

Relatório Institucional da Ouvidoria

1º Semestre de 2016

BANCO





Atendendo ao disposto nos artigos 3º, inciso III e artigo 13º, Parágrafo Único da Resolução 4.433, de 23 de Julho de 2015, do Banco Central do Brasil, apresentamos o relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, no cumprimento de suas atribuições atinentes ao 1º semestre de 2016.

A Ouvidoria está ligada à Diretoria de Executiva de Crédito Pessoal, Fernando Perrelli e este subordinado ao Diretor Presidente Antônio Hermann Dias Menezes de Azevedo.

A Ouvidoria é responsável por ser agente na resolução de conflitos, primando pela excelência no atendimento. Ser canal confiável de relacionamento com os clientes e usuários de produtos e serviços, órgãos reguladores e entidades de defesa do consumidor. A Ouvidoria do Grupo Financeiro BMG assume o compromisso de ir além do atendimento às determinações legais, ela representa o comprometimento da Instituição Financeira com as boas práticas de mercado e respeito aos direitos do consumidor.

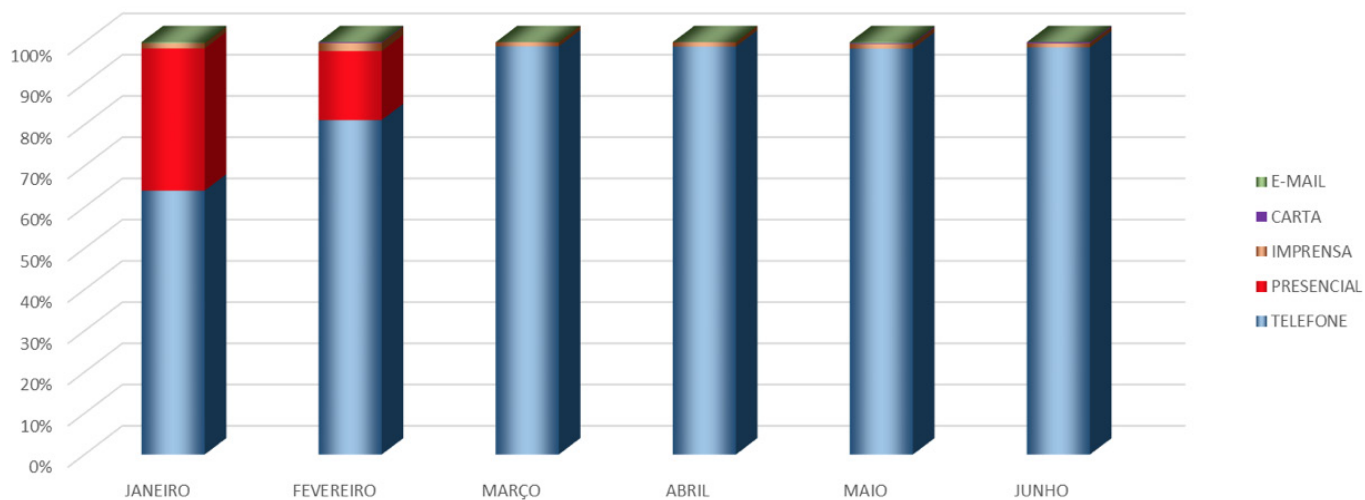
Missão: atuar na solução de conflitos entre o consumidor e a presente Instituição Financeira com isenção, imparcialidade e ética, identificando nas informações recebidas, oportunidades de melhorias na qualidade do atendimento, processos, produtos e serviços, sem perder o foco do negócio. A Ouvidoria assume um papel de mediadora entre o cliente e a Instituição.

Visão: aprimorar a cultura de foco no cliente, agregando valor a imagem da Instituição. Ser referência como canal efetivo de relacionamento.

