



RELATÓRIO OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2019

Banco

BMG

Sumário

- 03** Apresentação
- 04** A Ouvidoria BMG
- 05** Mensagem da Ouvidoria
- 06** Atuação da Ouvidoria
- 07** Visão de Futuro
- 08** Produtos e Serviços
- 09** Canais de Distribuição
- 10** Canais Especializados de Atendimento ao Consumidor
- 15** Política de Relacionamento com Clientes
- 18** Indicadores de Atendimento
- 20** Mensagem Final

Apresentação

Em atendimento a resolução 4.433 do Banco Central, este relatório foi desenvolvido para que você possa acompanhar a trajetória, as ações realizadas e os resultados alcançados pela Ouvidoria, gerando cada vez mais transparência e confiança na relação do Banco BMG com seus clientes e usuários.

A Ouvidoria BMG

Criada em 2007, a Ouvidoria do Banco BMG tem um papel estratégico de mediar a relação entre o cliente e a instituição. A busca pelo aprimoramento dos processos através de ações de melhorias é constante e sempre com foco em proporcionar ao cliente uma experiência excepcional.

Atenta às necessidades dos clientes, está alcançando novos voos e ampliando a atuação no mercado, conectada com o mundo digital e ao propósito do Banco BMG de manter um relacionamento sólido, transparente e de confiança, buscando soluções ágeis, competentes e personalizadas.



Eduardo Mazon - Diretor de TI, Cobrança e Atendimento

Mensagem da Ouvidoria

Especialista em ecoar a voz do cliente por toda a instituição, a Ouvidoria do Banco BMG possui participação ativa dentro da organização, trazendo as percepções dos atendimentos realizados, fazendo de cada reclamação uma oportunidade de transformação para atender as necessidades dos consumidores

Com um time de especialistas engajados, nos desafiamos a ter o pensamento disruptivo na busca das melhores práticas, ao mesmo tempo mantendo um relacionamento construtivo, contribuindo para evolução e o fortalecimento da marca.

Neste relatório você vai encontrar um panorama geral da Ouvidoria, onde demonstra resultados, ações, campanhas, treinamentos e aprimoramento realizados, com



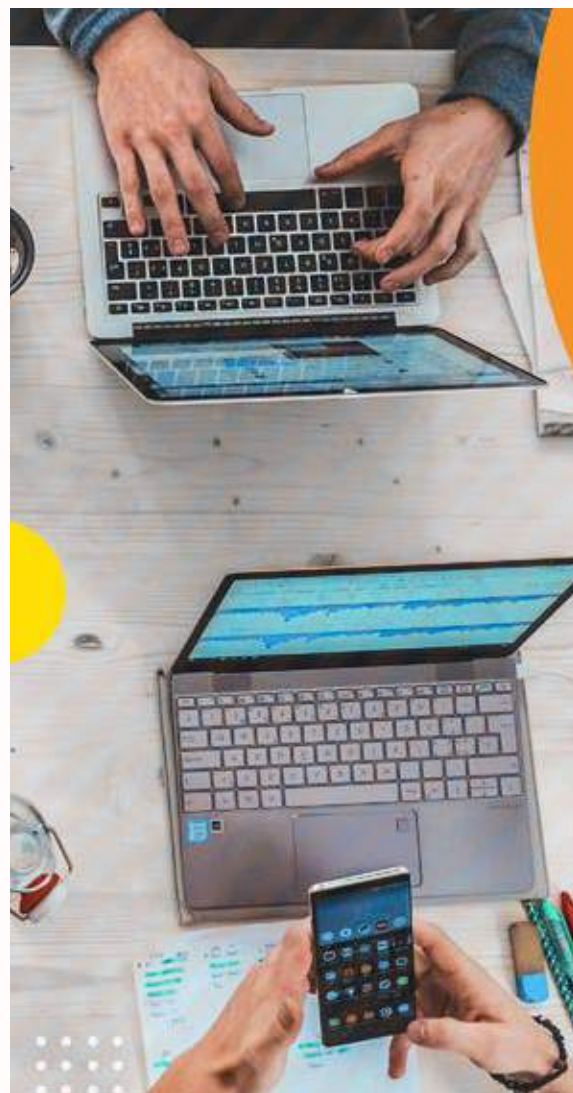
Lilian Bombinho – Ouvidora

compromisso de ter um atendimento de excelência e satisfação.

