



**RELATÓRIO  
DE OUVIDORIA  
1º SEMESTRE DE 2018**

# SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	3
A OUVIDORIA.....	4
MENSAGEM DA OUVIDORIA .....	6
BANCO BMG .....	7
PRODUTOS E SERVIÇOS.....	8
CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO .....	9
CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE .....	10
ATUAÇÃO DA OUVIDORIA .....	15
MENSAGEM FINAL.....	24

# APRESENTAÇÃO

Em atendimento à Resolução 4.433 do Banco Central do Brasil, a Ouvidoria do Banco BMG, publica semestralmente o relatório acerca das atividades desenvolvidas no período. Dessa forma, possibilita a análise das demandas recebidas, com o objetivo de tornar mais transparente o relacionamento do Banco BMG com seus clientes e usuários. Esta edição do relatório refere-se ao 1º semestre de 2018.

# A OUVIDORIA BMG

A Ouvidoria do Banco BMG é regida pela Resolução do CMN nº. 4.433, e atua como instância máxima de atendimento com caráter mediador. A área representa o cliente na instituição com a finalidade de solucionar problemas e/ou reclamações, buscando sempre a satisfação e estreitando o relacionamento.

A Ouvidoria tem acumulado conquistas: a cada dia nos aperfeiçoamos na tarefa de ser o representante de nossos clientes na instituição. Cada cliente que atendemos é uma oportunidade de ouro para reverter uma insatisfação em satisfação.

## OBJETIVO

Primando sempre pela excelência no atendimento, buscamos a redução no volume de reclamações, assumindo o compromisso de ir além do atendimento às determinações legais, representando o comprometimento da Instituição Financeira com as boas práticas de mercado e respeito aos direitos consumeristas.

## MISSÃO

Ouvir, compreender e solucionar as demandas de nossos clientes. Atuar na solução de conflitos entre o consumidor e a Instituição Financeira com imparcialidade e ética, identificando nas informações recebidas, oportunidades de melhorias na qualidade do atendimento, processos, produtos e serviços, sem perder o foco do negócio.

A Ouvidoria assume um papel de mediador entre o cliente e a Instituição, com uma visão de experiência do cliente muito além da visão contratualista.

## VISÃO

Aprimorar a cultura de foco no cliente, agregando valor à imagem da Instituição. Ser referência como canal efetivo de relacionamento.

## MENSAGEM DA OUVIDORIA

Atuar diariamente para proporcionar aos clientes um atendimento cada vez melhor. Esse é o propósito de todos nós do Banco BMG e para alcançá-lo é preciso estabelecer um relacionamento transparente, ético e respeitoso com o cliente e, também, com os colaboradores do time. É nesse contexto que compartilhamos com vocês os resultados do primeiro semestre de 2018. Ao longo desse período, acumulamos conquistas e a cada dia nos aperfeiçoamos na tarefa de ser o representante de nossos clientes no Banco BMG.

Índices do mercado revelam que estamos trilhando o caminho certo. O Banco BMG figura em primeiro lugar no Ranking de Qualidade de Ouvidorias do Banco Central. Na plataforma do Consumidor.gov, obtivemos bons índices de solução de reclamações de acordo com a avaliação dos consumidores, bem como todos os prêmios alcançados no período. Esses resultados foram possíveis pois os colaboradores do Banco BMG estão engajados no Relacionamento com o Cliente, participando de treinamentos e capacitações e colocando em prática os conhecimentos.

Somos especialistas no que o cliente precisa e para isso o aprendizado deve ser constante. Agora, vamos intensificar ainda mais o foco no Atendimento Digital para levar a agilidade e qualidade de nosso atendimento onde o cliente estiver.

Em nossa trajetória, vamos continuar avançando com transparência com nossos clientes e com estratégias na adequação de produtos e serviços para estabelecer uma relação contínua e cada vez mais sólida.

Confira neste relatório nossos melhores resultados e oportunidades de aperfeiçoamento em relação as quais estamos sempre muito atentos. Muito obrigado a todos que fazem parte dessa história!

Eduardo Mazon  
Diretor

Lilian Bombinho  
Ouvidora

## BANCO BMG: VISÃO DE FUTURO

Ao longo de 88 anos de história, o Banco BMG se destaca por ser especialista no que cada cliente precisa com sua força de vendas, excelência operacional, tecnologia e capacidade de adaptação aos principais movimentos de mercado. Estar antenado às mudanças é uma de nossas premissas.

