

BANCO *digit*

OUVIDORIA

Relatório Semestral

2º SEMESTRE/2024



“É com muita satisfação que compartilho os avanços e conquistas deste segundo semestre de 2024.

Enfrentamos desafios significativos, mas também realizamos importantes melhorias que reforçam nosso compromisso com a excelência e a inovação.

Aprimoramos nossos serviços e implementamos novas tecnologias para oferecer uma experiência ainda melhor a vocês. Nosso objetivo é tornar suas interações com o banco mais eficientes, seguras e satisfatórias.

Agradeço a todos pela confiança e parceria. Juntos, continuaremos a superar desafios, promover a sustentabilidade e alcançar novos patamares de excelência.”



Thiago Urbaneja
Diretor Presidente

bancodigimais.com.br



Apreciamos a transparência como base nas relações com nossos clientes e usuários e compreendemos a sua importância para fortalecer a confiança e credibilidade em nossa Instituição.

Baseados neste princípio, divulgamos os resultados atingidos pelos nossos canais de atendimento neste período.

Boa Leitura!

BANCO **digi+**



Linha do Tempo

Nossa história começou em 1981 e, ano a ano, nossa trajetória é marcada por diversas mudanças e elas continuam.

Estamos explorando, cada vez mais e melhor, o meio digital. Afinal, entendemos que nossos clientes não têm tempo a perder, querem liberdade e agilidade em um Banco e, por isso, temos um Banco com serviços 100% on-line.



Linha do Tempo





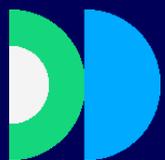
Ouvidoria Banco Digimais

A Ouvidoria do Banco Digimais foi implementada em 2007, com a missão de atuar como um canal de comunicação de última instância, para atender os clientes e os usuários que não obtiveram suas questões resolvidas nos canais habituais de atendimento. Além disso, a Ouvidoria atua na busca de resoluções definitivas, identificando necessidades de melhorias e aprimoramento dos processos internos da Instituição.

Os colaboradores, que compõem a equipe, são certificados em atendimento aos quesitos regulatórios. A instituição investe periodicamente na capacitação da equipe, objetivando um atendimento personalizado e de qualidade.

BANCO *digit*+

OUVIDORIA



Papel da Ouvidoria

A Ouvidoria do Banco Digimais tem o papel de acolher, analisar e responder as manifestações dos clientes pautada pela transparência, ética, respeito, imparcialidade e isenção.

Além de mediar conflitos, atuamos de forma preventiva, identificando a causa raiz do problema para assim garantir a qualidade dos nossos produtos e serviços aos nossos clientes e usuários.

Nós trabalhamos constantemente para que o tratamento seja realizado de forma adequada, a fim de mitigar qualquer insatisfação apresentada, visando satisfazer e fidelizar nossos clientes e usuários.

Entendemos que a voz do cliente é essencial em nosso dia a dia, e que uma experiência positiva, garante a satisfação em buscar nosso atendimento.

Atribuições

- ▶ **Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes** e usuários de produtos e serviços que não foram solucionadas por meio dos canais de atendimento primários da Instituição;
- ▶ **Prestar esclarecimentos aos clientes** acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- ▶ **Encaminhar resposta conclusiva** para a demanda no prazo previsto;
- ▶ **Informar à Diretoria da Instituição** a respeito das atividades da Ouvidoria;
- ▶ **Manter a Diretoria da Instituição informada** sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da Instituição para solucioná-los;
- ▶ **Elaborar e encaminhar para a Diretoria da Instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo** acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas obrigações.

Fluxo de Análise das Manifestações



RECEBIMENTO

As manifestações dirigidas à Ouvidoria são todas devidamente registradas.

ANÁLISE

Etapa em que a Ouvidoria analisa e classifica a manifestação, identificando para qual Unidade (área responsável sobre o assunto) deverá ser encaminhada.

ENCAMINHAMENTO

Após a análise, a manifestação é encaminhada para a Unidade responsável. Nesta etapa, o manifestante é informado sobre o registro e encaminhamento da sua manifestação.

ACOMPANHAMENTO

A Ouvidoria acompanha todas as etapas do andamento da manifestação. A resposta ao cliente/usuário deve ser imparcial e conclusiva. Caso a resposta da área não seja satisfatória, reiteramos o pedido de resposta, apontando os pontos a serem esclarecidos.

RESPOSTA AO MANIFESTANTE

A resposta ao cliente/usuário é realizada depois de terem sido esgotadas todas as diligências.

