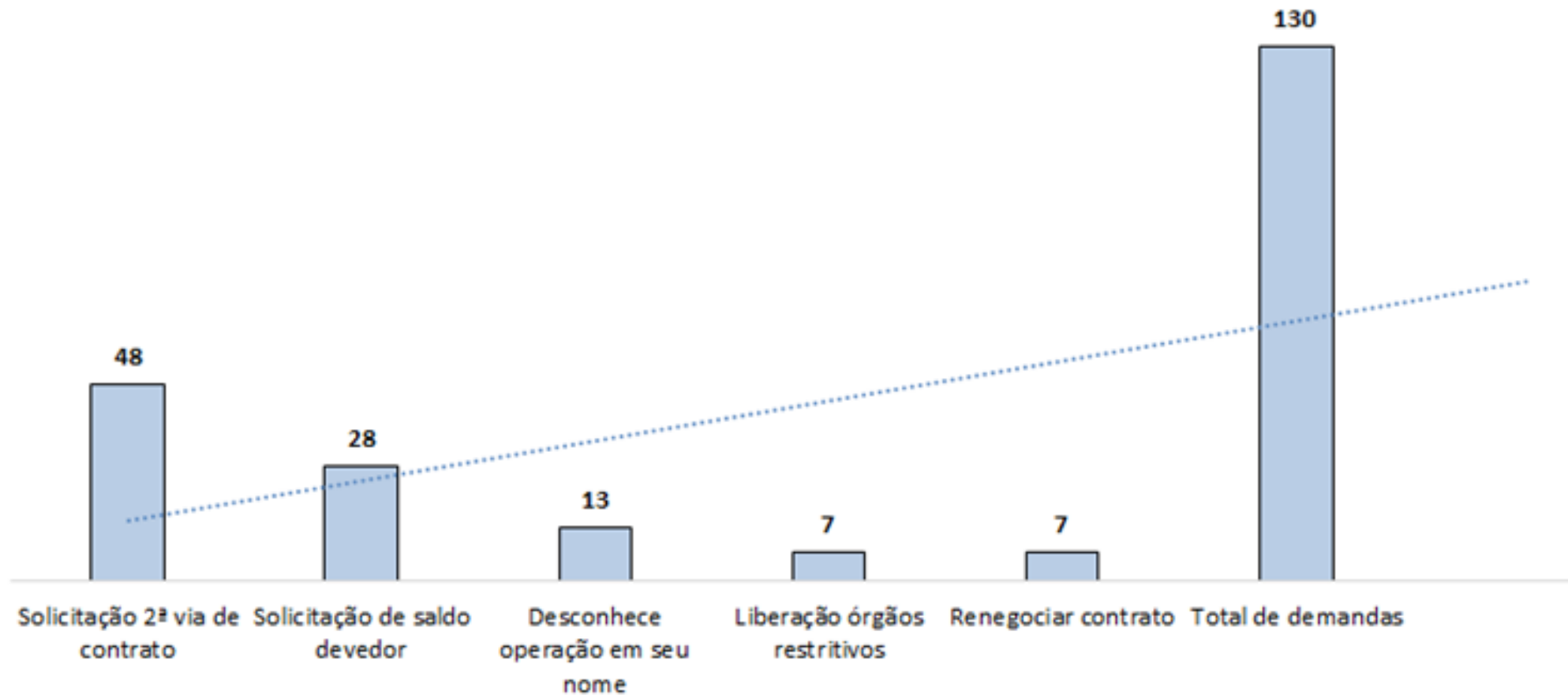
Classificação por Origem



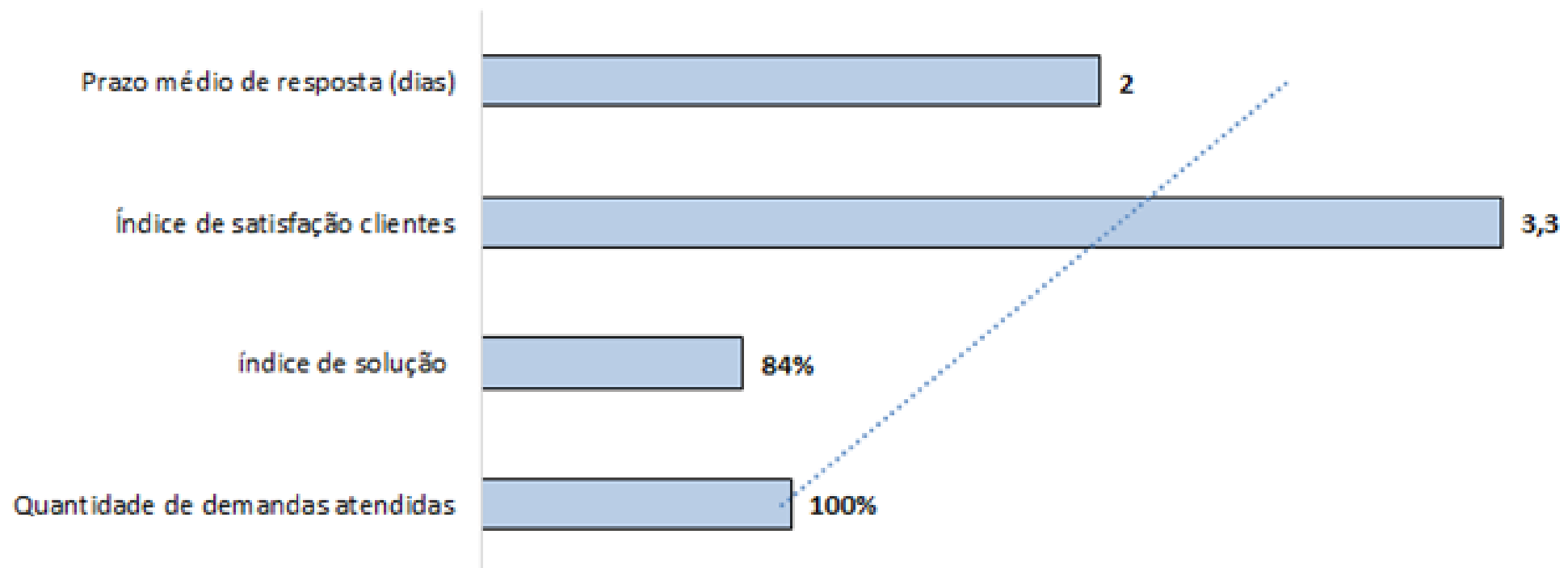
Classificação por motivos CONSUMIDOR.GOV