Nossa missão é ser um canal efetivo de relacionamento, aprimorando a cultura de foco do cliente, agregando valor à instituição. Centralidade no cliente como fonte de inspiração para aprimoramento dos processos!

Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria atua direto na causa raiz do problema, com base na análise das reclamações recebidas, propondo aperfeiçoamento de procedimentos e rotinas, mantendo um relacionamento cooperativo com os gestores das áreas intervenientes de produtos, serviços e canais, aplicando uma governança integrada para constante troca de informações, aprimoramento e revisão de processos, esclarecimentos ou providências, buscando sempre uma melhor jornada e experiência para cada cliente.





Visão de Futuro



Desde sua fundação, o Banco BMG sempre valorizou a construção de relacionamentos transparentes e duradouros. Nossa missão: fazer do cliente parceiro.



Nos momentos mais importantes da vida nós buscamos um especialista, assim é o BMG: especialista no que você precisa! Um Banco em constante evolução, com foco total nos seus clientes.

E para ser um Banco assim, estamos conectados digitalmente, em harmonia com o

mundo que estamos juntos criando.

Como fazemos isso? Investindo diariamente na excelência do atendimento, dos processos, dos produtos e dos serviços, desde a contratação ao pós-venda, em qualquer canal acionado pelo cliente BMG.

Nosso objetivo é disseminar conceitos e valores essenciais para proporcionar o melhor acolhimento e experiência aos nossos clientes. Vamos juntos construir o futuro?



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.

MEU BMG

O Meu BMG é a conta digital do Banco BMG.

- ✓ Conta corrente sem tarifas
- ✓ Sem anuidades
- ✓ Transferências gratuitas
- ✓ Saques ilimitados
- ✓ Depósito por boleto
- ✓ Investimentos 100% Online
- ✓ Planos de benefícios exclusivo

Através das parcerias esportivas o Banco BMG busca conquistar o público torcedor, com a conta digital personalizada de alguns dos mais relevantes times de futebol do país:



BMGCARD

Cartão de crédito consignado para aposentados, pensionistas e servidores públicos municipal e estadual, número 1 do Brasil.



BMG MAIS

É o cartão de crédito convencional, elegível para o beneficiário do INSS, Servidor Federal Civil, para o mesmo perfil do Crédito na Conta.



BMG MULTI

É um cartão de crédito convencional múltiplo, para os clientes que contratam o super conta, onde realizam a troca do seu domicílio bancário para o BMG.



BMG CONTA SIMPLES

É uma conta voltada para o público desbancarizados, disponível para o cliente com cartão BMG Mais ou BMG Card.



SEGURO PRESTAMISTA BMGCARD

Com Seguro Prestamista BMG Card, 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.

- ✓ Melhores opções de renda fixa
- ✓ Sem incidência de tarifas ou taxas
- ✓ 100% Online



CRÉDITO NA CONTA

Crédito pessoal para beneficiários do INSS e Servidores Públicos. Sem consulta (SPC/Serasa), de forma rápida e fácil.

Canais de distribuição

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



Correspondentes* Bancários Multibancos

*Aproximadamente 3.000 espalhados pelo Brasil



Correspondentes
Bancários
Multibancos



Lojas Help!
(franqueadas)



Agências BMG



SITE BMG



APP BMG
Card



APP meu_BMG



APP meu Corinthians
BMG



APP meu Galo
BMG



APP meu Vasco
BMG

Presença nacional

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 CONSUMIDOR

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 como as Centrais de Relacionamento, Serviço de Atendimen-

to ao Consumidor (SAC), Agências, Aplicativos, Assistente Virtual Inteligente (AVI). Conta ainda com a Ouvidoria, que atua como canal de última instância para solução de questões não resolvidas ou para casos em que os clientes estejam insatisfeitos.



