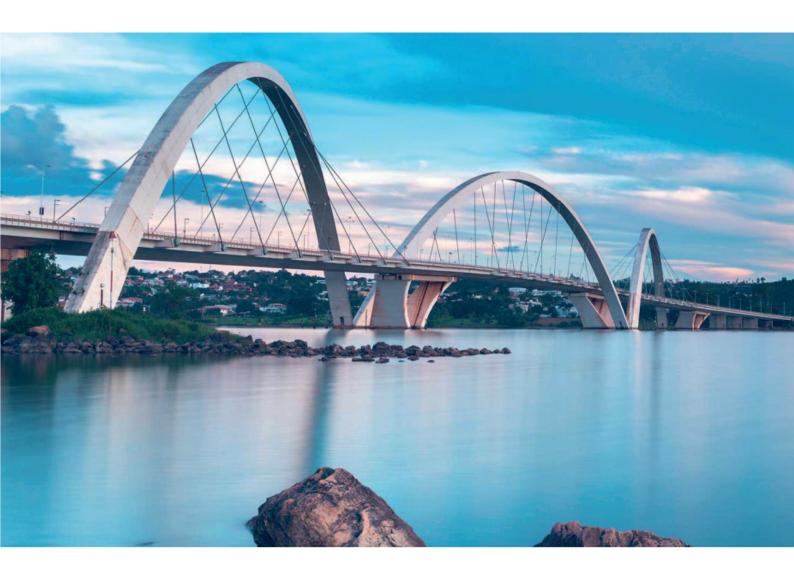


INTRODUÇÃO	3
SOBRE O BRB	4
CANAIS DE ATENDIMENTO	6
A OUVIDORIA BRB	7
INDICADORES	10
RELACIONAMENTO	14
CONSIDERAÇÕES FINAIS	1 5



Atendendo à Resolução CMN nº 4.433, de 23 de julho de 2015 e normas complementares, este relatório refere-se às atividades da Ouvidoria do Banco de Brasília - BRB no período de 01/01/2018 a 30/06/2018.

Na primeira parte deste relatório, é apresentada uma visão geral sobre o Banco de Brasília - BRB e a Ouvidoria. Logo após, seguem os indicadores da Ouvidora e breves considerações finais.





SOBRE O BRB PÁGINA | 4

Com o propósito de impulsionar o esporte, a cultura, a educação, a arte e o empreendedorismo na região, o BRB apoia projetos nestas áreas e traz para Brasília eventos de destaque no cenário local e nacional. Além disso, é o banco recolhedor dos tributos do GDF: IPTU/IPVA, multas do Detran e GPS. O BRB é também o Banco "pagador" dos salários dos empregados do GDF.

O BRB dispõe de 122 pontos de atendimento, sendo: 116 agências (101 no Distrito Federal, 05 localizadas em outras capitais: Campo Grande, Cuiabá, Goiânia, Rio de Janeiro e São Paulo; 01 em Unaí e 09 no interior do Estado de Goiás), além de 06 PA's no Distrito Federal.

A estrutura do BRB conta com 797 terminais de autoatendimento próprios, estrategicamente localizados, para oferecer mais comodidade aos seus clientes. A estrutura do BRB dispõe, ainda, de mais de 45 mil terminais de autoatendimento distribuídos pelo Brasil, compartilhados através da rede Banco do Brasil e TECBAN. A rede de Correspondentes do BRB, chamada BRB Conveniência, conta com 164 unidades ativas em todo DF e GO. Além disso, o BRB Banknet permite ao cliente BRB utilizar os serviços do Banco fora do horário de atendimento ou de qualquer lugar onde haja acesso à internet. Para garantir a tranquilidade de seus clientes nas transações realizadas por meio do BRB Banknet, o BRB utiliza o Token, um dispositivo de segurança enviado diretamente para o celular cadastrado do cliente. O BRB Mobile é um dos canais de atendimento do Banco que traz todas as facilidades de uma agência bancária para a palma da mão.





MISSÃO DO BRB

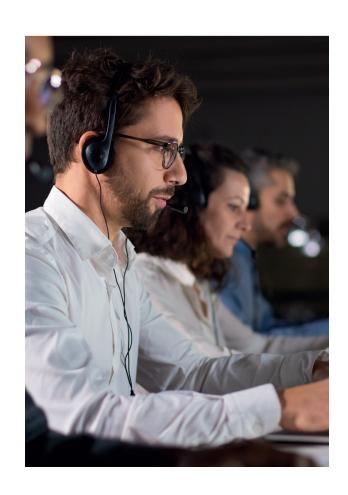
Atuar como banco público sólido, ágil, moderno, eficiente e rentável, protagonista do desenvolvimento econômico, social e humano, da geração do emprego e renda e da melhoria da qualidade de vida regional, alinhado às melhores práticas de governança e gestão, e aos princípios e valores éticos.