ENCERRAMENTO

Uma manifestação somente é encerrada mediante uma resposta satisfatória. A resposta satisfatória não significa o atendimento à solicitação do cidadão, mas sim uma resposta esclarecedora, e coerente ao teor da manifestação.

BANCO *digit*+

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS



Resultados

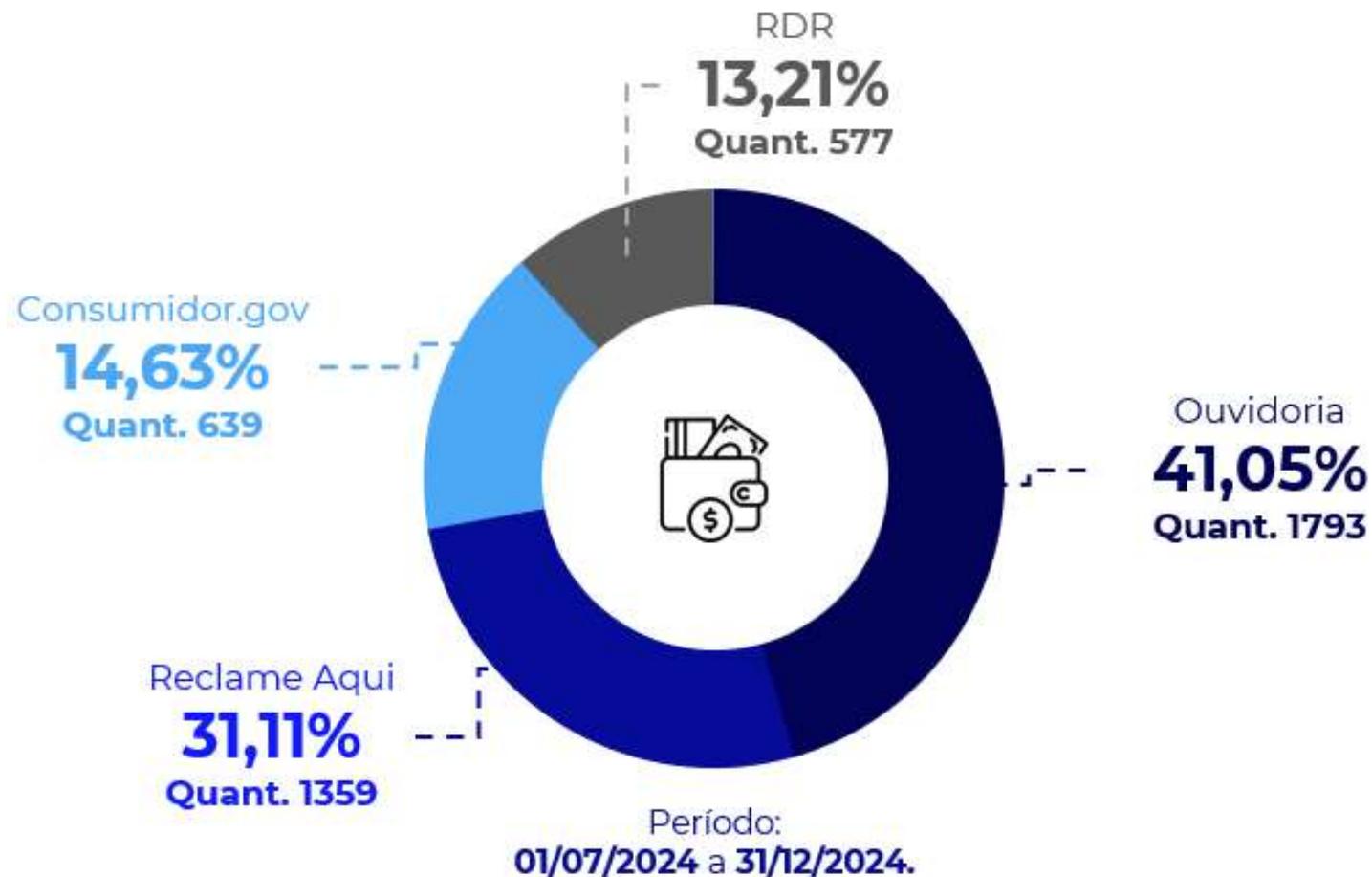
A equipe de Ouvidoria compreende a importância de seu papel ser bem desempenhado na Instituição, tendo em vista as diretrizes organizacionais, buscando proporcionar aos clientes e usuários, satisfação e qualidade.

A seguir, apresentaremos os processos e os resultados da Ouvidoria do Banco Digimais, acerca da atuação no segundo semestre de 2024, em conformidade com a Resolução CMN nº 4860/2020.