CENTRAL DE RELACIONAMENTO

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

* Telefone 0800 031 8866

Atendimento 24 horas por dia, todos os dias da 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.

Telefone 0800 979 9099

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

Nota: 99,7% das demandas do SAC foram solucionadas em até cinco dias úteis.

89% dos clientes estão satisfeitos com o atendimento do SAC (notas de 4 e 5).



CENTRAL DE RELACIONAMENTO DO CARTÃO

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

* Telefone 4002 7007 – Ligações originadas de telefone celular.

* Telefone 0800 770 1790- Ligações originadas de telefone fixo.

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





SIAS (Sistema Integrado de Atendimento ao Surdo)

Atendimento exclusivo ao deficiente auditivo e de fala.

* Telefone: 0800 979 7333

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



OUVIDORIA

Contamos com uma equipe especializada para prestar atendimento aos clientes e usuários de produtos e serviços. De forma imparcial e isenta, nossa Ouvidoria busca alternativas ágeis e tem o compromisso de buscar soluções efetivas, além de trabalhar na identificação de melhorias nos demais canais de relacionamento, produtos e serviços. Entre em contato com a nossa Ouvidoria:

* Telefone: 0800 723 2044

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

* E-mails: 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 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.



CENTRAL DE NEGÓCIOS

É um canal de atendimento utilizado para realizar a divulgação de produtos e serviços ofertados pelo BMG a aposentados/pensionistas do INSS e servidores públicos.

* Telefone: 0800 026 4264 / 0800 724 3100 / 0800 723 3113 / 3004 9024

Atendimento de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 20h e sábado de 8h às 16h.



COBRANÇA

Canal exclusivo para regularização de dívidas de contratos com o Banco BMG. Pelo Portal de Auto Negociação pelo link: <https://autonegociacao.bancobmg.com.br/>, o cliente tem acesso a seus contratos .

Telefone: 0800 286 3636

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

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 17 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 atender o cliente prontamente, mantendo proximidade e um diálogo aberto. Confira as informações sobre as utilizações dos nossos canais digitais:



Duda, Assistente Virtual Inteligente (AVI) - Chat.

Média de acionamentos:
72.151
acessos /mês.



APP meu_BMG

Média de acionamentos:
478.682
acessos /mês.



APP BMG Card

Média de acionamentos:
2.268.146
acessos /mês.



INTERNET BANKING

Média de acionamentos:
205.495
acessos /mês.



SITE BMG

Média de acionamentos:
859.924
acessos /mês.



FALE CONOSCO

Média de acionamentos:
25.874
acessos /mês.

Estamos disponíveis também pelos canais:

-  <https://facebook.com/meuBMG>
-  <https://twitter.com/meuBMG>
-  <https://linkedin.com/company/meuBMG>
-  <https://youtube.com/meuBMG>
-  <https://instagram.com/meuBMG>

O site do Banco BMG conta com o Hugo, intérprete virtual para libras.

Média de acessos:
155.304
acessos /mês.



POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

A Política de Relacionamento com Clientes do BMG foi implantada em outubro /2017. Essa medida ocorreu em atendimento à Resolução 4.539, publicada pelo Banco Central do Brasil em 24 de novembro 2016, aprovado pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), que dispõe sobre os princípios e política institucional de relacionamento com clientes e usuários de serviços financeiros.

Credibilidade, segurança e competência é o que deve prevalecer nos nossos comportamentos e procedimentos relativos aos clientes em todas as fases do relacionamento: pré-contratação, contratação e pós- contratação de produtos e serviços. Como fazemos isso?



Assegurando a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais relativos ao relacionamento com clientes e usuários;



Adequando os produtos e serviços ao perfil do cliente;



Definindo papéis e responsabilidades no gerenciamento do relacionamento com clientes e usuários.

Comprometimento e transparência são fundamentais para um relacionamento sólido com nossos clientes. É por isso que desenvolvemos um trabalho fluído e assertivo, focado em garantir a melhoria de atendimento.

Diálogo permanente com os órgãos reguladores e SNDC (Sistema Nacional de Defesa do Consumidor).

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.



