

# Relatório da Ouvidoria

1º Semestre/2025



Apresentação



Pag. 3

Mensagem do  
Presidente



Pag. 4

Mensagem do  
Ouvidor



Pag. 5

Sobre  
o BS2



Pag. 6

Atividades da  
Ouvidoria



Pag. 7

Mensagem da  
Equipe



Pag. 9

Canais  
de Acesso



Pag. 10

Nossos  
Números



Pag. 12

Considerações  
Finais



Pag. 15

# Apresentação

Este relatório apresenta as principais atividades da Ouvidoria do BS2 no 1º semestre de 2025.

Nosso objetivo é fortalecer a transparência e mostrar como estamos trabalhando para garantir uma experiência de atendimento cada vez melhor. Aqui, você encontra a estrutura, as responsabilidades da Ouvidoria e informações sobre o cuidado que temos com nossos clientes.

O relatório foi elaborado em conformidade com a Resolução nº 4.860/2020 do Banco Central do Brasil.

# Mensagem do Presidente

04

No BS2, acreditamos que a experiência do cliente deve estar no centro de todas as nossas decisões. Esse direcionamento reforça os investimentos consistentes que temos feito em nossas plataformas digitais, tornando-as cada vez mais seguras, acessíveis e intuitivas.

Sabemos também que a tecnologia deve ser guiada por outro diferencial, concentrada nas pessoas. Ao longo deste semestre, direcionamos esforços significativos na capacitação contínua de nossos times de Atendimento e Ouvidoria. Tudo para garantir que cada interação seja marcada por acolhimento, proximidade e resolutividade.

Esses investimentos refletem o nosso compromisso em otimizar o relacionamento com nossos clientes e reforçam nossa convicção de que a excelência no atendimento é resultado da combinação de inovação e sensibilidade para ouvir e agir.

Seguimos firmes no objetivo de construir relações de confiança, entregar valor e fazer do BS2 um ecossistema financeiro cada vez mais próximo das empresas que acreditam em nós e contam com as nossas soluções.



**Marcos  
Magalhães**  
CEO

# Mensagem do Ouvidor

05

Na Ouvidoria do BS2, entendemos que oferecer um atendimento de excelência vai além da simples resolução de demandas. Trata-se de acolher com empatia, compreender com profundidade e entregar soluções eficazes nos momentos em que nossos clientes mais necessitam.

Comprometida com a transparência, agilidade e responsabilidade, nossa Ouvidoria permanece sempre disponível para escutar e atender com segurança e eficiência.

Estamos continuamente aperfeiçoando nossos canais de comunicação para proporcionar uma experiência cada vez mais fluida e satisfatória. Cada manifestação é analisada com rigor técnico, permitindo a identificação de causas raiz e a atuação conjunta com as áreas internas na evolução de produtos e serviços, alinhando-os às reais necessidades dos nossos clientes.

Nosso compromisso é com a melhoria contínua, mantendo o atendimento como um dos pilares fundamentais da experiência BS2 e da construção de relações duradouras e de confiança.

Conte sempre conosco.



**Cristiano  
Melo**  
Ouvidor

O BS2 é um banco digital que nasceu para facilitar a vida financeira de pequenas e médias empresas. Reunimos em um só lugar tudo que sua empresa precisa: internet banking completo, integrações automatizadas e soluções que otimizam sua rotina financeira. Para pessoas físicas, oferecemos a Conta Internacional, com saldo em dólar, Libra, Euro e outros, câmbio disponível 24/7 e sem tarifas de manutenção.

No BS2, acreditamos que ética, transparência e inovação andam juntas. Por isso, apresentamos neste relatório os indicadores do primeiro semestre de 2025, reforçando nosso compromisso em melhorar sempre a experiência dos nossos clientes.

A Ouvidoria tem papel fundamental nesse processo: trabalhamos para resolver conflitos de forma administrativa, evitando judicialização, e usamos cada feedback como ponto de melhoria contínua.

Seguimos atentos, próximos e comprometidos em ouvir e transformar as experiências em soluções reais.

# Atividades da Ouvidoria

07

A equipe do “Conta Comigo” está preparada para ouvir e cuidar de cada cliente. Nosso trabalho inclui:



Atendimento e registro: acolher as demandas, entender com clareza a insatisfação e gerar um protocolo para que o cliente possa acompanhar todo o andamento. Esse registro faz parte da jornada do cliente dentro do BS2.



Análise e solução: junto às áreas de negócio, investigamos as causas que geraram o problema e buscamos respostas rápidas e conclusivas, sempre dentro de até 5 dias úteis — um prazo menor do que o exigido pela legislação.