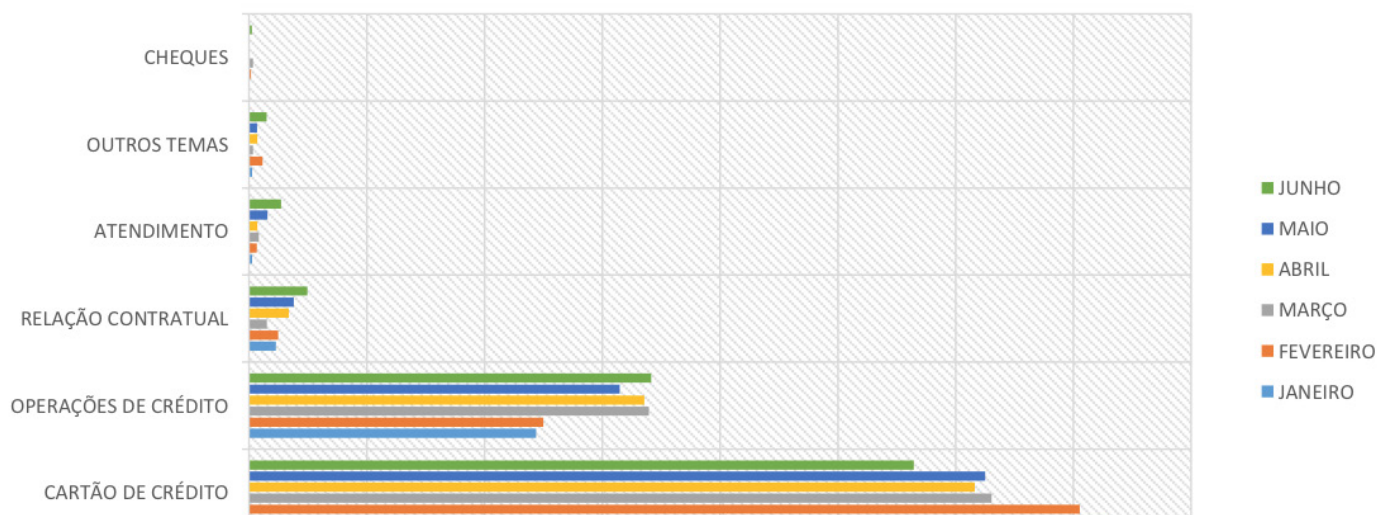
A Ouvidoria dispõe de 5 canais de comunicação, são eles:

- Atendimento telefônico 0800 723 2044;
- Atendimento deficiente auditivo e de fala 0800 979 7333;
- E-mail - (ouvidoria@bancobmg.com.br);
- Carta
- Presencial

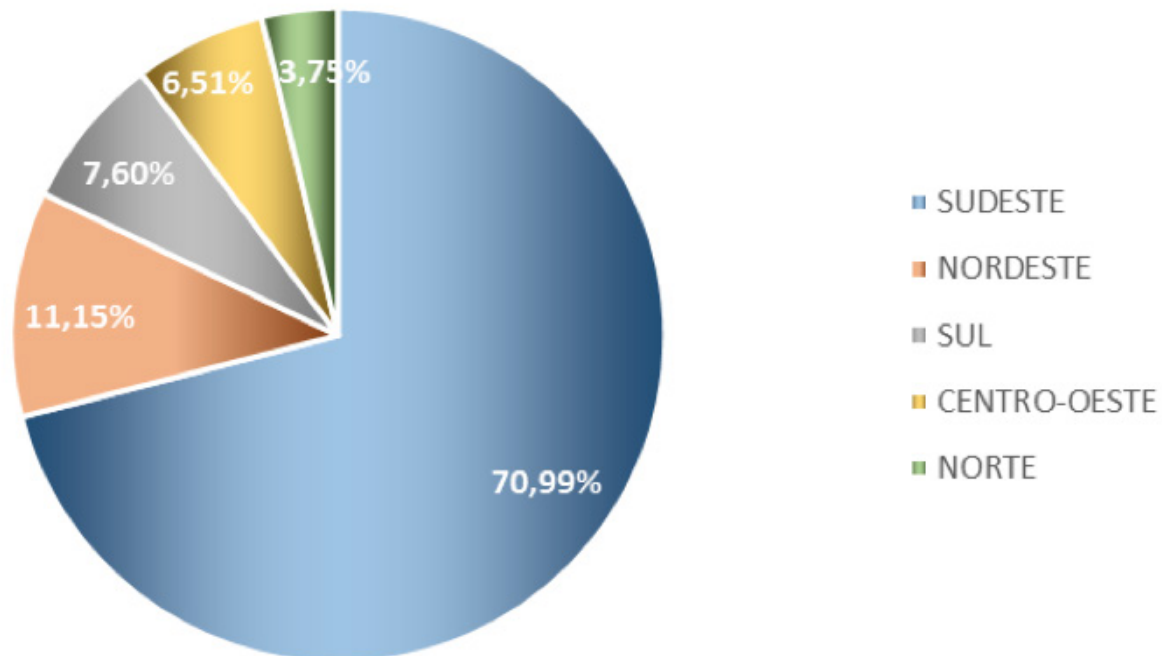
Canais de acesso à Ouvidoria em percentuais do 1º semestre 2016



Classificação dos motivos das demandas em percentuais do 1º semestre 2016



Demandas classificadas como Procedente, Improcedente e Procedente não solucionada - 1º semestre de 2016



Demandas classificadas como Procedente, Improcedente e Procedente não solucionada - 1º semestre de 2016