Em sua trajetória, o Banco BMG construiu uma marca reconhecida por sua tradição, transparência e sólidas práticas de governança corporativa. Hoje é uma das maiores e mais importantes instituições financeiras do país.

Trabalhamos sempre para ser o melhor banco, construindo uma relação ética e respeitosa com nossos clientes, funcionários, fornecedores, acionistas e todo o mercado, conquistando a confiança e a fidelidade desses públicos. Isso nos faz ser um banco diferente de todos os outros. Trabalhamos para inovar e estar sempre um passo à frente daquilo que nosso cliente precisa.

Os clientes estão em busca de serviços inovadores e apresentam novas expectativas. É necessário estar antenado à tecnologia, pois os negócios estão sendo remodelados em virtude das mudanças de pensamento da sociedade. As pessoas têm novos desejos e valores e precisamos demonstrar que, além de ouvir, atuamos para que a voz do cliente seja o combustível para a busca contínua de prestação de serviços e produtos e a ampliação de nossa visão de futuro para melhorar a experiência do cliente.

# PRODUTOS E SERVIÇOS

A satisfação do cliente é a principal razão para buscar excelência na implementação de produtos e serviços e qualidade e agilidade em nosso atendimento.

Queremos oferecer no momento certo, produtos e serviços adequados para cada cliente.

## **BMGCARD**

Cartão de crédito consignado número 1 do Brasil.

## **BMG MAIS**

Cartão de crédito pessoal em que o valor do pagamento mínimo é descontado na conta corrente.

## **CRÉDITO NA CONTA**

Crédito pessoal para beneficiários do INSS e servidores públicos (estaduais, municipais e federais), que tenham como objetivo a contratação de crédito pessoal em condições comerciais exclusivas. Sem consulta (SPC/Serasa) e de forma rápida e fácil.

## **BMG MULTI**

Cartão múltiplo que possui, em um único plástico, as funções crédito e débito.

## **SEGURO PRESTAMISTA BMGCARD**

Com esse seguro, além de ter proteção financeira, o cliente concorre a sorteios mensais.

## **BMG INVEST DIGITAL**

Plataforma digital que oferece as melhores oportunidades de investimento do mercado. Por meio dessa plataforma, o cliente poderá aproveitar as melhores opções de aplicações em Renda Fixa sem precisar sair de casa, tudo feito em seu computador. E o melhor: sem incidência de tarifas ou taxas.



# CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO

Para comercialização e oferta dos produtos, o BMG dispõe dos seguintes canais de distribuição:



**Agências  
BMG**



**Lojas help!  
(franqueadas)**



**help! express  
(transacional)**



**ATM  
internet banking**



**Correspondentes  
Bancários Multibancos**

aproximadamente 3 mil  
espalhados pelo Brasil

Com a diversificação do portfólio, o BMG reforça sua política de oferecer soluções financeiras pensadas para favorecer a realização de sonhos e, ao mesmo tempo, contribuir para o crescimento econômico e social do Brasil.

# CANAIS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Os canais de atendimento são de fundamental importância para a manutenção de um bom relacionamento com os clientes. Para informações, dúvidas, sugestões e reclamações, os clientes do Banco BMG têm à disposição diversos canais de atendimento, como:



**Centrais de Relacionamento**



**Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)**



**Agências**



**Aplicativos**



**Assistente Virtual Inteligente (AVI)**



**Ouvidoria**

# CANAIS

## CENTRAL DE RELACIONAMENTO

É um canal transacional exclusivo para consultas de movimentações financeiras e informações.

☎ 0800 031 8866

Atendimento 24 horas por dia, todos os dias de semana.

## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC)

O SAC é o canal telefônico de contato do cliente com a Instituição para solucionar problemas na relação de consumo. Recebe reclamações, solicitação de cancelamentos de produtos e serviços, além de fornecer informações públicas e gerais sobre o Banco BMG.

☎ 0800 979 9099

Atendimento 24 horas por dia, todos os dias de semana.

**95%**



das demandas do SAC foram solucionadas em até três dias.

**85%**



dos clientes estão satisfeitos com o atendimento do SAC (notas de 3 a 5).

## CENTRAL DE RELACIONAMENTO DO CARTÃO

É um canal exclusivo para consultas, informações e reclamações sobre cartão de crédito.

