



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2018

Banco

BMG



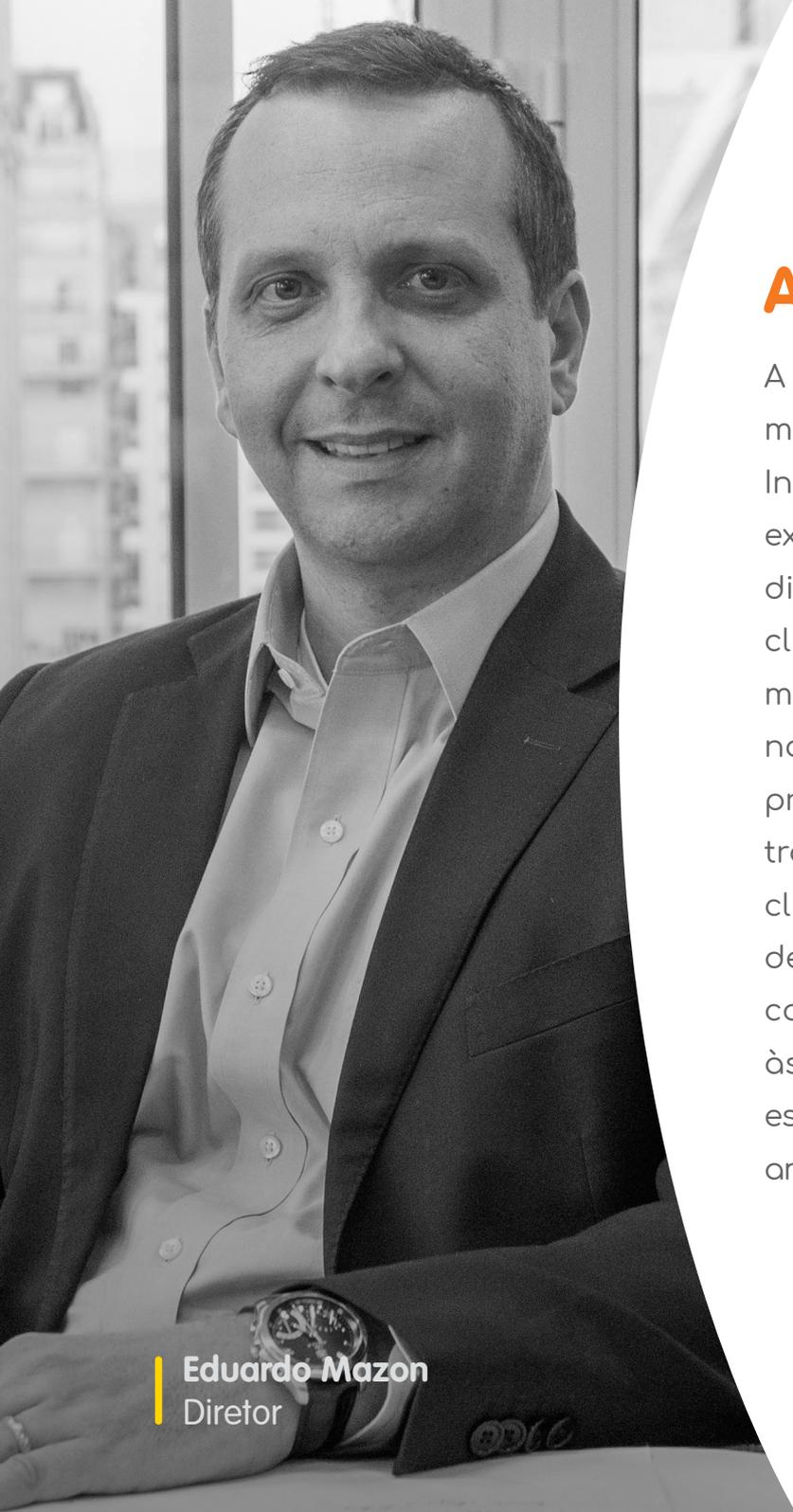
SUMÁRIO

- 01 Apresentação
- 02 A Ouvidoria BMG
- 03 Mensagem da Ouvidoria
- 04 Atuação da Ouvidoria
- 05 Visão de Futuro
- 07 Canais de Distribuição
- 08 Canais Especializados de Atendimento ao Cliente
- 13 Política de Relacionamento com Clientes
- 16 Resolução e Satisfação dos Atendimento da Ouvidoria
- 17 Mensagem Final