O BRB possui canais de comunicação direcionados para as suas necessidades. O contato com o Banco pode ser feito pela nossa Central de Relacionamento, através do BRB Telebanco, com o SAC BRB, ou on-line, pelo site do Banco.

A Central de Relacionamento BRB é um canal de atendimento que conta com uma equipe especializada à disposição de seus clientes, oferecendo comodidade, rapidez e segurança na realização de transações bancárias.



BRB Telebanco

Dúvidas sobre produtos e serviços do Banco, acesso à sua conta e transações por telefone:

3322 1515 (DF) 4002 6161 (RJ e Goiânia) 0800 613030 (outras localidades).

Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC

O SAC está disponível ao cliente para fornecer informações sobre produtos e serviços, registrar reclamações, esclarecer dúvidas e atender pedidos de cancelamentos (de produtos e serviços):

0800 648 6161

0800 648 6162 (pessoas com deficiência auditiva e/ou com problemas de fala)



OUVIDORIA PÁGINA | 7

Como canal de última instância de recorrência no âmbito da Instituição, a Ouvidoria atua na busca de soluções de problemas não resolvidos nos canais iniciais de atendimento (Pontos de Atendimento – PA's, Central de Relacionamento BRB, Correspondentes BRB, Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC e SAC Cartão BRB). A área também é responsável pelo tratamento das demandas repassadas pelos Órgãos de Defesa do consumidor, Banco Central e outros. O cliente pode recorrer à Ouvidoria através dos seguintes meios de contato:

Telefone 0800 642 1105

Desde que possua protocolo finalizado em canal de atendimento primário da instituição;

Internet www.brb.com.br/ouvidoria





Atribuições da Ouvidoria

De acordo com a Resolução BACEN nº 4.433, de 23 de julho de 2015, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento das ouvidorias das instituições financeiras, a área tem como atribuições:

I – prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição;

II – atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos; e

III – informar ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição a respeito das atividades de ouvidoria.

As atribuições da Ouvidoria BRB vão além do atendimento às determinações legais. A área representa o comprometimento do Conglomerado BRB com as boas práticas do mercado, em respeito aos direitos dos consumidores e na busca contínua de aprimoramento e melhoria de seu relacionamento com os clientes e usuários atendidos.

A Ouvidoria BRB tem por missão "Atuar de forma transparente como mediadora de conflitos entre o cidadão e o Conglomerado BRB, interagindo construtivamente com as unidades na busca de soluções e melhorias à Organização".

De acordo com a estrutura organizacional vigente, a Ouvidoria vincula--se à Presidência do Banco. A Ouvidoria tua de forma independente, transparente, imparcial e isenta no tratamento das manifestações apresentadas pelos usuários de produtos e serviços do Conglomerado.

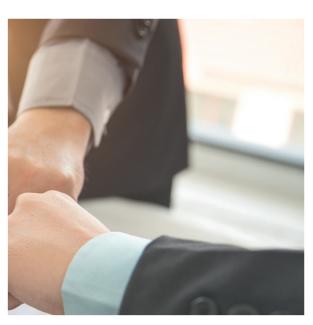
A Diretoria do Banco e das demais empresas do Conglomerado BRB reconhecem a legitimidade da atuação da Ouvidoria, que se constitui como componente organizacional único do Grupo.



MISSÃO DA OUVIDORIA

Atuar de forma transparente como mediadora de conflitos entre o cidadão e o Conglomerado BRB, interagindo construtivamente com as unidades na busca de soluções e melhorias à Organização".



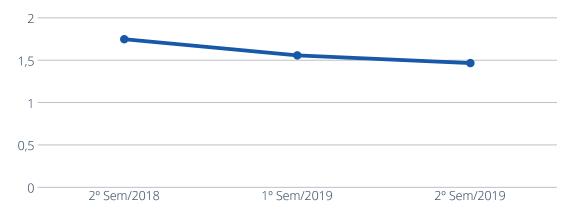




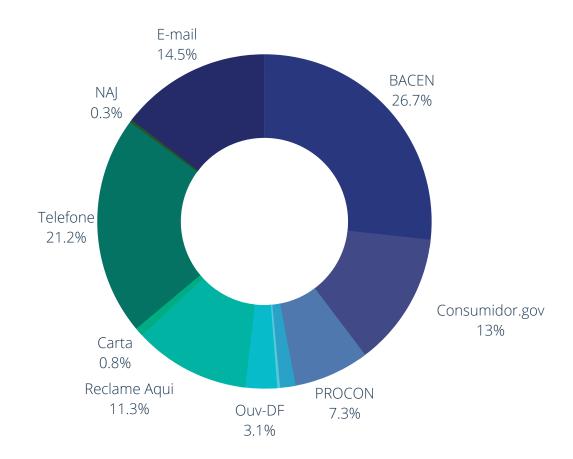


No cômputo geral, houve uma redução de 5,84% no volume de reclamações do Conglomerado BRB na comparação com o semestre anterior, de 1.557 para 1.466 ocorrências válidas no 2° semestre:

Número total de demandas no semestre:

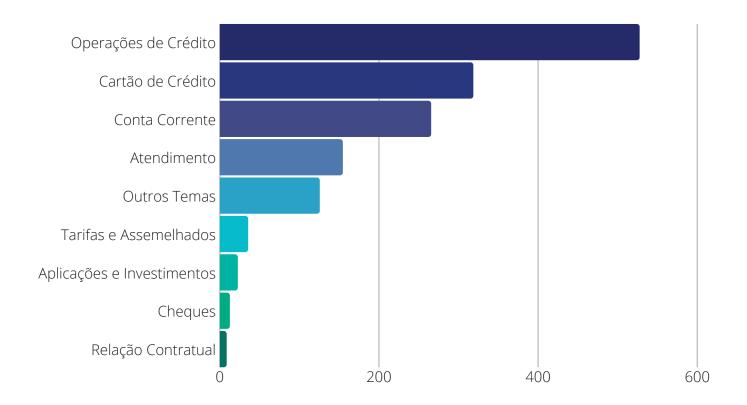


Total de demandas por origem:





Distribuição das reclamações por tema no período:



Temas mais reclamados no período:

Operações de Crédito - 35,94%

Destacaram-se no semestre, as ocorrências de negativa de empréstimo (124), portabilidade de crédito (97), liberação de margem (54) e débito em conta (38), dentre outros.

Conta Corrente - 18,07%

Contestações em conta corrente (69), pagamentos (27), portabilidade de salário (17), transferências (16), dentre outros.

Cartão de Crédito - 21,69%

Demandas recorrentes: contestação de transações (58), faturas (50, financiamento de saldo devedor (43), envio de cartão (36) e renegociação (34), dentre outros.

Atendimento - 10,50%

Produtos e serviços (33), dentre os quais: "venda casada" (17) e informações/documentos (14). Contudo, após análise técnica, a maioria foi classificada como "Improcedente".



Ranking de Reclamações do Banco Central Fonte: Banco Central do Brasil



Trimestralmente, o Banco Central divulga seu ranking de reclamações. De acordo com uma média ponderada, que consiste na soma da quantidade de reclamações classificadas como procedentes, pela base de clientes de cada instituição, o Bacen faz a classificação dos bancos em seu ranking.

Para contabilização no ranking, a Autarquia divide as instituições em dois grupos, aquelas com mais de 4 milhões de clientes e aquelas com menos de 4 milhões de clientes, categoria à qual pertence o Banco de Brasília.

Informações acerca da classificação do BRB no 2º semestre de 2019, extraídas do site do Banco Central:

• 3° trimestre 2019: 14° colocado

• 4° trimestre 2019: 14° colocado

Ranking de Qualidade de Ouvidorias do Banco Central Fonte: Banco Central do Brasil

Com base em informações como: prazo de resposta, qualidade da resposta, reclamações sobre a ouvidoria da instituição e participação na plataforma "Consumidor.gov", o BACEN atribui a cada instituição financeira uma nota entre 1 e 5. Neste ranking, o BRB participa na categoria de bancos com menos de 4 milhões de clientes.

Informações acerca da classificação do BRB, extraídas do site do Banco Central:



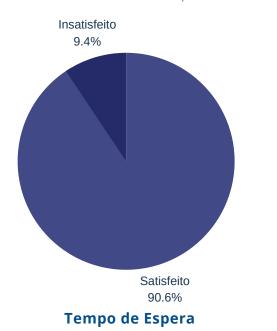
- 3° trimestre 2019: 8° lugar, com o índice de 4,25, do máximo de 5 pontos.
- 4° trimestre 2019: 13° lugar, com o índice de 4,24 do máximo de 5 pontos.

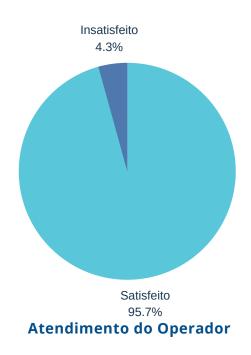


Pesquisa de satisfação - Atendimento da Ouvidoria

Mensalmente, a Ouvidoria realiza pesquisa junto aos clientes para verificar o grau de satisfação do atendimento telefônico. Os dois temas pesquisados são:

- 1 tempo de espera para o atendimento telefônico; e
- 2 atendimento telefônico do operador.