Canais de atendimento

Durante o segundo semestre de 2024, a Ouvidoria tratou **4.368** demandas, todas registradas em seus canais de atendimento, sendo o 0800 e e-mail (canais internos) os mais acionados no período.



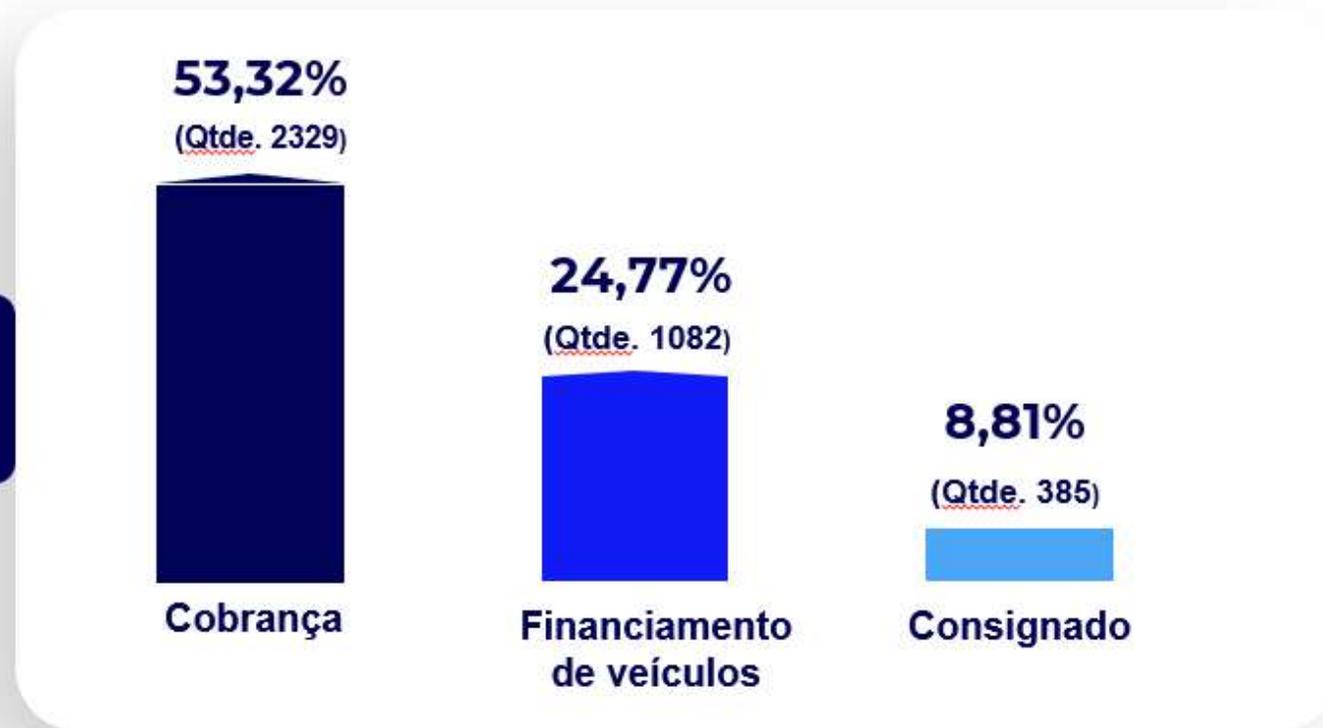
Tipo de manifestante

Neste segundo semestre, a média mensal de demandas foi de aproximadamente 728 demandas, sendo que 99,84% foram encaminhadas por pessoas físicas, enquanto 0,16% são de pessoas jurídicas. Salientamos que permanecemos aderentes ao atendimento estabelecido na Resolução CMN nº 4.860/2020, uma vez que todas as demandas são devidamente tratadas e finalizadas.



Produtos mais acionados

Entre os produtos mais acionados, temos Cobrança (53,32%), Financiamento de Veículo (24,77%), e Consignado (8,81%), considerando demandas registradas como procedentes e improcedentes.



Principais reclamações

Entre os assuntos que geraram mais reclamações neste segundo semestre, considerando as demandas registradas como procedentes e improcedentes, temos: Dificuldade de acesso a Central de Cobrança; Cobrança Indevida em nome de Terceiros; e Cancelamento de Seguro Prestamista.