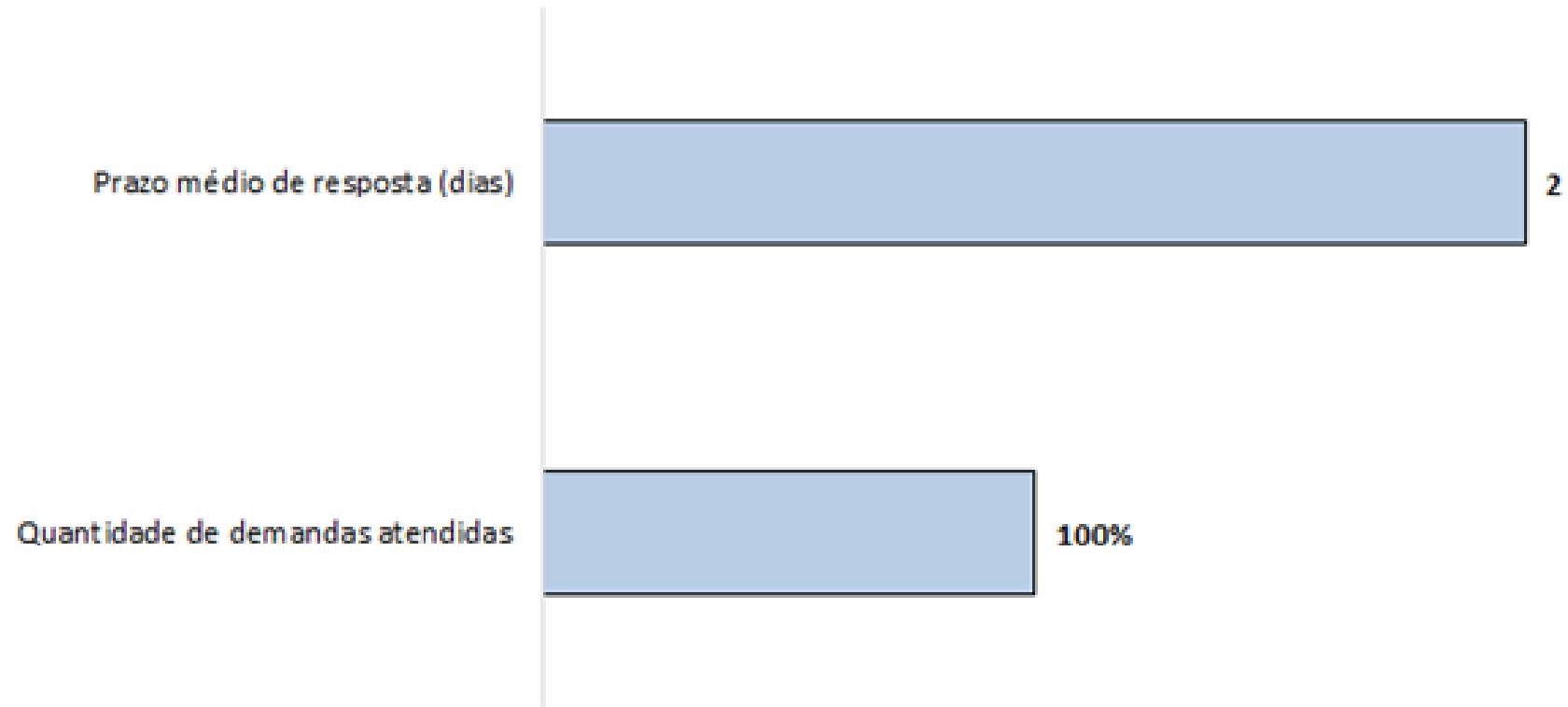
Classificação por motivos PROCON



