



# Relatório da Ouvidoria

## 2º Semestre 2024

---

Resolução CMN 4.860/2020

Relatório de Atividade da Área de Ouvidoria  
01/07/2024 a 31/12/2024

**03** Sobre a Ouvidoria

**04** Política de Relacionamento com Clientes

**05** Canais de Atendimento

**09** SAC

**12** Ouvidoria

## Sobre a Ouvidoria

A Ouvidoria é responsável por prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários que não tiverem sido solucionadas nos canais primários da Instituição. Atua como o canal de comunicação entre esta instituição e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive, na mediação de conflitos e está comprometida em assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor.

As características que devem permear o componente organizacional de ouvidoria são, sobretudo, a imparcialidade, a ética, a confiabilidade e a solução rápida dos conflitos surgidos das relações mantidas entre a empresa e seus clientes. Para isso, deve atuar de forma autônoma e principalmente centrada no cliente como cidadão de direitos.

A estrutura de Ouvidoria é composta por um ouvidor que reporta os relatórios ao Conselho de Administração e está subordinado diretamente ao Diretor de Ouvidoria. Em cumprimento a obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria, ressaltamos que os membros que compõem a referida área possuem a Certificação.

Trabalhamos sempre com o objetivo de minimizar o prazo de 10 dias úteis para o atendimento de uma reclamação conforme Resolução 4.860 do BACEN. Nosso prazo médio para solução das demandas deste semestre foi de 5 dias úteis.



## Política de **Relacionamento com Clientes**

A Política de Relacionamento com Clientes define os princípios, as diretrizes, as regras e as responsabilidades que orientam a condução das atividades e relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços do BlueBank. Além disso, busca conduzir suas atividades de maneira ética, responsável, transparente e próxima a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência. Os princípios norteados no relacionamento com os clientes e usuários são:

### **Relações com empatia**

---

Sabemos que negócios são feitos entre pessoas. Priorizamos o olho no olho, escutamos ativamente e valorizamos a franqueza. Esse nosso jeito de ser provoca clientes, parceiros e colaboradores a encontrarem caminhos em que todos saem ganhando.

### **Criatividade com foco**

---

Nossa criatividade e capacidade de manter o foco transformam inconformismo em resultado. Por isso, nosso ambiente de trabalho é aberto, colaborativo e espontâneo. Nele, nossos profissionais têm autonomia para pensar diferente e propor o novo. O conflito de ideias é estimulado e, assim, todos vão em busca da melhor solução.

### **Conhecimento com atitude**

---

Entendemos necessidades para apresentar soluções efetivas e acreditamos que nosso trabalho vai muito além do universo financeiro. Conhecimento e visão de negócio fazem parte do nosso DNA. Somos proativos e falamos a língua dos clientes. Afinal, comunicação e atitude são fundamentais para se fazer negócios.

### **Transparência com comunicação**

---

Só prometemos o que podemos cumprir. Se existe um caminho incerto, deixamos claros os riscos atrelados a ele. Acreditamos que credibilidade é algo que se constrói dia a dia. Por isso, temos o cuidado de alinhar expectativas e manter clientes, parceiros e colaboradores a par de nossos passos, planos e visão de futuro.

## Canais de **Atendimento**

**06** SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente

**07** Canais de Atendimento da Ouvidoria

**08** Demandas



## SAC

# Serviço de Atendimento ao Cliente

**Por telefone:** 0800 878 0630 (ligação gratuita)

**Por e-mail:** ajuda@bluebanksa.com.br

**Por WhatsApp:** +55 11 4040 2723

O SAC BlueBank é um serviço de atendimento a empresas interessadas em utilizar as APIs do BlueBank em seu negócio. Também tem o objetivo de atender às dúvidas, reclamações e cancelamentos dos clientes do BlueBank.



## Canais de atendimento da **Ouvidoria**

**Por telefone:** 0800 878 0630 (ligação gratuita)

**Por e-mail:** [ouvidoria@bluebanksa.com.br](mailto:ouvidoria@bluebanksa.com.br)

O BlueBank está comprometido com o desenvolvimento da missão de Ouvidoria, com a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e se atuar como canal de comunicação entre esta Instituição e os clientes e usuários de seus produtos e serviços. Presta atendimento de última instância as demandas que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário, inclusive, na mediação de conflitos.