☎ 4002 7007 Ligações originadas de celular.

☎ 0800 770 1790 Ligações originadas de telefone fixo.

Atendimento 24 horas, todos os dias de semana.

## SIAS (Sistema Integrado de Atendimento ao Surdo)

Atendimento exclusivo ao deficiente auditivo e de fala. O portador de deficiência pode comunicar-se com um dos operadores, por intermédio do serviço de atendimento exclusivo. O sistema funciona por meio de mensagens de texto que são enviadas e recebidas por um aparelho telefônico especial.

☎ 0800 979 7333

Atendimento 24 horas, todos os dias de semana.

## OUVIDORIA

A Ouvidoria é o canal de última instância de recorrência do cliente dentro da Instituição. Nosso objetivo é prestar atendimento aos clientes que não ficaram satisfeitos com a resposta, buscando sempre resolver o problema de forma definitiva.

☎ 0800 723 2044

Atendimento de segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 18h.

✉ ouvidoria@bancobmg.com.br

Correspondências: reclamações via correspondência são direcionadas à Matriz do Banco BMG, na Av. Presidente Juscelino Kubitschek, 1830. Edifício São Luís, Vila Nova Conceição, São Paulo (SP), CEP: 04543-000.

Atendimento Presencial: realizado mediante agendamento com o consumidor na Matriz do Banco BMG, situada à A Av. Presidente Juscelino Kubitschek, 1830. Edifício São Luís, Vila Nova Conceição, São Paulo (SP), CEP: 04543-000 ou na Filial, situada à Av. Álvares Cabral, 1707, Santo Agostinho, Belo Horizonte (MG), CEP: 30170-001, conforme preferência e/ou possibilidade do consumidor.

## COBRANÇA

Canal exclusivo para regularização de dívidas de contratos com o Banco BMG. Esse canal fornece ao cliente o telefone do escritório responsável pelo seu contrato.

Também foi disponibilizado o Portal de Auto Negociação pelo link: <https://autonegociacao.bancobmg.com.br/>, por meio do qual o cliente preenche um formulário e tem acesso a seus contratos com o Banco BMG. Nesse portal, o cliente poderá:

Visualizar os contratos em atraso.

Escolher a opção que melhor encaixa em seu orçamento.

Realizar a emissão de boleto com opção de download, impressão e envio de e-mail.

☎ 0800 286 3636

Atendimento de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 20h.

## AGÊNCIAS BANCO BMG

Canal de atendimento presencial de relacionamento com o cliente que realiza transações de caráter particular. Esse canal de atendimento recebe reclamações, solicitações de cancelamento de produtos e serviços, além de fornecer informações públicas e gerais.

O Banco BMG dispõe de 15 agências estrategicamente distribuídas pelas principais capitais do Brasil.

# CANAIS DIGITAIS

Com os avanços tecnológicos e para facilitar o relacionamento do cliente com o banco, os canais digitais tornaram-se uma importante ferramenta para os clientes. Pensando nisso, nossos serviços também estão presentes no mundo digital. Visando sempre atender o cliente prontamente, mantendo proximidade e um diálogo aberto. Confira as informações sobre as utilizações dos nossos canais digitais:

## Assistente Virtual Inteligente (AVI)

Edu é o nome de nosso Assistente Virtual Inteligente (AVI). Ele consegue interagir on line com os clientes, atendendo-os em relação a inúmeras informações.

O AVI funciona 24 horas, todos os dias da semana e as demandas não solucionadas são direcionadas para um chat com atendente (humano), possibilitando a interação, seguindo a mesma linha dos demais canais de primeira instância (solicitações, reclamações, cancelamentos e informações públicas e gerais). Vale ressaltar que o atendimento do chat funciona de segunda-feira a sábado, das 8h às 20h.

O acesso ao chat AVI está disponível no site do Banco BMG ([www.bancobmg.com.br](http://www.bancobmg.com.br)) em todas as páginas de navegação.



O uso desse canal digital cresceu

**63%**

A média de acionamentos no 1º Semestre de 2018 foi de

**19.708 usuários**

## FALE CONOSCO

Canal de atendimento por meio eletrônico, em que o cliente seleciona pelo site [www.bancobmg.com.br](http://www.bancobmg.com.br) ou pelo APP, o assunto sobre o qual deseja informações (empréstimo consignado, cartão de crédito, veículos, seguros, patrocínios, fornecedores etc.).