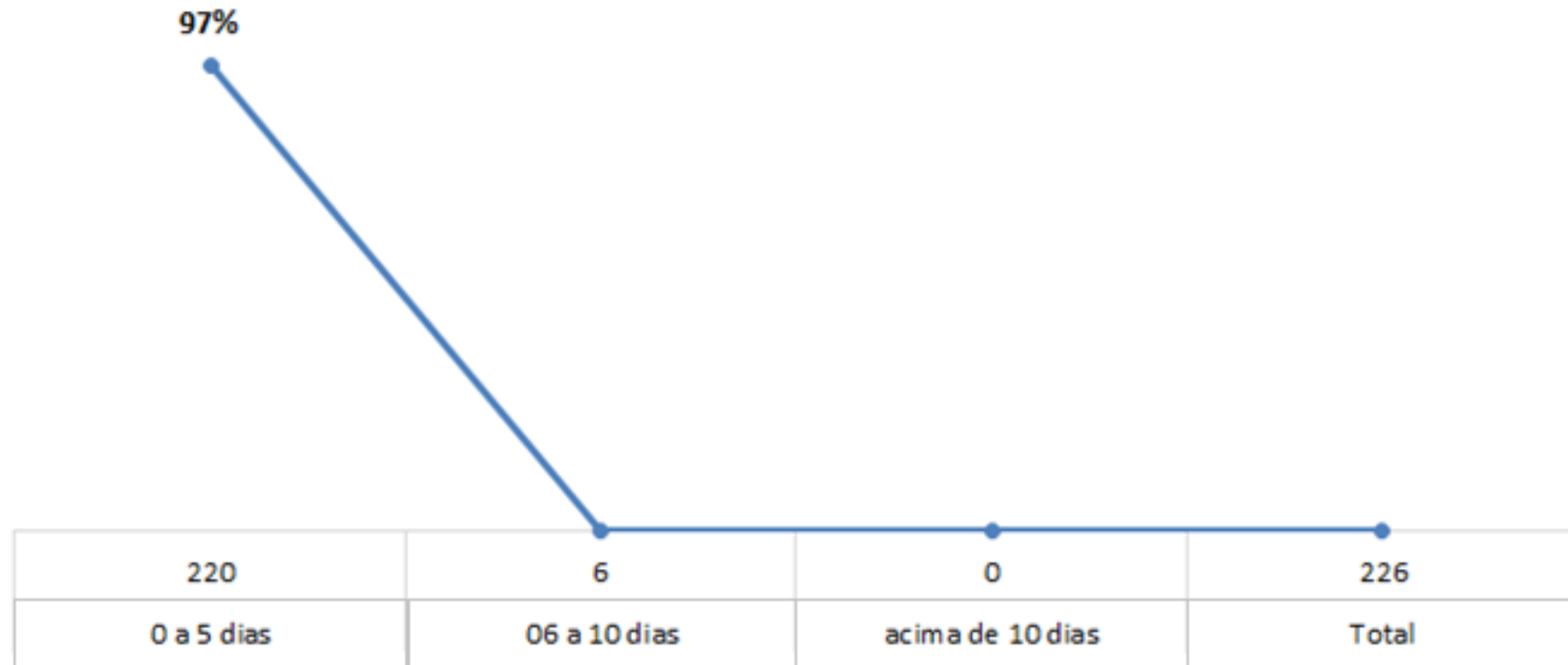
INDICADORES PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV



INDICADORES PROCON



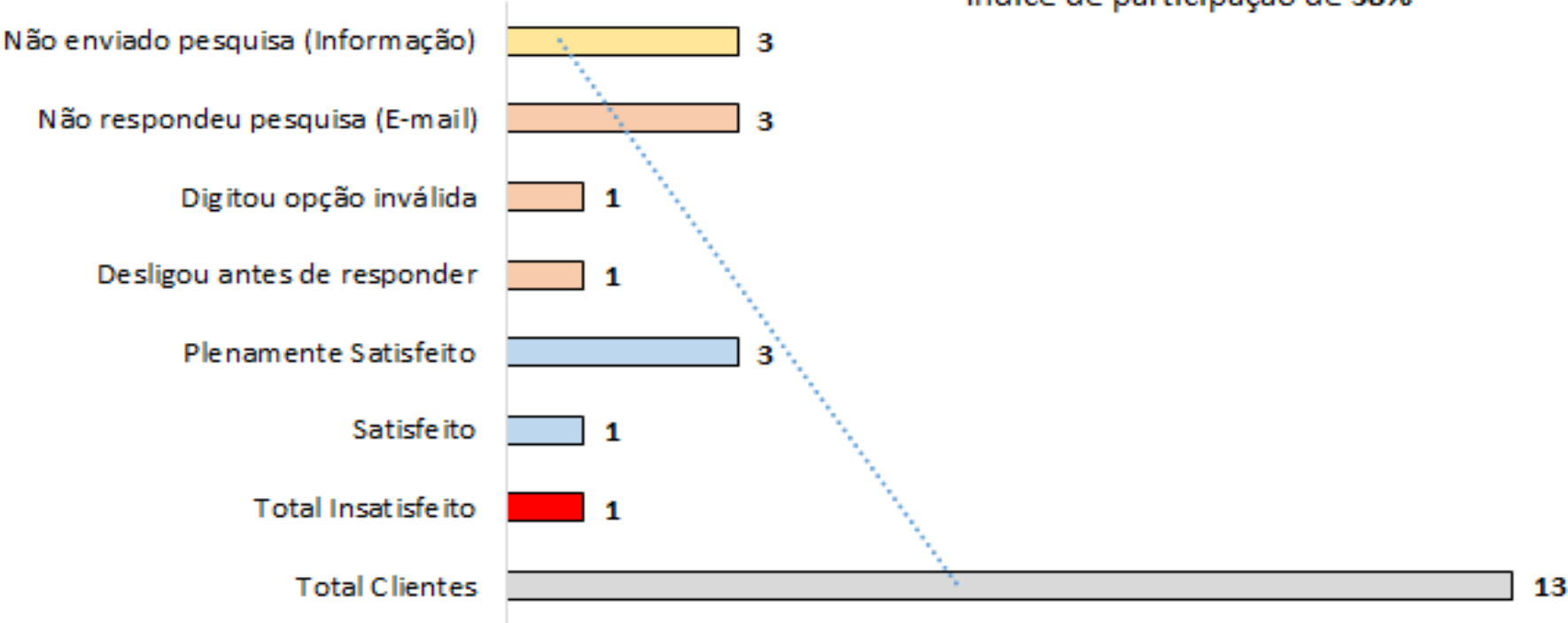
Prazo de atendimento Ouvidoria



Resultado 1- Pesquisa de Satisfação

SOLUÇÃO APRESENTADA

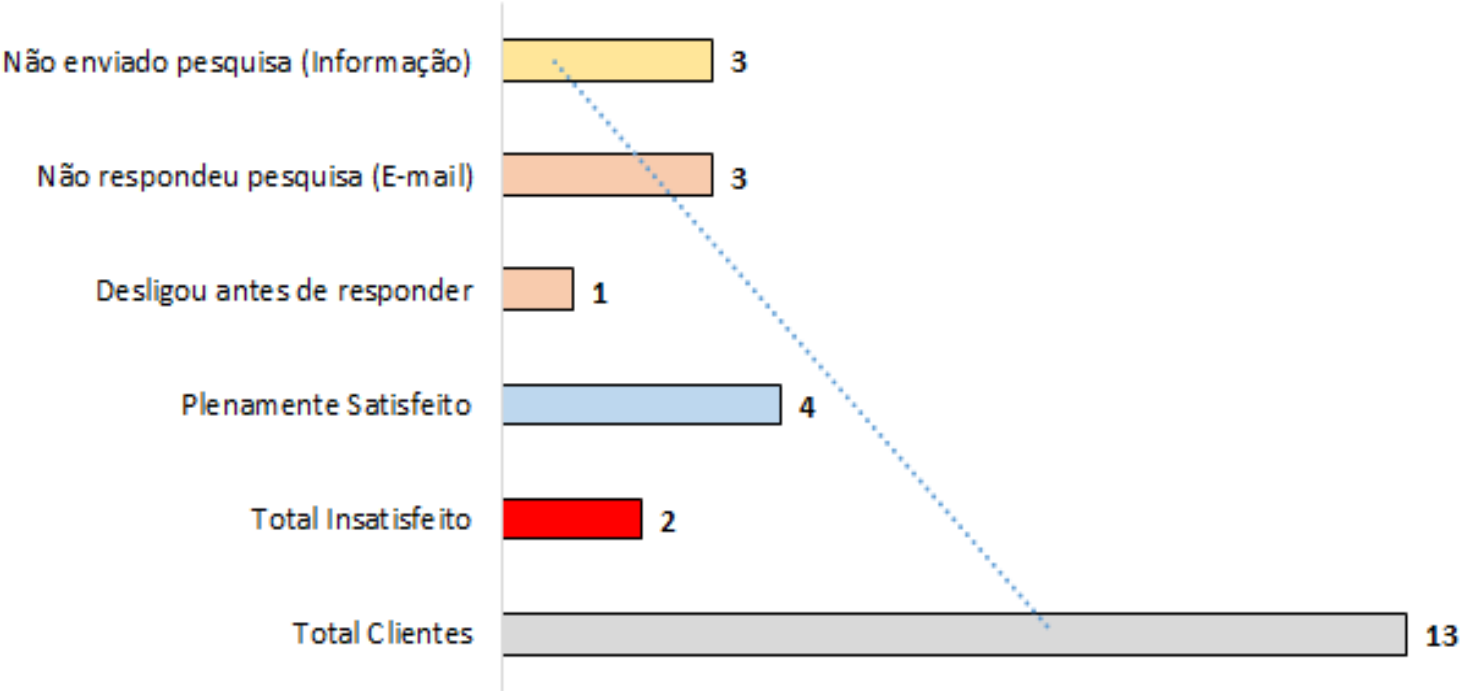
índice de participação de 38%