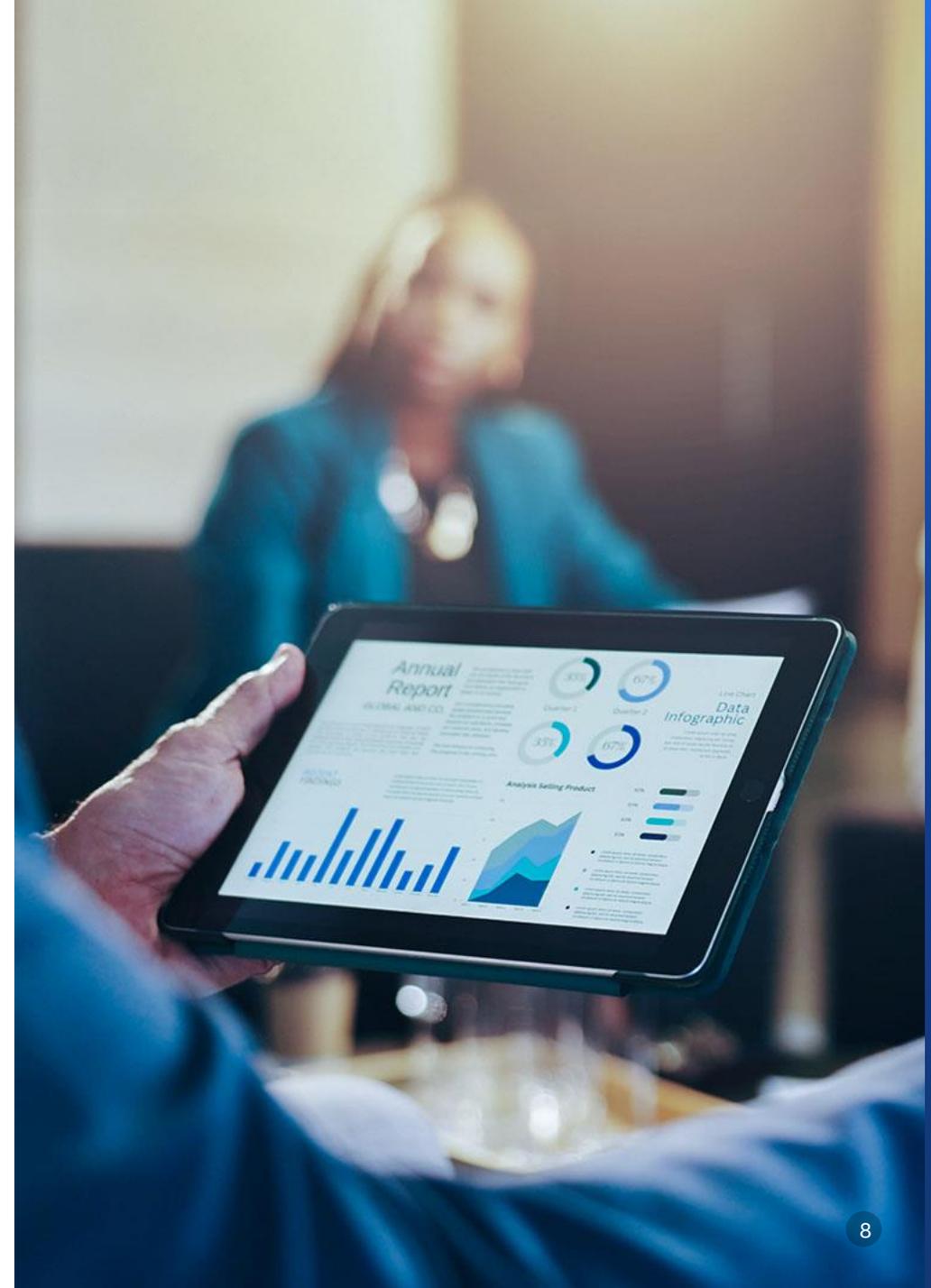
## Demandas 2º semestre / 2024

Apurado o total de 11 intervenções:

5 de Pessoa Jurídica.

