



Relatório de Ouvidoria
1º Semestre 2024

O presente relatório apresenta as atividades do canal de Ouvidoria do conglomerado CCB Brasil, em atendimento à Resolução 4.860 de 2020 do Banco Central do Brasil e demais normas complementares, relacionados entre os períodos ao primeiro semestre de 2024.

A Ouvidoria tem papel fundamental às empresas e instituições, públicas e privadas, que buscam a excelência no atendimento e serviços prestados aos seus clientes e consumidores

Condutora de opiniões, reclamações e denúncias, a Ouvidoria atua na mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, fundamentando a sua atividade nos princípios da ética, eficiência, sigilo e boa-fé, sempre com a finalidade de melhoria de processos e alcance da melhor experiência de seus clientes.

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.



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 Pessoa jurídica e Cartão de crédito 0800 701 0224
SAC Crédito Consignado 0800 725 0048
SAC Deficiente Auditivo ou de fala 0800 940 0649



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

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.

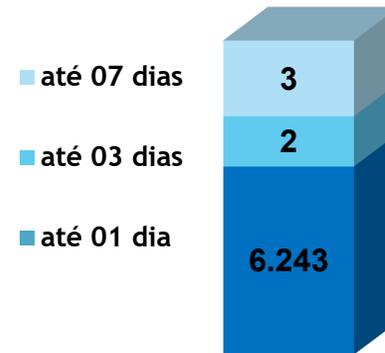
Fidelização: Trabalho constante visando a satisfação dos clientes, não somente em relação ao atendimento prestado, mas em toda gama de produtos e serviços disponibilizados.

No primeiro semestre de 2024, foram registradas 6.422 demandas pelo canal SAC.

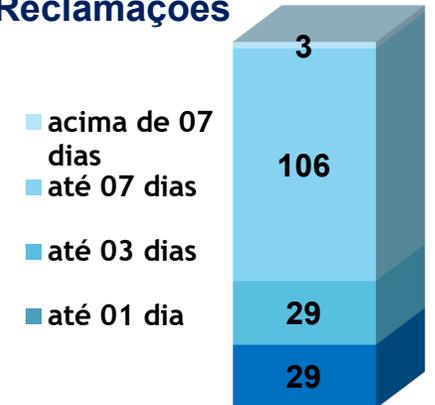
De acordo com o normativo SARB 027 de 2023 Art. 77 § 2º da Febraban, que estabelece diretrizes e procedimentos a serem adotados por suas signatárias, exige-se o percentual mínimo de 80% de atendimento das demandas registradas pelo canal, em até 03 dias úteis.

O canal apresentou o número de 6.310 demandas atendidas dentro do prazo de 03 dias úteis, representando 98,25% do número total de demandas e apenas 03 demandas acima do prazo de 07 dias úteis, representando número inferior a 1%.