## APP BMG CARD

No smartphone, o cliente do BMG Card tem acesso de onde estiver e de um jeito simples e seguro, a informações relacionadas a seu cartão, como saldo e melhor dia de compra,

além de facilidades, como acompanhar os gastos diários e o extrato completo das compras e segunda via da fatura. Além disso, é possível abrir solicitações e fazer reclamações no campo Fale Conosco. O aplicativo está disponível no Google Play e App Store.

Média de acionamentos:

**215 mil  
acessos/mês.**

Atualmente são mais de

**190 mil  
clientes ativos**

que utilizam o aplicativo



## SITE BMG

No site, o público em geral tem acesso as informações sobre o Banco BMG, produtos e todos os canais de atendimento, além de solicitar o envio de segunda via da fatura. Importante destacar que o site do Banco BMG conta com o Hugo, intérprete virtual para libras (língua brasileira de sinais).

Total de

**2.171.492  
acessos no site**

## INTERNET BANKING

No internet banking, o cliente BMG também tem acesso a informações do saldo, extrato e melhor dia para compras, além de facilidades, como a segunda via do cartão etc.

## ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

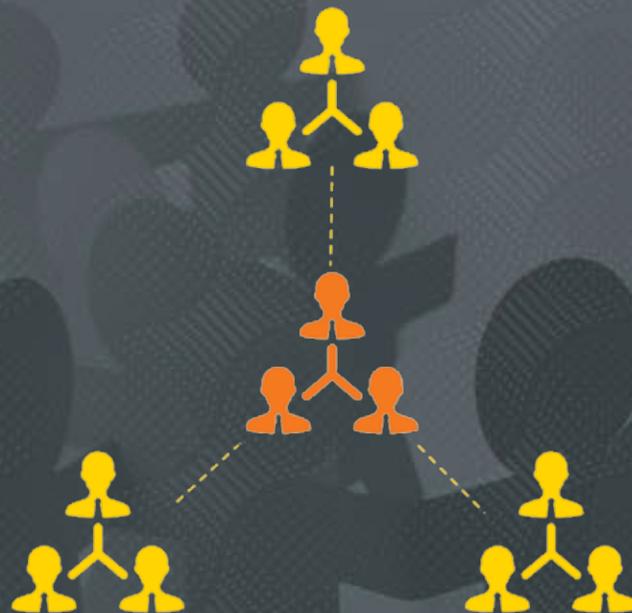
Para que os trabalhos sejam desenvolvidos com assertividade e fluidez e os resultados desejados possam ser alcançados, a Ouvidoria mantém relacionamento cooperativo com os gestores das áreas intervenientes de produtos, serviços e canais, para constante troca de informações, aprimoramento de processos, esclarecimentos ou providências. A atuação da Ouvidoria, propõe aperfeiçoamento de procedimentos e rotinas com base na análise das reclamações recebidas, associa-se a uma atitude responsável da instituição bancária que possibilita incorporar interesses dos clientes na definição dos negócios e operações, buscando a perenidade da Instituição.

O trabalho da Ouvidoria é um reflexo direto da qualidade de nosso atendimento. Quanto mais respeitosa for a relação com o cliente, quanto mais ágeis e eficientes formos na busca de soluções, menores serão os conflitos e reclamações.

## POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Em atendimento a Resolução 4.539, de Outubro de 2017, o Banco BMG implementou a Política de Relacionamento com Clientes.

A Ouvidoria contribui para garantir maior qualidade a nossos clientes e usuários de produtos e serviços. Atua com observância aos princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, associando-se à atitude responsável da Instituição.