6 de Pessoa Física.

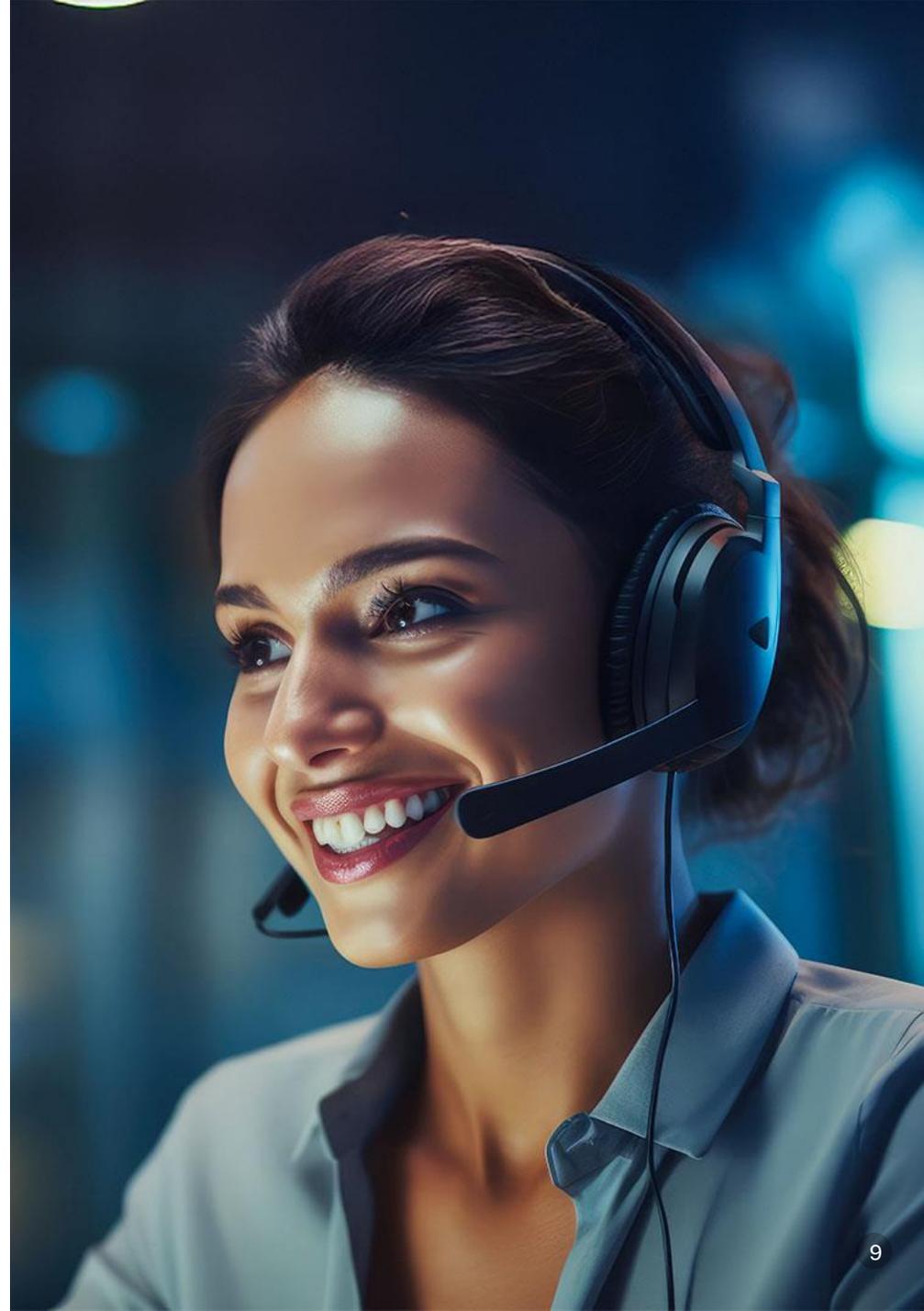
Classificadas como: 7 improcedentes, 2  
procedente solucionado e 2 não atendidas.