APRESENTAÇÃO

Em atendimento a resolução 4.433 do Banco Central, apresentamos este relatório trazendo as ações realizadas pela Ouvidoria do Banco BMG durante o 2º Semestre de 2018 e os resultados alcançados. O objetivo é tornar mais transparente o relacionamento do Banco BMG com seus clientes e usuários.





Eduardo Mazon
Diretor

A OUVIDORIA BMG

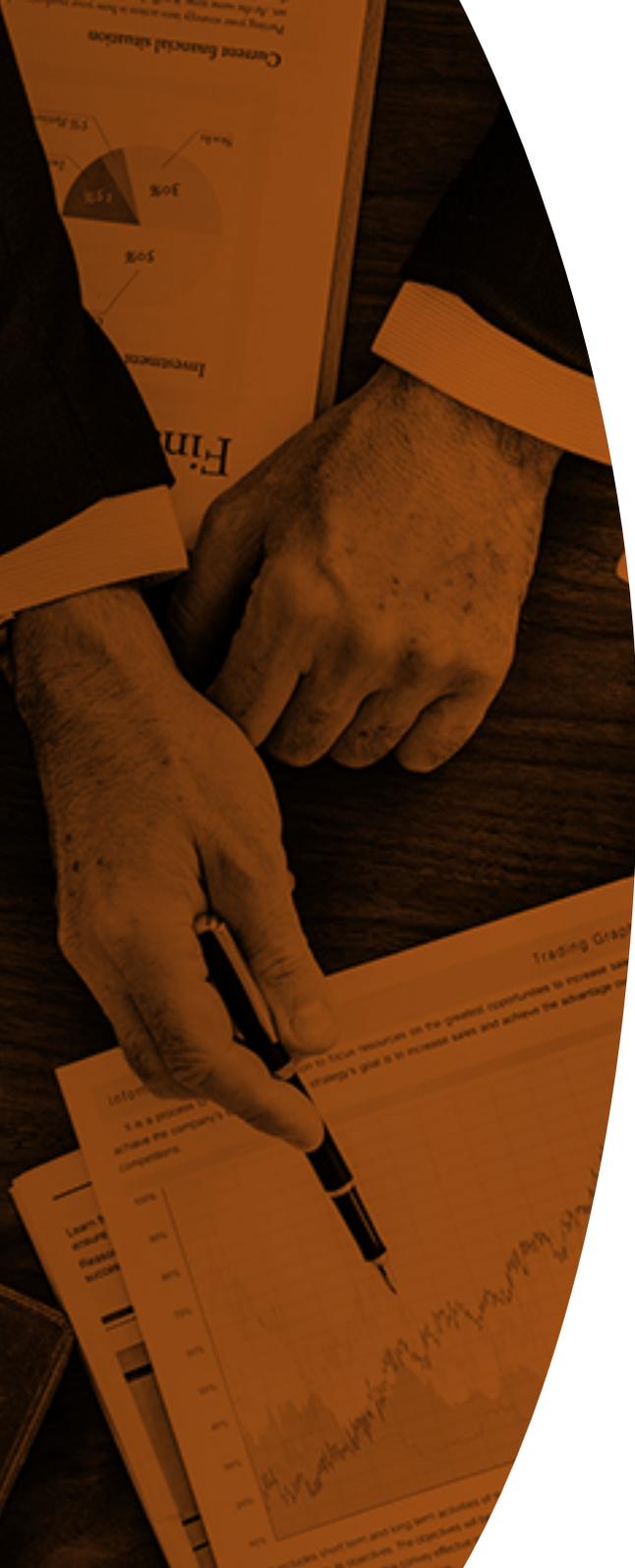
A Ouvidoria assume um papel de mediador entre o cliente e a Instituição, com uma visão na experiência do cliente, atuando diariamente para proporcionar aos clientes um atendimento cada vez melhor. Esse é o propósito de todos nós do Banco BMG e para alcançá-lo é preciso estabelecer um relacionamento transparente, ético e respeitoso com o cliente. Uma instituição com 88 anos de mercado, mas de espírito jovem, conectada ao mundo digital e atenta às necessidades dos clientes. Por isso, estamos alçando novos voos e ampliando nossa atuação no Mercado.