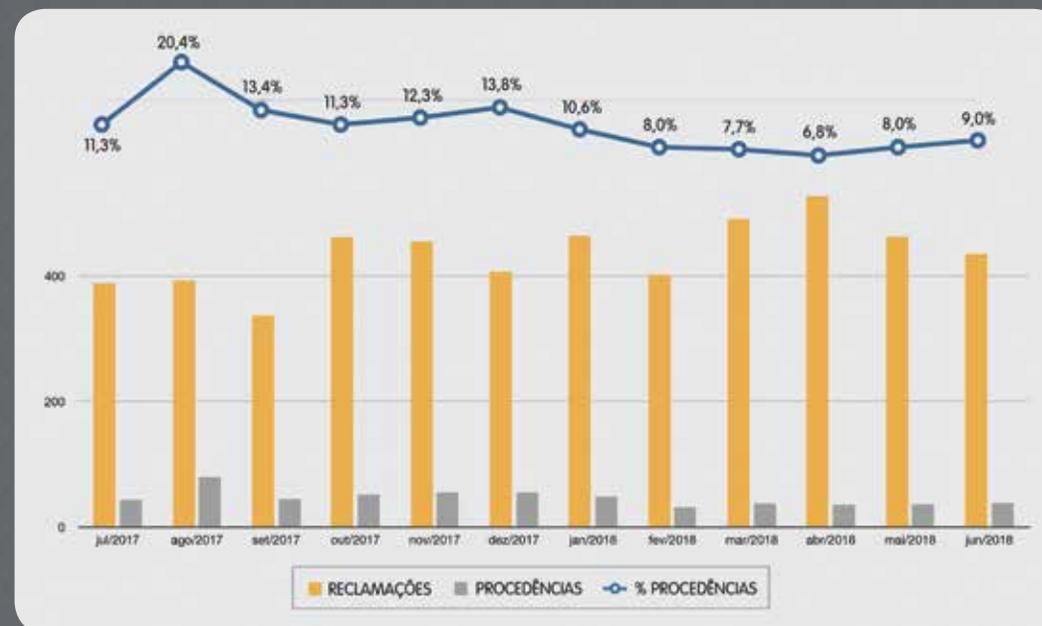


## AGENDA POSITIVA RELACIONAMENTO COM ÓRGÃOS REGULADORES

A Ouvidoria do Banco BMG mantém uma agenda ativa de diálogos e relacionamento com órgãos reguladores (PROCONs, Banco Central do Brasil, Defensorias Públicas). Essas ações têm como objetivo estreitar o relacionamento com esses órgãos, onde são debatidos assuntos do setor bancário no tocante à atuação da Ouvidoria, visando a identificação de oportunidades de melhorias nos produtos e serviços para aperfeiçoar a experiência e satisfação do cliente.

## BACEN

Ao longo do 1º semestre de 2018, observamos uma trajetória de queda das variáveis: número de procedências / volume total de demandas do Banco Central. Essa evolução representa a satisfação de nossos clientes com o atendimento prestado e maior assertividade nas respostas encaminhadas, reflexo do trabalho permanente no ajuste de processos e procedimentos, visando a excelência em nossa atividade e o foco na confiabilidade no relacionamento com nossos clientes e órgãos reguladores.



Melhoramos nossa posição no ranking divulgado pelo Banco Central: o Banco BMG figurou na 11ª posição entre as instituições com menos de 4 milhões de clientes.

## RECONHECIMENTO DO MERCADO

O trabalho da Ouvidoria é um reflexo direto da qualidade de nosso atendimento. Quanto mais respeitosa for a relação com o cliente e mais ágeis e eficientes formos na busca de soluções, menores serão os conflitos e reclamações.

Como reconhecimento aos serviços prestados pela Ouvidoria, destacamos alguns certificados e prêmios:

- Vencedores do Prêmio CIC Cliente S/A;
- Vencedores do Prêmio Smartcom o case "Ouvidoria BMG – Ouvir, Compreender, Solucionar!"

E, além disso, é nossa alegria compartilhar que o BMG é o único Banco na história a ser indicado pelo 3º ano consecutivo ao Prêmio Época Reclame Aqui.

## Ranking de Qualidade de Ouvidorias

Visando a manutenção de um relacionamento de excelência com os clientes e planejando as ações, melhoramos nosso desempenho e conquistamos o 1º Lugar no Ranking de Qualidade de Ouvidorias do Banco Central.

Celebramos o resultado alcançado, pois representa a satisfação de nossos clientes com o atendimento prestado, reflexo do trabalho permanente no ajuste de processos e procedimentos, visando a excelência em nossa atividade e com foco na confiabilidade e no relacionamento com clientes e órgãos reguladores.