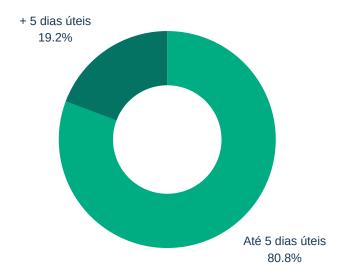




Pesquisa de satisfação - Atendimento da Ouvidoria

De acordo com a Resolução nº 4.433/2015 do Banco Central, as Ouvidorias não podem ultrapassar o prazo de resposta final de (10) dez dias úteis, salvo pedido de dilação de prazo justificado, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

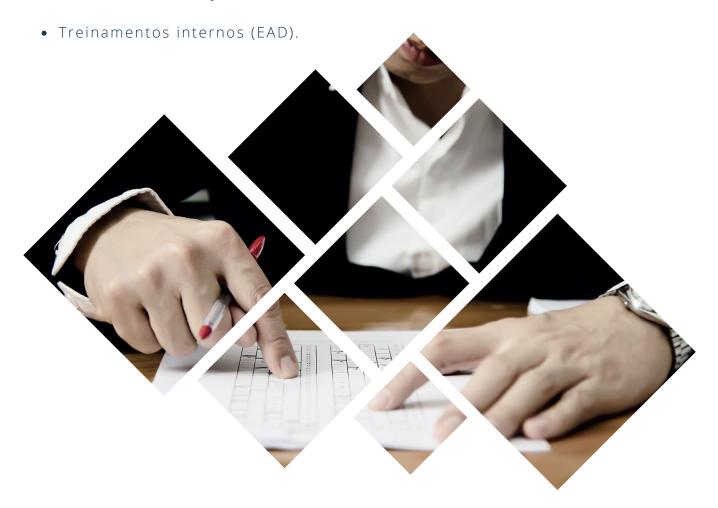
No 2º semestre de 2019, a Ouvidoria BRB obteve como resultado um prazo médio de 4,23 dias úteis para atendimento das demandas registradas por meio dos canais de atendimento, sendo que 80,76% destas ocorrências foram encerradas dentro da meta de até 5 dias úteis. Este é um esultado bem acima da prática da autorregulação bancária.





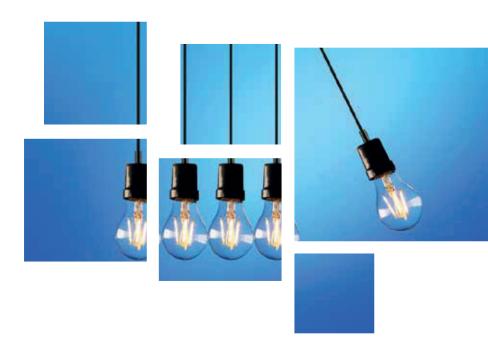
Objetivando aprimorar seus processos e buscando formas de melhorar o atendimento prestado ao cidadão, de forma especial a Você, cliente BRB, a Ouvidoria do Banco de Brasília tem procurado estar sempre atualizada com as práticas atuais de mercado, incentivando seus colaboradores ao contínuo aperfeiçoamento, seja por meio de palestras, treinamentos e toda e qualquer forma de qualificação profissional.

- Participação no SEMARC NACIONAL organizado pela FEBRABAN;
- Participação ativa na Comissão de Ouvidorias e Relações com Clientes FEBRABAN;
- Participação no Comitê de Clientes, criado após publicação da Resolução no4539/2016, que trata da Política de Relacionamento com Clientes e usuários;
- Envio de alertas aos gestores sobre as demandas procedentes Bacen;
- Propostas de medidas corretivas aos gestores, com base nas reclamações recebidas;
- Implantação das ações contidas no Plano de Ação para melhoria da percepção do cliente em relação ao BRB;





A eficácia da Ouvidoria está diretamente relacionada à receptividade das unidades que compõem o Conglomerado BRB. Esse comprometimento reflete-se notratamento das ocorrências, poisexige-se de todas as áreas do Banco o firme compromisso emsolucionar/responder todas asdemandas dentro do prazo, bem como o propósito de aproveitar as reclamações recebidas como oportunidades de melhoria.



Assim, o Banco de Brasília tem investido cada vez mais em tecnologia, inovação e, principalmente, no relacionamento com clientes e usuários, na busca de uma relação duradoura para a consolidação de uma imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.



Fale conosco Ouvidoria: 0800-6421105

https://novo.brb.com.br/atendimento/ouvidoria-brb/servicos-da-ouvidoria/

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8 às 18h.

Correspondência: Setor Bancário Sul, Qd.1, Ed. Brasília, 14ª andar – CEP 70.072-900