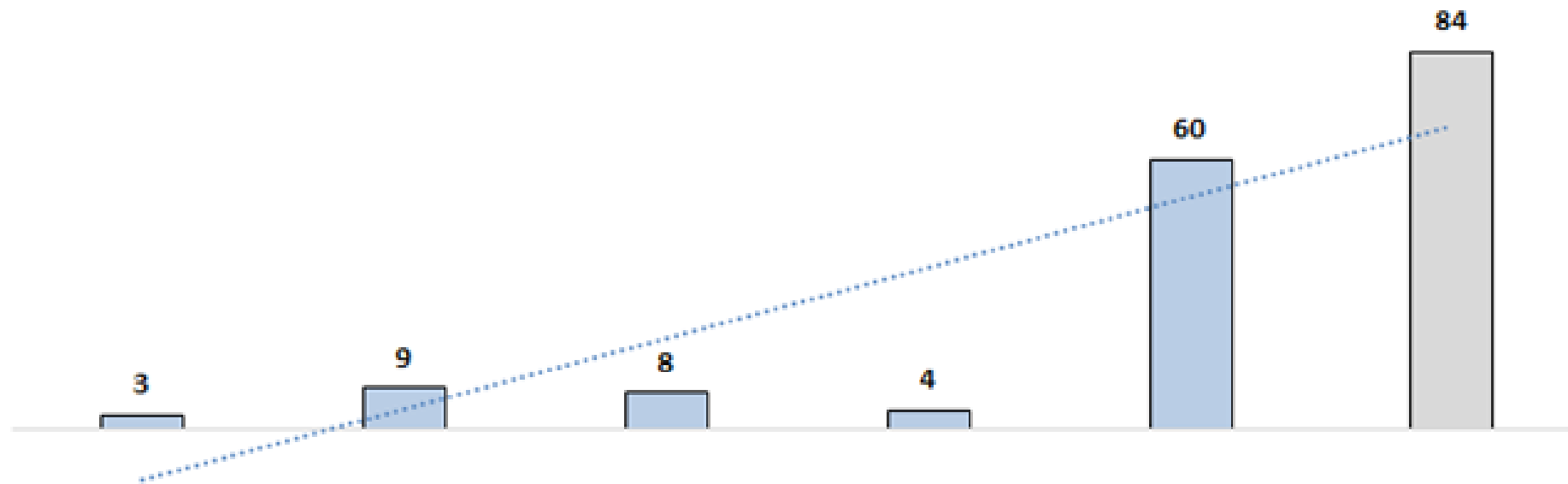
Resultado 2- Pesquisa de Satisfação

QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO

índice de participação de 46%

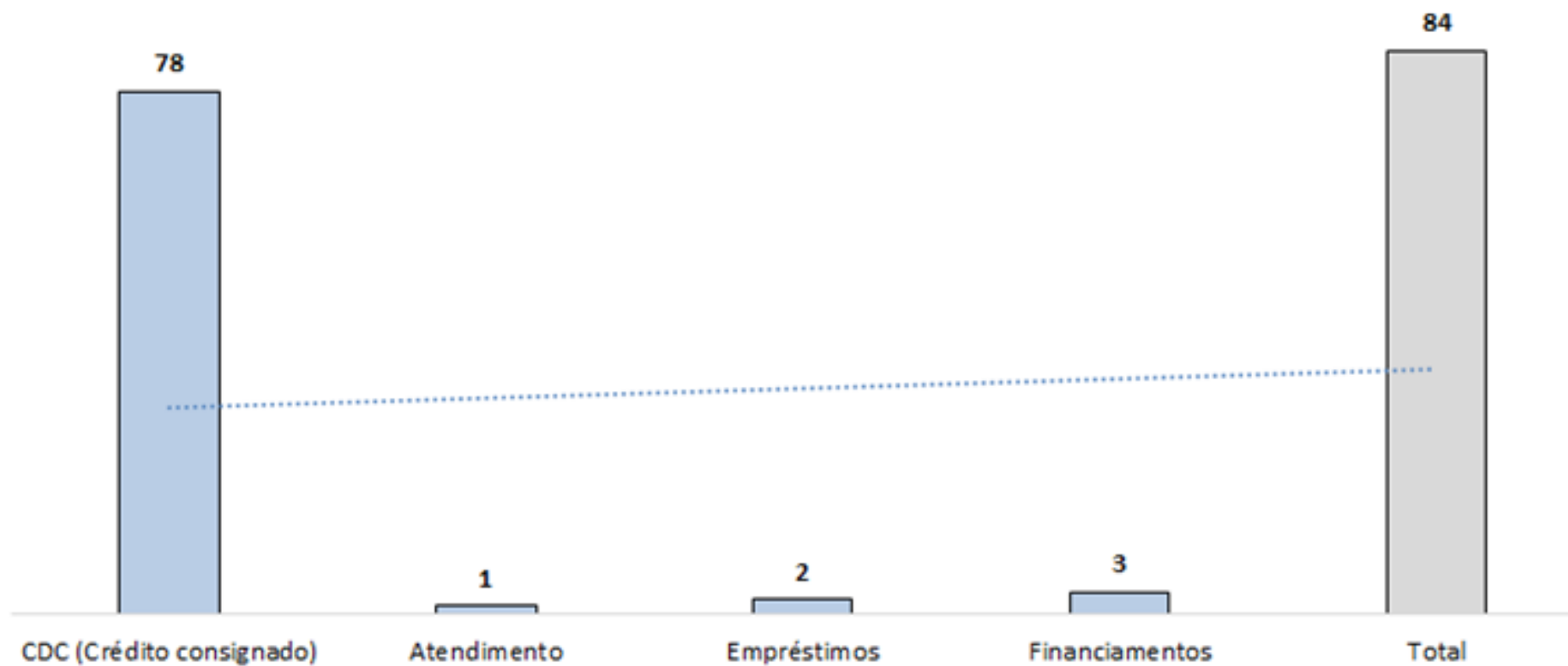