## SAC

**10** Demandas por assunto

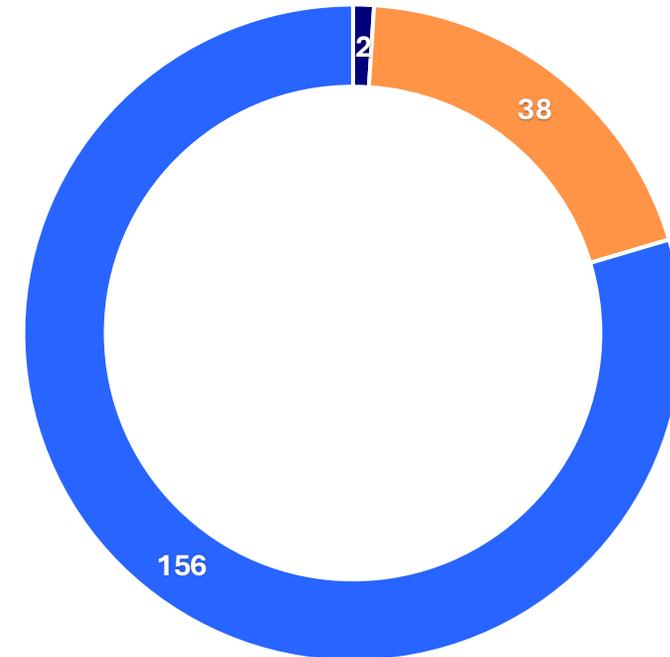
**11** Canais de acesso



## SAC

### Demandas por assunto

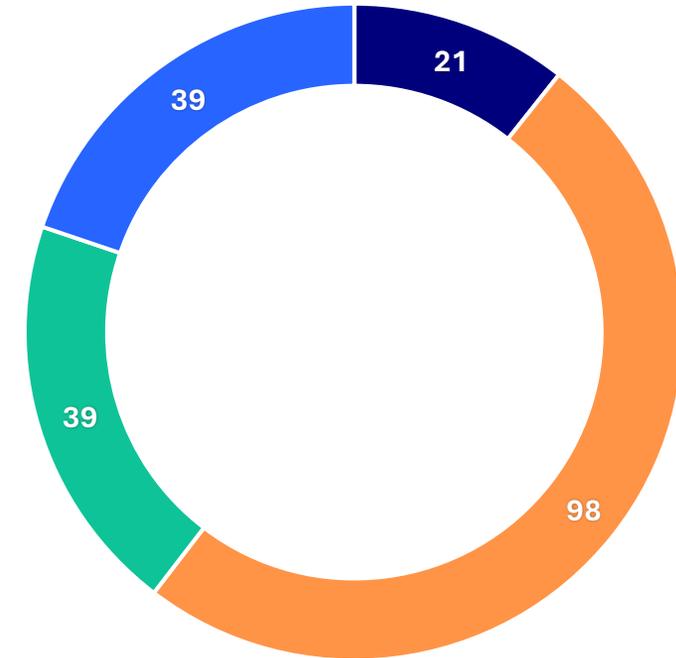
- Solicitação
- Reclamação
- Informação
- Incidente