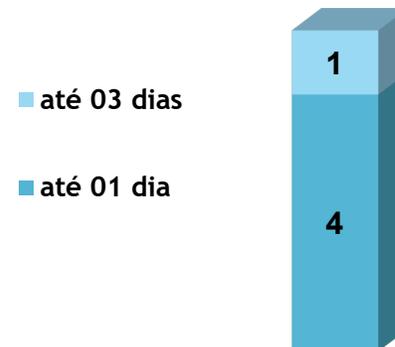
Informações



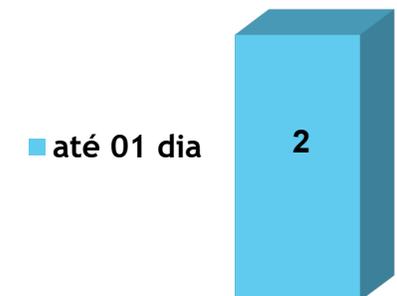
Reclamações



Cancelamentos

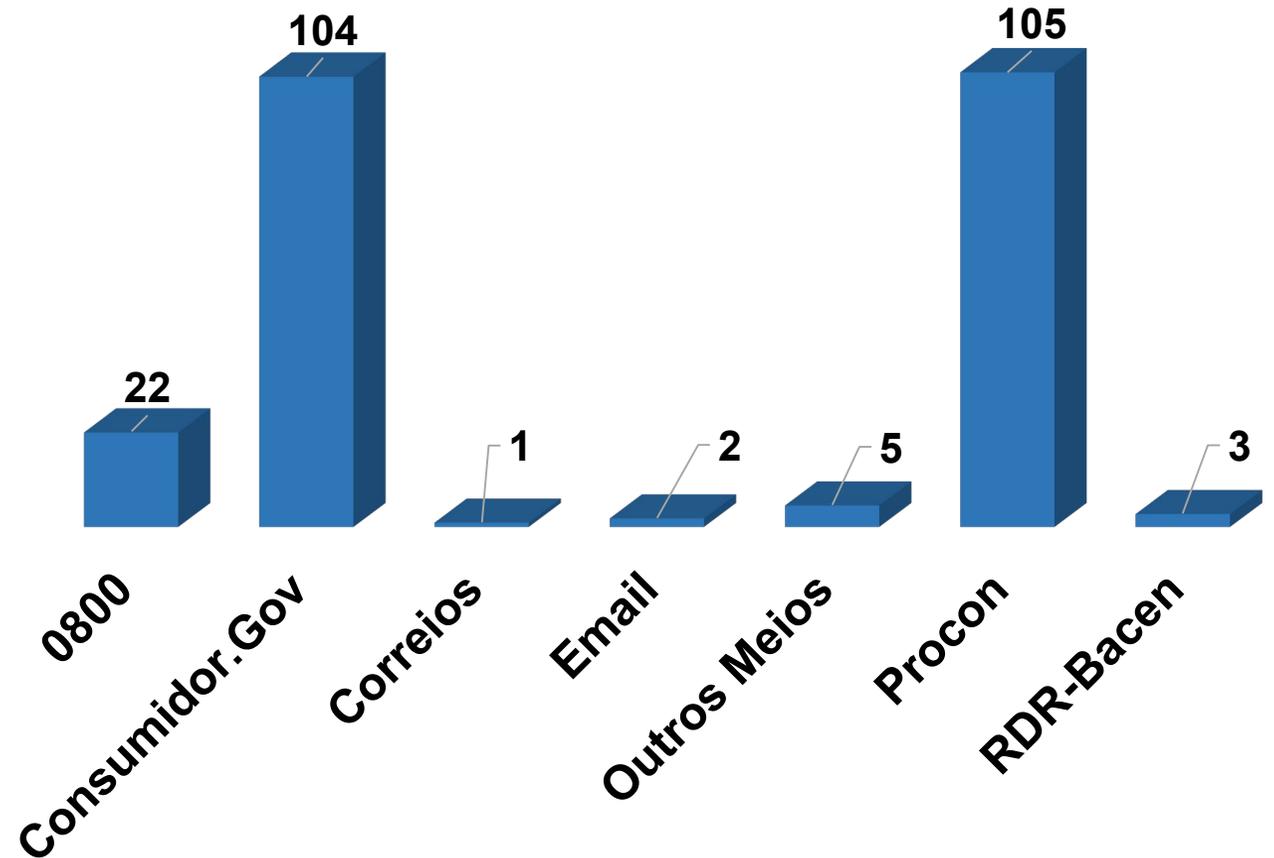


Elogios

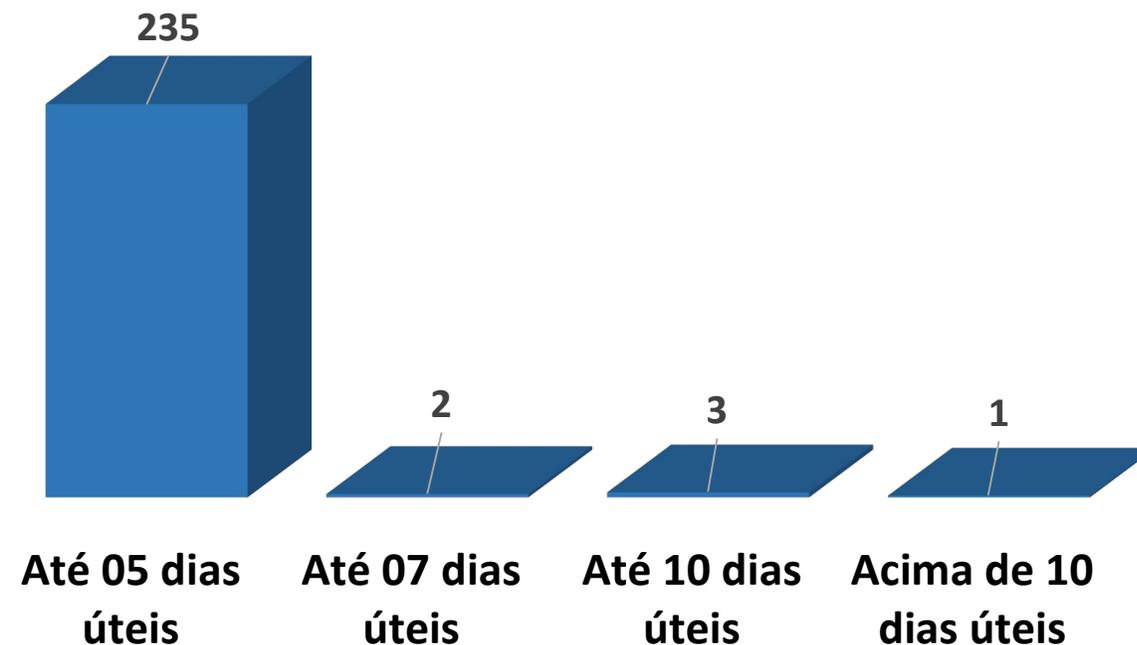


No primeiro Semestre 2024, foram registradas pelo canal de Ouvidoria a quantidade de 242 demandas.

Como principais meios de acesso se destacam os canais 0800, Consumidor.GOV e Procon, canal este, representado principalmente pelo canal Proconsumidor, sendo um canal de interlocução e de direcionamento das demandas às instituições financeiras, como demonstrado.