Dificuldade de Contato
Central de Cobrança

18,48%

Total: 807

Cobrança Indevida /
Terceiros

5,38%

Total: 235

Cancelamento
Seguro Prestamista

5,27%

Total: 230

Negociação

5,01%

Total: 219

Taxas Contratuais

4,92%

Total: 215

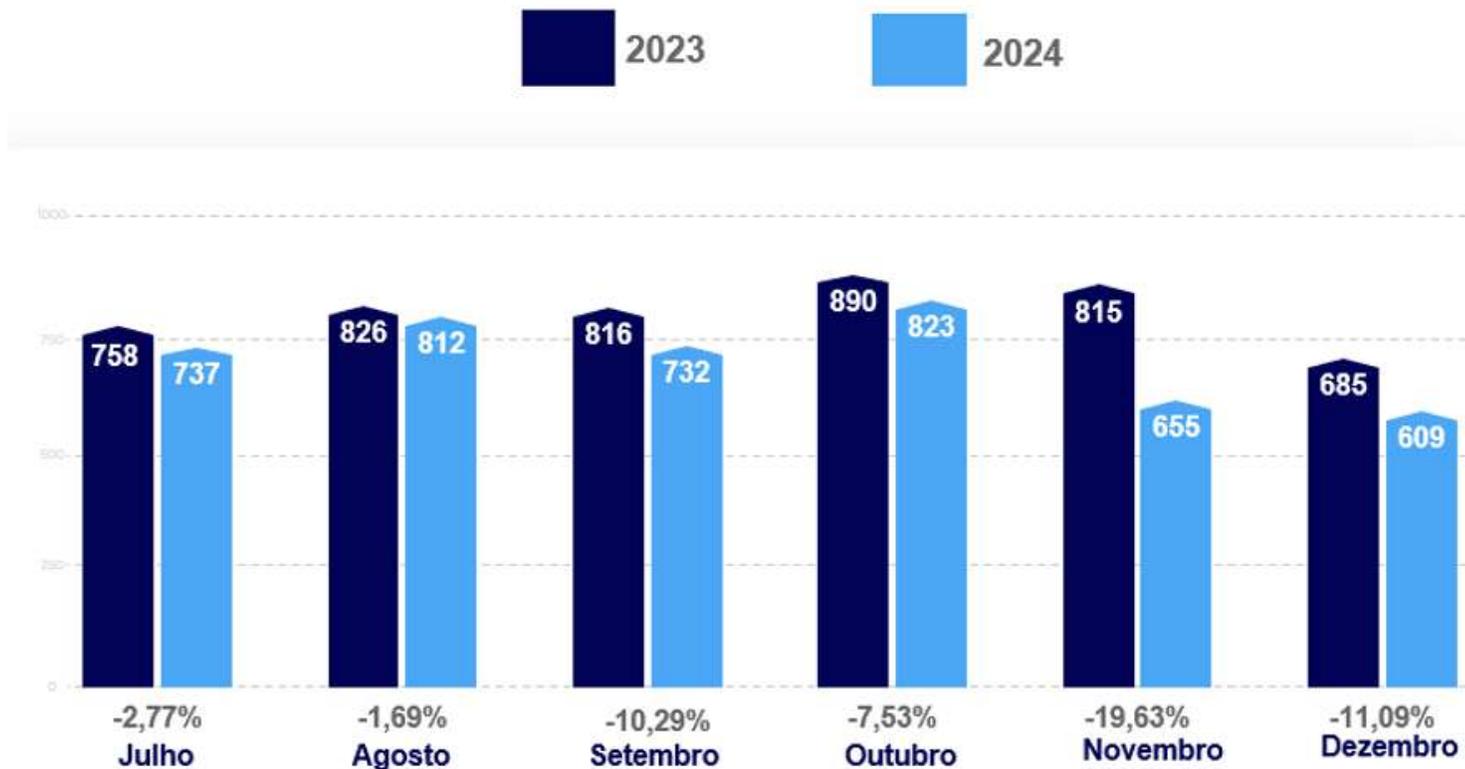
Cópia de Contrato

4,46%

Total: 195

Evolução

No demonstrativo ao lado, analisamos a evolução das demandas e observamos um declínio significativo no número de manifestações registradas ao comparar o segundo semestre de 2023 com o mesmo período de 2024.



Consumidor.gov

De acordo com a resposta registrada pela empresa no prazo de 10 dias, o consumidor tem até 20 dias para avaliar se a sua reclamação foi Resolvida ou Não Resolvida, indicando o grau de satisfação do atendimento prestado pela Instituição, atribuindo a este uma nota entre 1 e 5, sendo 1 o nível mais baixo de satisfação e 5 o mais alto.