Registro de demandas de reclamações RDR BANCO CENTRAL - Finalizadas

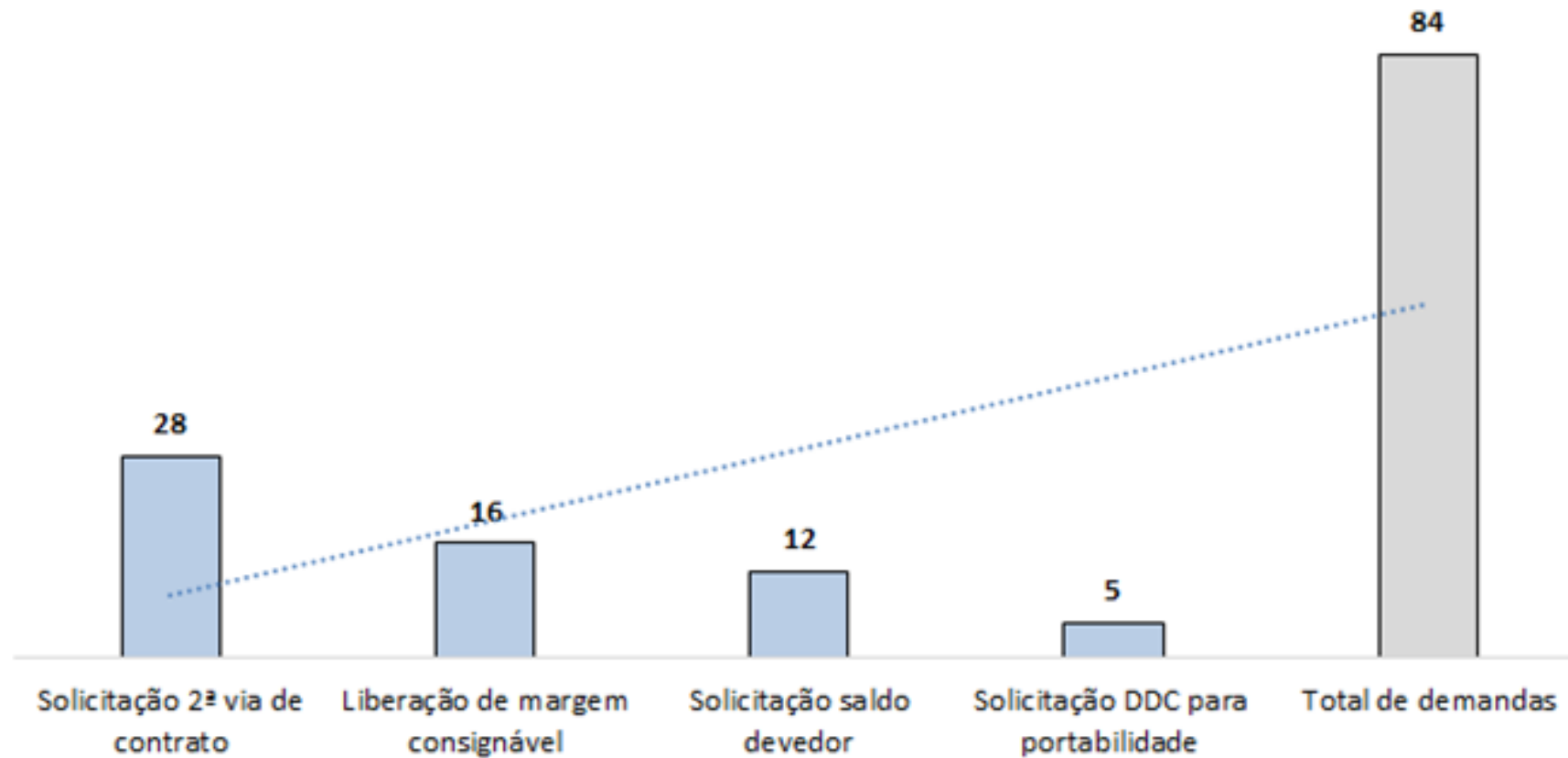


Demandas finalizadas não conclusivas	Demandas encerradas não reguladas	Demandas encerradas