## SAC

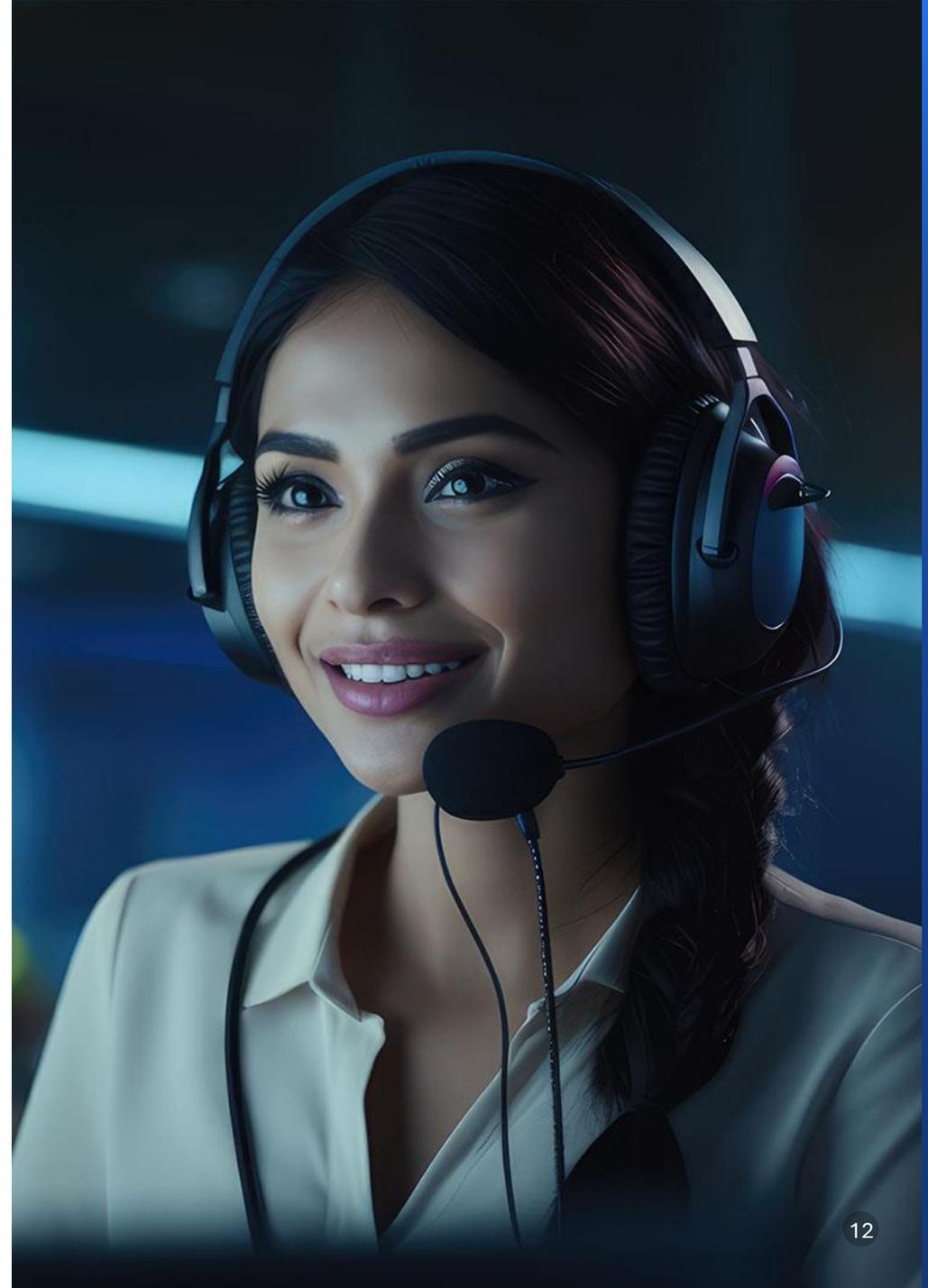
### Demandas por assunto

-  Telefone
-  E-mail
-  WhatsApp
-  Chat



## Ouvidoria

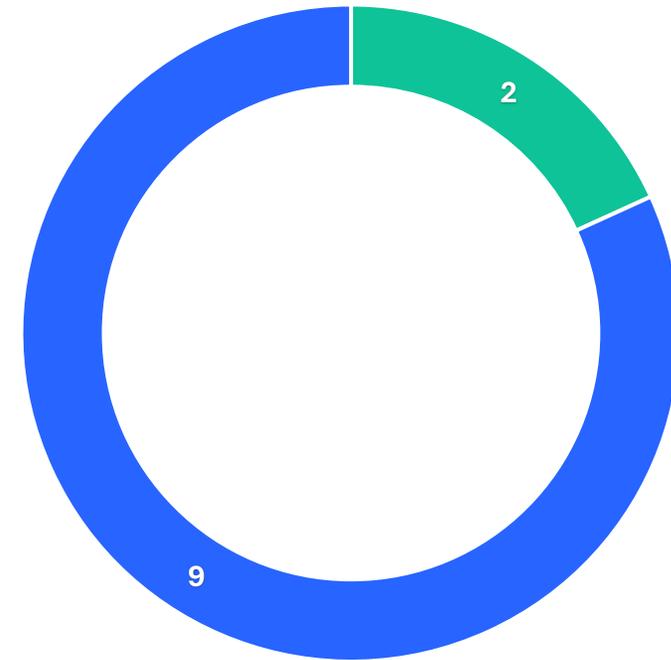
- 13** Demandas atendidas por assunto
- 14** Origem das demandas atendidas
- 15** Canais de acesso
- 16** Classificação das demandas
- 17** Avaliação da qualidade do atendimento