# REDES SOCIAIS

## Reclame Aqui

### Pelo 3º ano consecutivo, finalista do Prêmio Época – Reclame Aqui

Somos especialistas em atender, entender e oferecer as melhores soluções que nossos clientes precisam. Por essa razão, pela terceira vez seguida, o Banco BMG chega na final do Prêmio ÉPOCA Reclame Aqui, na categoria Bancos e Serviços Financeiros, algo inédito no mercado. Isso reflete o papel transformador da Ouvidoria dentro da Instituição, evidenciando a preocupação com o atendimento e compromisso que temos com os clientes. Muito além de apresentar soluções ágeis e eficientes, temos o objetivo de encantar e fazer do contato com o cliente, uma oportunidade de melhoria de nossos serviços e produtos.



## Consumidor.GOV

O Consumidor.Gov apresenta as empresas que obtiveram os melhores índices de solução das reclamações, de acordo com a avaliação dos próprios consumidores.

A utilização desse canal ajuda na solução de reclamações como um caminho possível para a mediação de conflitos.



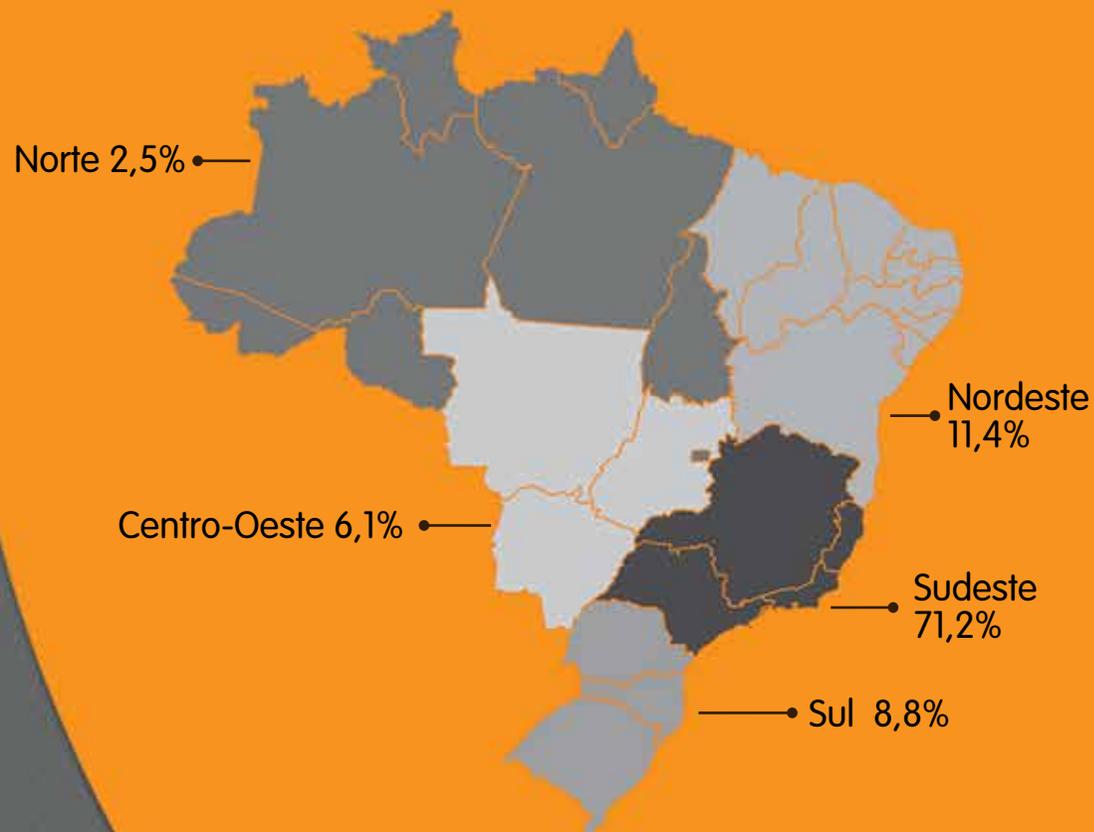
Índice de solução  
do Banco BMG no  
1º semestre de 2018 foi de

**77,1%**

## INDICADORES DE ATENDIMENTO

### Distribuição de Reclamações por Região

De acordo com os dados a seguir, a Ouvidoria atende clientes de todos os estados brasileiros. A região Sudeste foi a que mais acionou no 1º Semestre de 2018, com 68,8%, seguida das regiões Nordeste, Sul e Centro-Oeste respectivamente. A região Norte foi a que menos demandou nesse período.