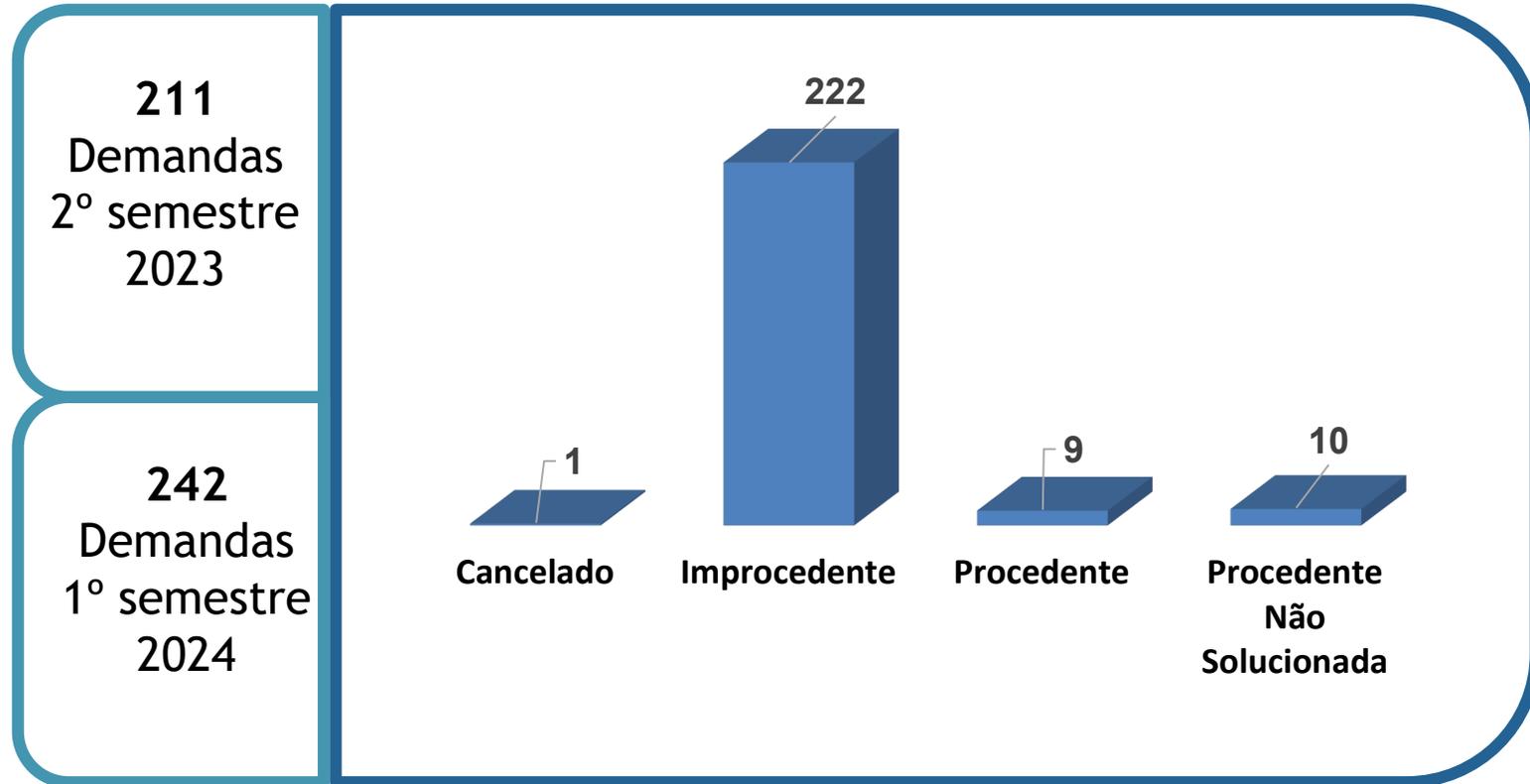


Quanto à tratativa e resolução das demandas registradas pelo canal de Ouvidoria, 235 tiveram a resolução em até 05 dias úteis, representando 97% das demandas registradas, tendo apenas 1 atendimento prestado acima do prazo de 10 dias úteis, número este que representa 0,5% do total de demandas.



Em comparação ao semestre anterior, onde foram registradas 211 demandas, no primeiro semestre de 2024 foram registradas 242 demandas, representando um aumento de 8% da quantidade total.

Quanto ao índice de resolutividade, ao final das tratativas, 222 demandas foram julgadas improcedentes, representando 92%. Enquanto que 9 demandas foram julgadas procedentes, representando 4% da quantidade total.



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

- Avaliação da solução apresentada;
- Atendimento prestado.

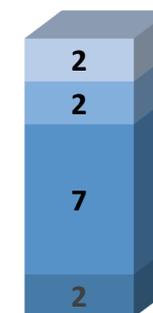
Quanto à solução apresentada, foram disponibilizadas 13 pesquisas, sendo avaliados por nossos clientes em 04 oportunidades, representando 30% da totalidade.

Das avaliações realizadas, 50% dos clientes se disseram satisfeitos com a solução e 50% insatisfeitos.

Em relação ao atendimento prestado pelo departamento de Ouvidoria, 66,6% das avaliações indicam satisfação dos clientes, enquanto que 33,3% apontam insatisfação.

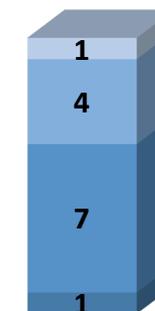
Solução apresentada

- Totalmente insatisfeito
- Plenamente satisfeito
- Não avaliou
- Digitou opção inválida na Ura



Atendimento

- Totalmente insatisfeito
- Plenamente satisfeito
- Não avaliou
- Insatisfeito



O presente relatório tem como objetivos principais 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.



 **CCB**

The logo for the China Construction Bank (CCB) is displayed on the upper right portion of the glass building. It consists of a blue circular icon with a white diamond shape inside, followed by the letters "CCB" in a bold, white, sans-serif font. The logo is set against a dark, rectangular background that appears to be part of the building's facade.