## Ouvidoria

### Demandas atendidas por assunto

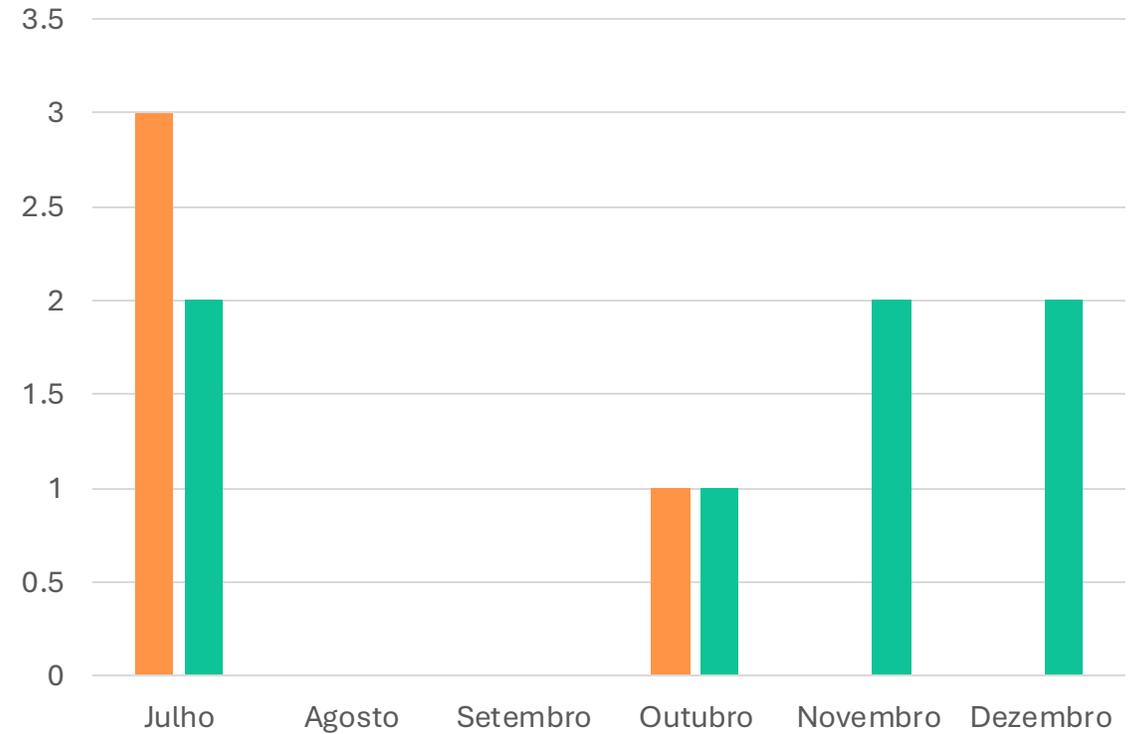
-  Crédito
-  Conta Corrente
-  Pagamentos
-  Acesso