De acordo com os índices de avaliação, o Banco Digimais apresentou os seguintes resultados no segundo semestre de 2024:





Detalhe do Trâmite de Avaliação do consumidor

Data:	25/08/2023 12:06:45	Autor:	FERNANDO BRUM PRESTES DA SILVEIRA
-------	------------------------	--------	--------------------------------------

Texto:

Resolvida: Sim

Nota de Avaliação: 5

Texto de Avaliação: Resposta rapida, explicativa e solucionou o problema.

Este feedback reflete o resultado de uma melhoria contínua na resolução de problemas e na satisfação dos usuários com os serviços prestados.

No entanto, reconhecemos que ainda há espaço para aprimoramento e estamos comprometidos em implementar ações que visem aumentar a eficiência e a qualidade do nosso atendimento.

Reclame Aqui

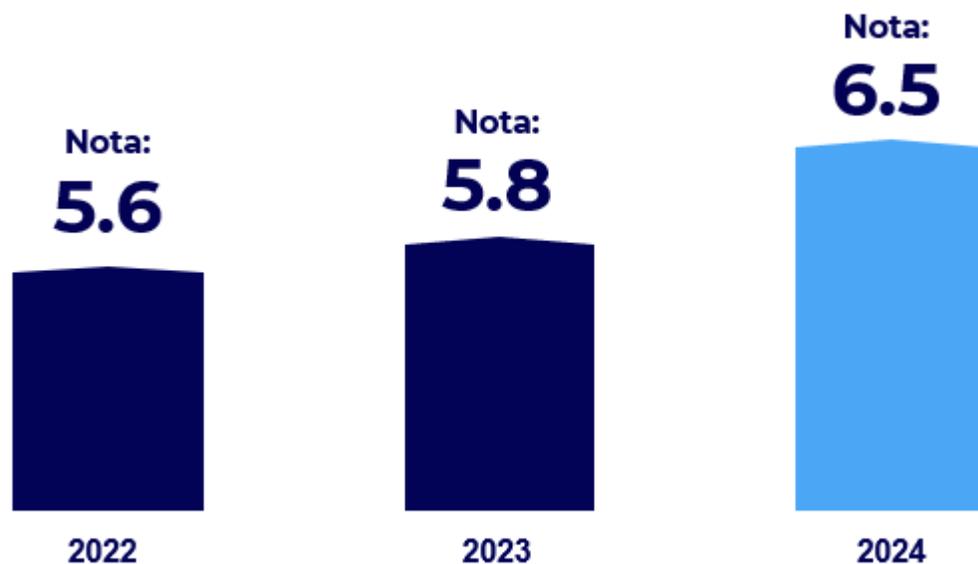
O site Reclame Aqui classifica as reclamações de acordo com as avaliações dos demandantes. Os consumidores podem, depois de terem suas questões respondidas, indicar se o problema foi resolvido ou não, e ao final, mostrar a sua opinião sobre a resposta da instituição reclamada. Abaixo, os indicadores do RA baseados nas avaliações de cada consumidor, mediante a solução apresentada pela Instituição.



Evolução Reclame Aqui

Reconhecendo a necessidade de melhorias, implementamos diversas ações estratégicas, como o aprimoramento dos nossos processos internos, e treinamento de equipe, além de fortalecer nossos canais de comunicação com os clientes.

Esses esforços resultaram em uma melhoria significativa, e em 2024, nossa nota escalou para 6.5. Esse progresso é um testemunho do nosso compromisso com a excelência e a satisfação dos nossos clientes. Continuamos focados em buscar soluções que atendam às suas necessidades de forma eficaz e eficiente.



Reclame Aqui

Pesquisa de Satisfação



 **Reclamação resolvida**

Avaliação e consideração final do consumidor

03/10/24 às 12:07

😊 Resolvida

Com a mesma liberdade de expressão q tive ao relatar o problema venho da mesma forma com transferência relatar q o banco foi extremamente ágil ao resolver o meu problema, em 3 dias o baixa já não constava mais , foram super profissionais e faço questão q fala q o banco está de parabéns !

Voltaria a fazer negócios? **Sim** Nota do atendimento: **10**

BANCO *digit*

NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO



Canais de atendimento

0800 6467600 das 10h às 16h, em dias úteis (exceto feriados)

Endereço Eletrônico

ouvidoria@bancodigimais.com.br

Site do Banco

<https://www.bancodigimais.com.br/ouvidoria>

Também são tratadas pela Ouvidoria, as demandas RDR (Bacen), do site **Reclame Aqui**, da plataforma **Consumidor.gov**, e PROCON.



BANCO digit

Obrigado!