procedentes	Demandas canceladas após resposta	Demandas encerradas improcedentes	Total
3	9	8	4	60	84

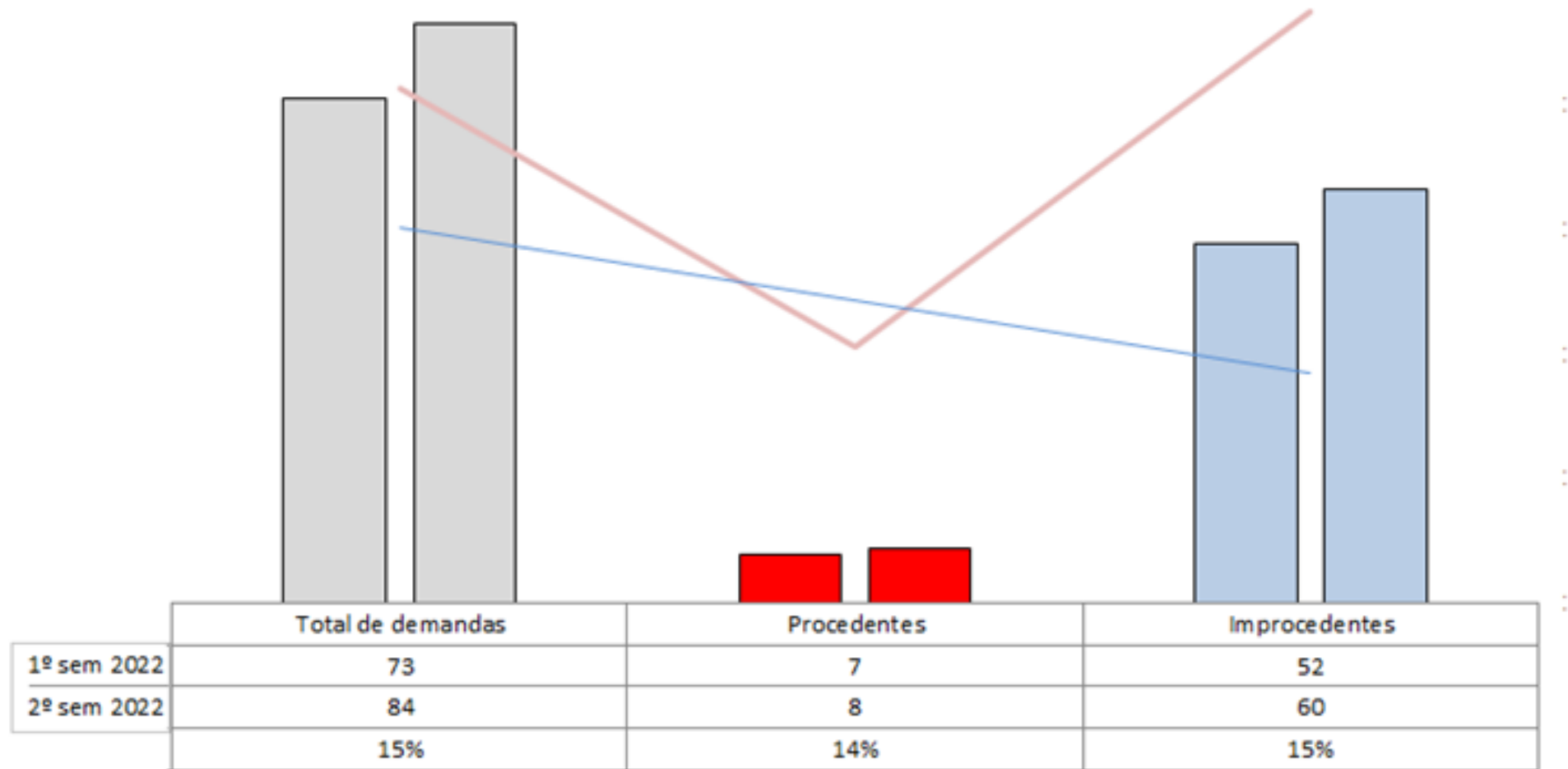
Registro de demandas de reclamações RDR BANCO CENTRAL - Produtos