# RESOLUÇÃO E SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA

No 1º Semestre de 2018



**25%**

dos clientes que foram atendidos na Ouvidoria tiveram seus pedidos atendidos na mesma data de seus acionamentos. Esse processo demonstra a eficácia da Ouvidoria na solução das demandas recebidas.



**78%**

informaram que a Ouvidoria solucionou seus pedidos.



**82%**

classificaram o atendimento da Ouvidoria como ótimo.



**98,4%**

dos clientes que foram atendidos na Ouvidoria, receberam a resposta dentro do prazo regulamentar.

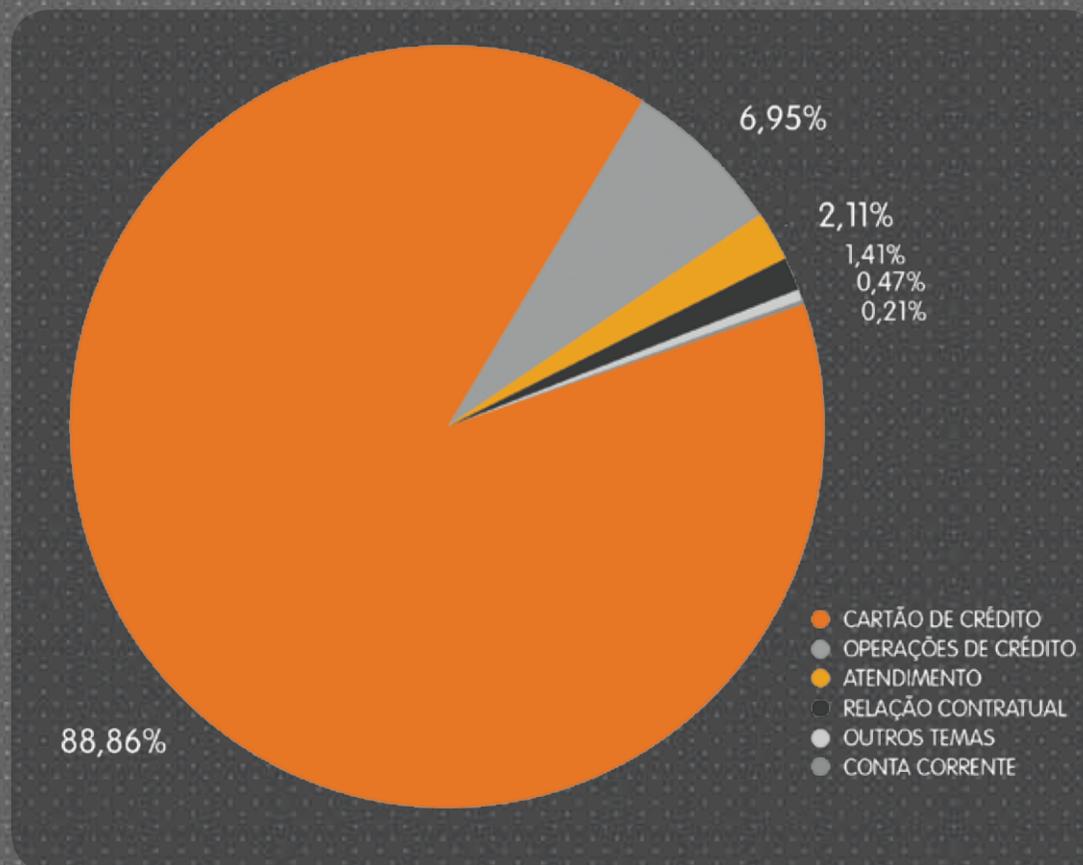


**79%**

dos clientes que foram atendidos na Ouvidoria, receberam resposta definitiva até o quinto dia útil, correspondente ao prazo médio de atuação.

## CLASSIFICAÇÃO CARTA CIRCULAR RECLAMAÇÕES POR PRODUTOS

Considerando a classificação estabelecida pelo Banco Central do Brasil por meio da Carta Circular nº 3.298 de 02/2008, temos a seguinte distribuição:



## MENSAGEM FINAL

Com foco em uma relação respeitosa com nossos clientes e usuários de produtos e serviços, a Ouvidoria trabalha permanentemente no ajuste de procedimentos do Banco BMG, visando sempre excelência no atendimento, satisfação dos clientes, valorizando a construção de relacionamentos transparentes e duradouros.