## Ouvidoria

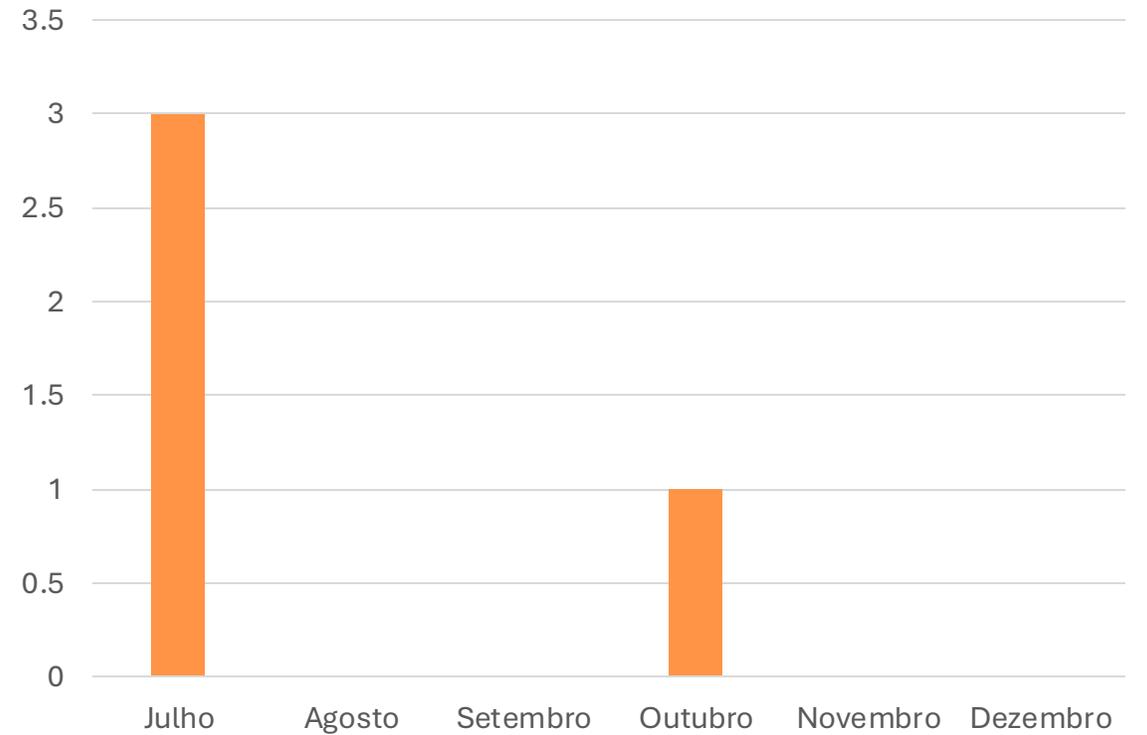
### Origem das demandas atendidas

- Ouvidoria
- Órgãos externos



## Ouvidoria Canais de acesso

 E-mail



## Ouvidoria

### Classificação das demandas

#### Critérios adotados

**Improcedente:** Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.

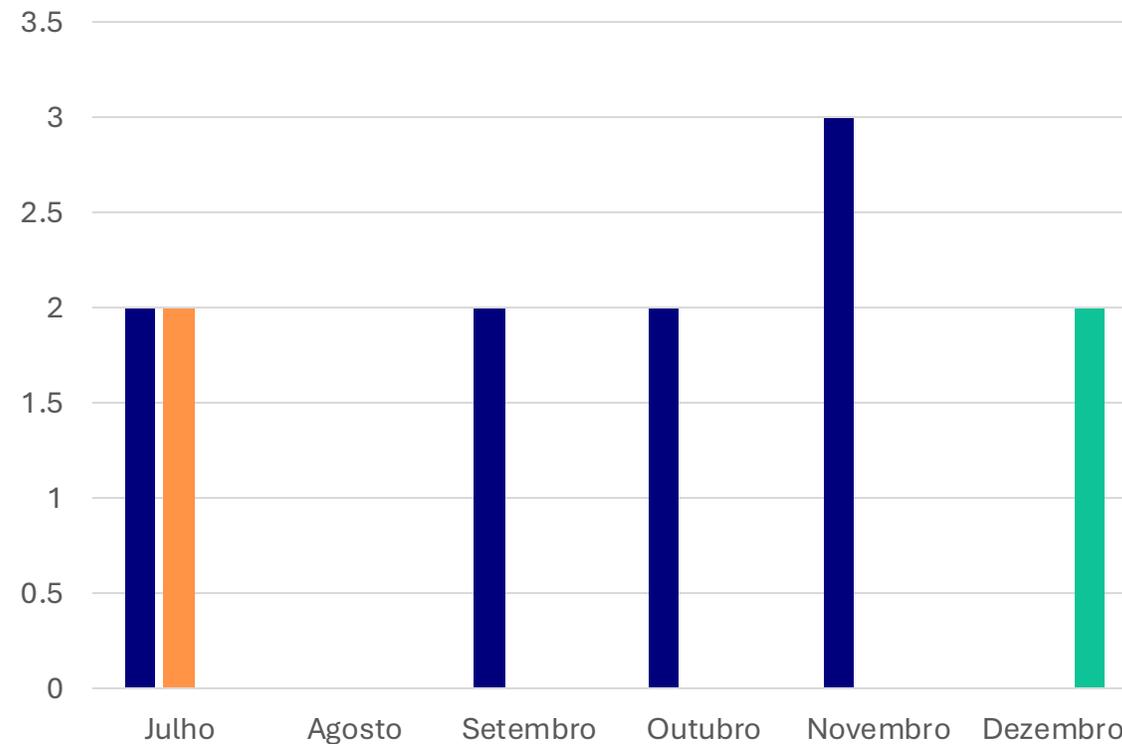
**Procedente solucionada:** Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de até 10 dias úteis.