MENSAGEM DA OUVIDORIA

Nós, especialistas da Ouvidoria do Banco BMG, atuamos com paixão no que fazemos e temos orgulho em representar a voz dos clientes dentro do Banco. Nossa missão é ser um canal efetivo de relacionamento, aprimorando a cultura de colocar o cliente como foco, agregando valor à instituição. Para isso contamos com especialistas! Um time de profissionais que se dedica diariamente a simplificar o complexo, de forma ágil e flexível, sempre preocupados com as necessidades dos clientes. Este relatório demonstra nossos resultados, ações, campanhas, treinamentos e aprimoramentos realizados, com o incansável objetivo de construir o Banco que nossos clientes precisam. Contem conosco! O cliente está em nosso DNA e estamos aqui para Ouvir, entender e fazer de tudo para resolver!



Lilian Bombinho
Ouvidora



ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Com base na análise das reclamações recebidas, a Ouvidoria propõe aperfeiçoamento de procedimentos e rotinas, mantendo um relacionamento cooperativo com os gestores das áreas intervenientes de produtos, serviços e canais, para constante troca de informações, aprimoramento e revisão de processos, esclarecimentos ou providências, buscando sempre a 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. Tendo como missão: fazer do cliente parceiro.

Nos momentos mais importantes, nossos clientes querem alguém que dê atenção e mostre uma solução. Que tenha um olhar de especialista. Por isso, esse é o nosso posicionamento: Especialista No Que Você Precisa. Porque, pra gente, o que importa mesmo é o que os nossos clientes precisam.

E para cumpri-la, só há uma forma: investir diariamente na excelência do atendimento, dos processos, dos produtos e serviços, desde a contratação, como também no pós-venda, em qualquer canal que o cliente acionar o BMG.

Estamos em constante evolução e acreditamos que nossos Especialistas proporcionam uma experiência única para cada um de nossos clientes.

O objetivo da Instituição é disseminar, entre os colaboradores e prestadores de serviços, conceitos e valores considerados essenciais para proporcionar o melhor acolhimento e experiência aos clientes.

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.



BMG MULTI

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



MEU BMG

O Meu BMG é a conta digital do Banco BMG. Com ela, é possível realizar movimentações financeiras e investimentos sem pagar nada.



SEGURO PRESTAMISTA BMGCARD

Com Seguro Prestamista BMGCard, além de ter proteção financeira, o cliente concorre a sorteios mensais.



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 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)



ATM
internet banking



APP BMG CARD



SITE BMG

Correspondentes*
Bancários Multibancos



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 como as Centrais de Relacionamento, Serviço de Atendimento 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.





OUVIDORIA

Contamos com uma equipe especializada para prestar atendimento aos clientes e usuários de produtos e serviços, de forma imparcial e isenta, nossa Ouvidoria visa uma solução ágil 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 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 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. **Telefone 0800 979 9099** · Atendimento 24 horas por dia, todos os dias de semana.

99% das demandas do SAC foram solucionadas em até cinco dias.

86% dos clientes estão satisfeitos com o atendimento do SAC (notas de 4 a 5).

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.



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.