Reconhecimento do Mercado

Ao longo de sua 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 das 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 para oferecer aos consumidores ainda mais transparência e solução para os seus problemas. 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. O trabalho da Ouvidoria é um reflexo direto da qualidade do nosso atendimento.

Vencedores do Prêmio CIC Cliente S/A, na categoria Melhor Campanha Interna/Motivacional/Endomarketing, com o case “Campanha #BACENZERO”; Vencedores do Prêmio Smart Customer 2019, na

Categoria Respeito ao Cliente, com o case “Centralidade no cliente como fonte de inspiração para o aprimoramento dos processos”. Recebemos o troféu de destaque em Impacto de Negócios com o projeto Speech Analytics no Prêmio Nice Incontact Interactions 2019; fomos convidados pela ABRAREC a fazer parte do livro “Melhores Cases de Ouvidorias no Brasil” pela editora Leader; Vencedores do Prêmio Consumidor Moderno nas categorias: “Serviços Financeiros” e “Bancos (Médio Porte)”, e também fomos premiados com o título de Empresa do Ano; pela Revista Consumidor Moderno recebemos a certificação no Prêmio a Era do Diálogo; e o nosso Diretor Eduardo Mazon, foi premiado em 3º lugar no Prêmio Executivo de TI do ano 2019.



INDICADORES DE ATENDIMENTO

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.



No **1º semestre de 2019**, em média, **82,5%** das reclamações apresentadas pelos clientes foram solucionadas, de acordo com a avaliação dos próprios consumidores.



Com relação a satisfação com atendimento, registramos uma média de **2,7**, que tem uma escala de **1 a 5** e é respondida pelo consumidor.

O prazo médio de atendimento às reclamações são de **6,2** dias.



INDICADORES DE ATENDIMENTO

Ouvidoria

Resolução e Satisfação dos Atendimentos



No 1º Semestre de 2019, alcançamos o seguinte resultado na pesquisa de satisfação:



Avaliação da Solução
Apresentada pela Ouvidoria



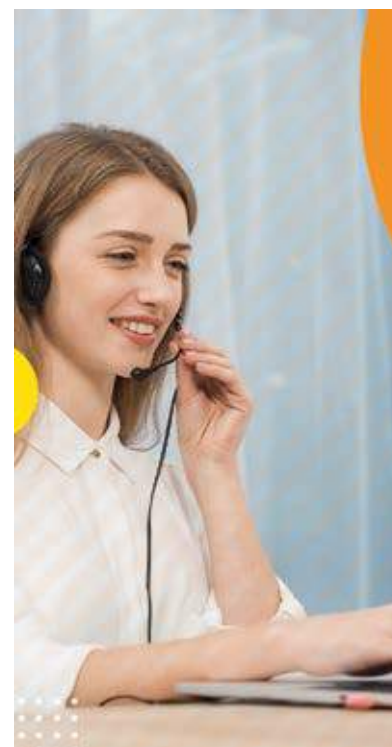
Avaliação da Qualidade do Atendimento
prestado pela Ouvidoria



97% dos clientes que foram atendidos na Ouvidoria, no **1º Semestre de 2019**, receberam a resposta dentro do prazo regulamentar. Esse processo demonstra a eficácia da Ouvidoria na solução das demandas recebidas.



47% dos clientes que foram atendidos na Ouvidoria, no **1º Semestre de 2019**, receberam resposta definitiva até o quinto dia útil, correspondente ao prazo médio de atuação.



MENSAGEM FINAL

Em um mundo digital, a transformação é fundamental!

Por isso, nosso objetivo é engajar os profissionais e incentivá-los ao autoconhecimento, para que sejam protagonistas e entreguem os melhores resultados para a Instituição; associando-se a uma atitude responsável que possibilita incorporar os interesses dos clientes na definição dos negócios e operações.

A Ouvidoria, cumprindo seu papel de “Ouvir, entender e fazer de tudo para resolver”, segue buscando através de seus indicadores e de um contato mais personalizado com seus clientes, oportunidades para se tornar cada vez mais ágil e descomplicada.

Banco

BMG