**Não atendidas:** Demandas em duplicidade (atendidas em outros cabais) e produtos não ofertados pelo BlueBank.

 Procedente solucionada

 Não atendidas

 Improcedente



## Ouvidoria

### Avaliação da qualidade do atendimento

Conforme a **Resolução CMN 4.860/2020**, foi realizado no 2º semestre de 2024 a pesquisa de satisfação avaliando a qualidade de atendimento prestado pela ouvidoria.

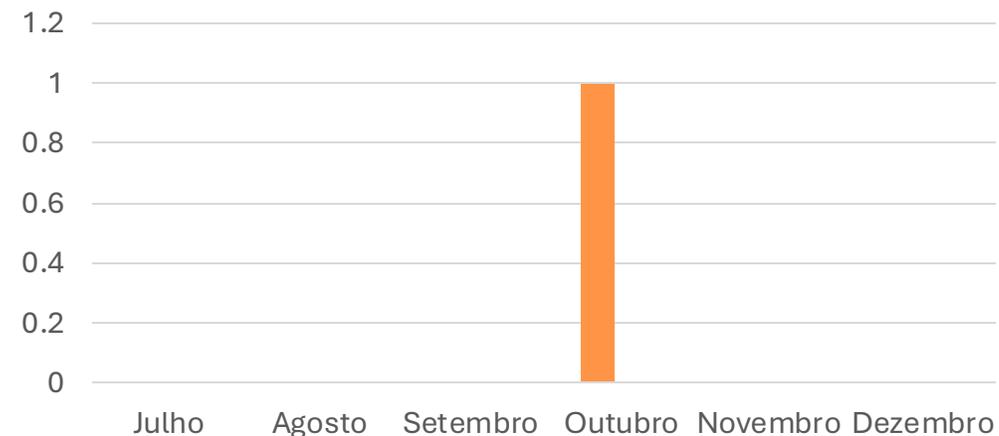
Cada pergunta em uma escala de 1 a 5. Sendo o nível 1 satisfação mais baixo e o 5 o nível de satisfação mais alto.

Durante o 2º semestre de 2024, tivemos 1 resposta da pesquisa de satisfação.

#### Indicador de atendimento e prazo de solução:

- Até o 5º dia útil
- Do 6º ao 10º dia útil

#### Pesquisa de Satisfação



#### Prazo de Solução





**BlueBank**

Av. Brigadeiro Faria Lima, 3732  
11º andar | 04538-132  
Itaim Bibi | São Paulo – SP

0800 878 0630 | SAC  
[ajuda@bluebanksa.com.br](mailto:ajuda@bluebanksa.com.br)

0800 878 0630 | Ouvidoria  
[Ouvidoria@bluebanksa.com.br](mailto:Ouvidoria@bluebanksa.com.br)

[www.letsbank.com.br](http://www.letsbank.com.br)