COBRANÇA

Canal exclusivo para regularização de dívidas com o Banco BMG. O cliente pode ter acesso aos seus contratos em atraso e efetuar a regularização através do canal online "Portal de Auto Negociação" pelo link: <https://autonegociacao.bancobmg.com.br> ou contato telefônico **0800 286 3636** · Atendimento de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados, das 8h às 18h



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**

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



o site do Banco BMG conta comigo, Hugo, intérprete virtual para libras (língua brasileira de sinais)



ASSISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE (AVI) DUDA



O uso deste canal digital cresceu 203% e a média de acionamentos no 2º Semestre de 2018, foi de 59.785 usuários.



APP BMG CARD



Média de acionamentos: 238.167 mil acessos /mês



INTERNET BANKING



SITE BMG

Total de 182.003 acessos ao Hugo.

Estamos disponíveis também pelos canais:



@MeuBMG

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

A Política de Relacionamento com Clientes do BMG foi implantada em outubro /2017, em atendimento à Resolução 4.539, publicada pelo Banco Central do Brasil e aprovado pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), que dispõe sobre os princípios e política institucional de relacionamento com clientes e usuários de serviços financeiros. A Política nos auxilia a conduzir as atividades com observância aos princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência, que devem prevalecer nas condutas relativas a clientes e usuários em todas as fases do relacionamento: pré contratação; contratação e pós contratação de produtos e serviços, tais como:



Assegurar a consistência de rotinas e de procedimentos operacionais afetos ao relacionamento com clientes e usuários;



Adequação dos produtos e serviços de acordo com o perfil do cliente;



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

Além disso, é importante promover o acultramento da organização quanto qualidade no atendimento ao cliente. Comprometimento e transparência são fundamentais para um relacionamento sólido com nossos clientes. Para isso, várias foram as etapas de trabalho desenvolvidas para que as atividades fossem desenvolvidas com assertividade e fluidez, a fim de melhoria de atendimento e consequente redução de reclamações: **Revisão de prazos de atuação, buscando rapidez e agilidade na resposta ao cliente.**

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.

Como reconhecimento aos serviços prestados pela Ouvidoria, destacamos alguns certificados e prêmios: Vencedores do Prêmio CIC Cliente S/A; Vencedores do Prêmio ABT; Vencedores do Prêmio Best Performance 2018; Conquistamos o segundo lugar do Prêmio Época Reclame 2018 na categoria Bancos e Serviços Financeiros ; Prêmio de Ouvidorias Brasil 2018; Indicação pela segunda vez consecutiva ao Prêmio Atendimento Ouro 2018 da ABRAREC.



RESOLUÇÃO E SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA



No 2º semestre de 2018, **73%** informaram que a Ouvidoria solucionou seus pedidos, sendo que **72%** avaliaram a qualidade do atendimento da Ouvidoria como satisfeito / Plenamente Satisfeito.



96% dos clientes que foram atendidos na Ouvidoria, no 2º Semestre de 2018, receberam a resposta dentro do prazo regulamentar. Esse processo demonstra a eficácia da Ouvidoria na solução das demandas recebidas.



38% dos clientes que foram atendidos na Ouvidoria, no 2º Semestre de 2018, receberam resposta definitiva até o quinto dia útil, correspondente ao prazo médio de atuação.

MENSAGEM FINAL

Ao longo de 2018, foram inúmeras as ações realizadas com o objetivo de adequação à Resolução 4539 - Política de Relacionamento com cliente. Estas ações contribuíram muito para que a Ouvidoria se tornasse um canal mais estratégico dentro da Instituição, contando com o apoio e parceria de todas as áreas visando reduzir as reclamações por meio de proposições de melhorias em procedimentos e processos.

O objetivo da Ouvidoria do Grupo Financeiro BMG, é prezar sempre pelos princípios de ética, responsabilidade e transparência, associando-se a uma atitude responsável da Instituição que possibilita incorporar interesses dos clientes na definição dos negócios e operações.

A apresentação dos resultados contidos neste relatório, nos permite perceber como a Ouvidoria está em constante evolução, sempre buscando aprimoramento em seu atendimento, produtos e serviços, com o foco do cliente para ser referência como canal efetivo de relacionamento.

Banco

BMG