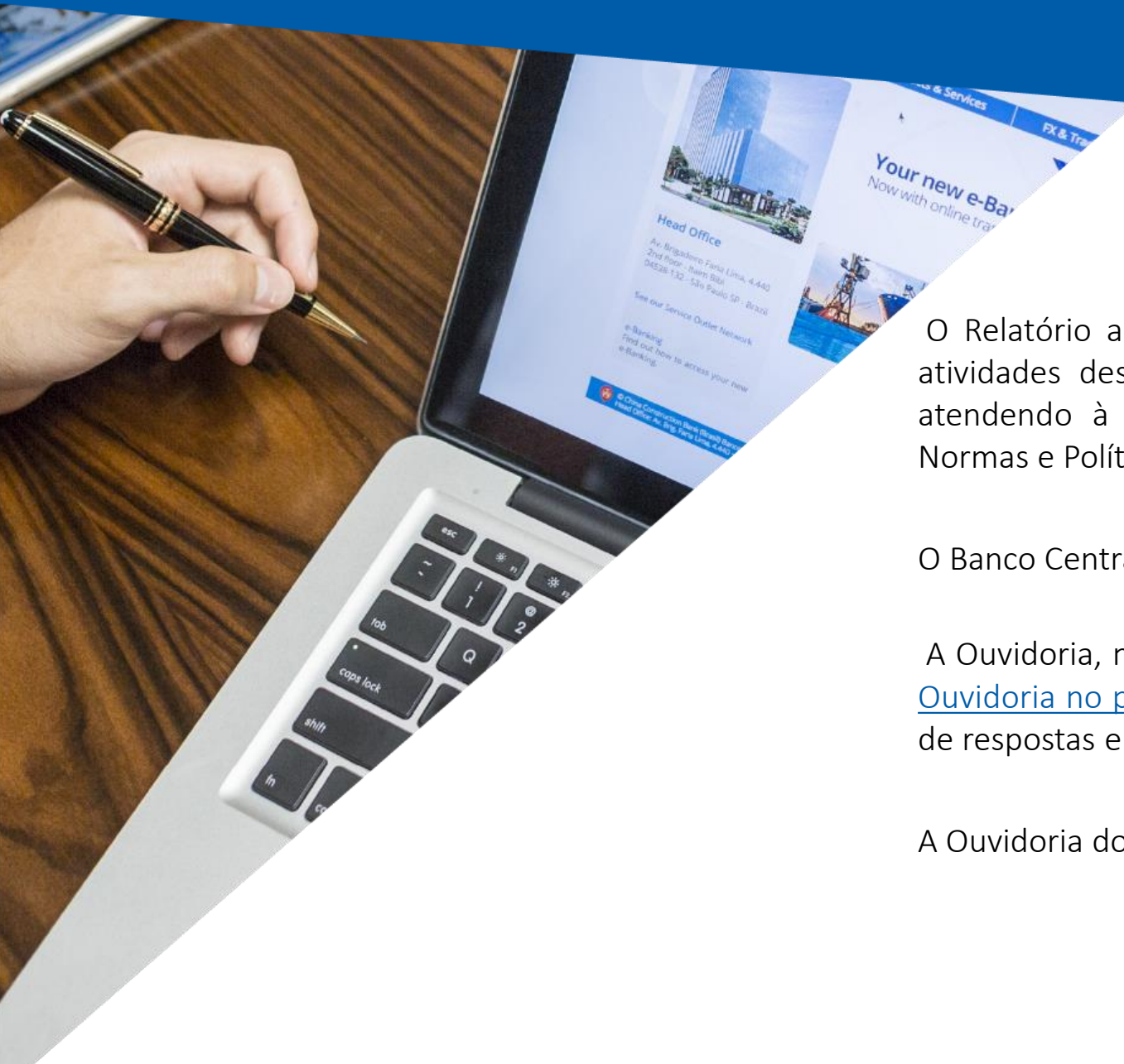
Registro de demandas de reclamações RDR BANCO CENTRAL – Principais Motivos



Registro de demandas de reclamações RDR BANCO CENTRAL – Comparativo 01º Semestre 2022 com 02º Semestre 2022



Conclusão



O Relatório apresentado, referente ao 2º semestre de 2022, representou as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria de forma quantitativa e qualitativa, atendendo à Resolução vigente nº 4.860, a Autorregulação Bancária e as Normas e Políticas Internas da Instituição.

O Banco Central do Brasil, descontinuou o Ranking de Qualidade de Ouvidorias.

A Ouvidoria, no 2º semestre de 2022, continuou atendendo suas [demandas de Ouvidoria no prazo médio de 2 dias úteis](#), visando dar mais agilidade aos prazos de respostas e aprimorar o relacionamento com clientes.

A Ouvidoria do CCB Brasil está sempre à disposição para melhor atendê-lo.



CCB  **中国建设银行**
China Construction Bank