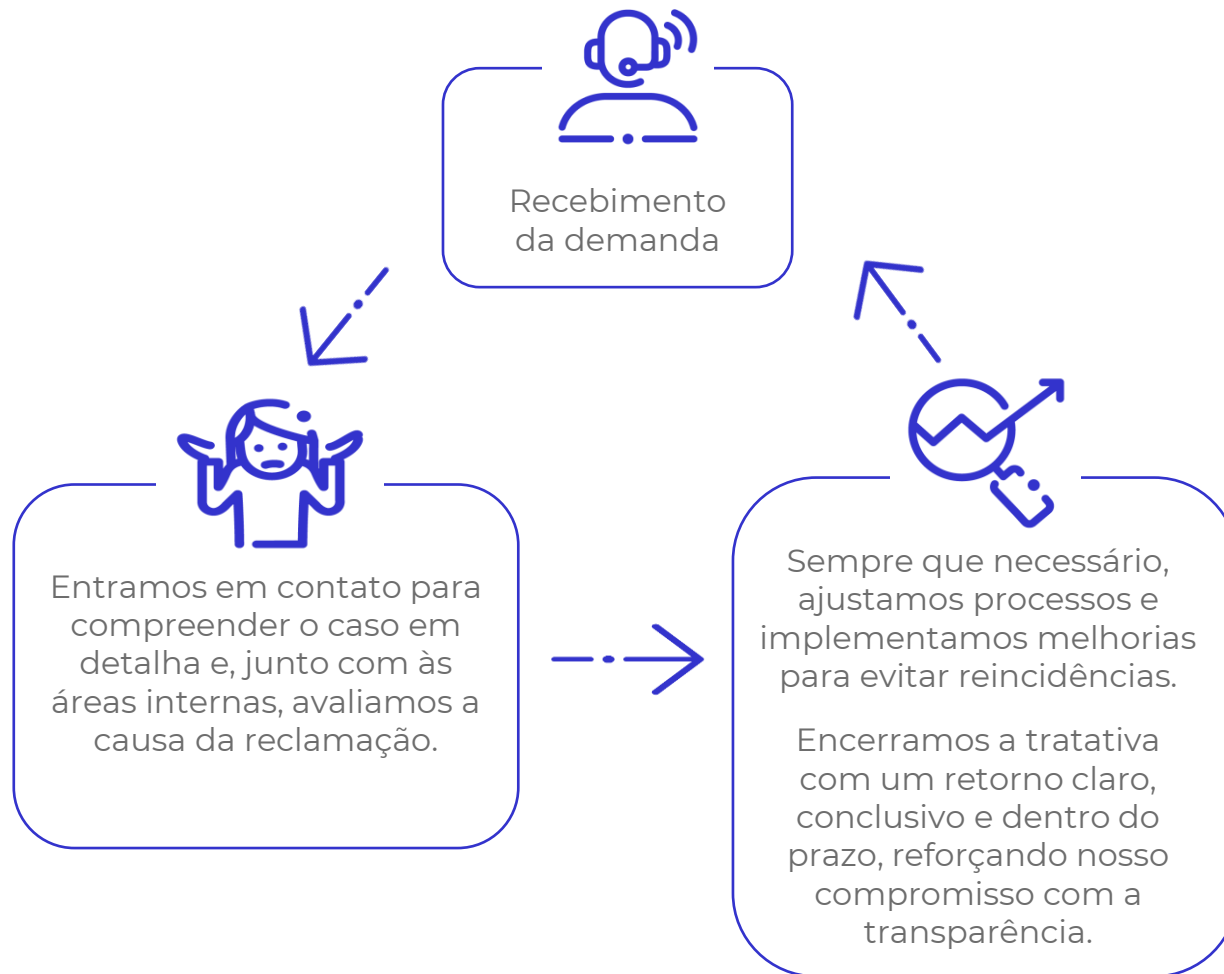


Transparência com a gestão: mantemos a Presidência e o Conselho de Administração informados sobre os problemas identificados e os resultados das medidas adotadas para corrigi-los.

# Atividades da Ouvidoria

08

Abaixo, segue uma ilustração de como funciona nosso fluxo interno de atendimento de demandas:



Nosso fluxo interno de atendimento foi pensado para acolher o cliente de forma ágil, clara e justa. Cada demanda recebida é uma oportunidade de ouvir, aprender e melhorar a experiência no BS2.

Entender os problemas e buscar soluções rápidas nos move a evoluir constantemente. Por isso, ao final de cada atendimento enviamos uma pesquisa de satisfação, que nos ajuda a identificar pontos de atenção e onde podemos focar nossos esforços.



# Mensagem da Equipe

09

Na Ouvidoria do BS2, nosso propósito é assegurar que cada cliente seja acolhido com respeito e atenção, encontrando um espaço de escuta genuína e soluções práticas, sem barreiras ou burocracias.

Valorizamos a personalização do atendimento, permitindo que cada pessoa se comunique da forma que se sentir mais à vontade. Assim, ampliamos a acessibilidade e fortalecemos a clareza no diálogo, tornando cada interação mais próxima e efetiva.

Mais do que responder às demandas, nosso compromisso é construir relações sustentadas pela transparência, imparcialidade e confiança, reafirmando todos os dias a Ouvidoria como um canal aberto para melhorias contínuas e para o fortalecimento da experiência do cliente.

Estamos aqui por você — conte conosco!



**Lucas Rocha**

Analista

# Canais de Acesso

Para manter um relacionamento próximo, ágil e transparente com clientes e parceiros, disponibilizamos canais diretos de contato com a Ouvidoria do BS2:



## Telefone para ligação gratuita: 0800 726 8889

Atendimento humano de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (exceto feriados).



## Formulário eletrônico no site (Fale Conosco):

<https://www.bs2.com/ouvidoria>



## Mensagens Eletrônicas enviadas para o endereço:

[contacomigo@bancobs2.com.br](mailto:contacomigo@bancobs2.com.br) - Envie sua mensagem eletrônica a qualquer momento e nossa equipe retorna dentro do horário de atendimento.

# Canais de Acesso

11

A Ouvidoria BS2 também atua diretamente nas demandas registradas nos canais disponibilizados por órgãos reguladores e de proteção ao consumidor, como, por exemplo:



# Nossos Números

12

No 1º semestre de 2025, o time Conta Comigo – Ouvidoria BS2 acompanhou 869 manifestações de clientes, usuários e órgãos de defesa do consumidor.



**54%** chegaram pelos nossos canais diretos (telefone e e-mail), reforçando a importância do contato próximo e transparente com quem confia na gente.

54%



26%



15%



5%

# Nossos Números

13



**1,6  
dia  
útil**

1,6 dia útil foi o prazo médio de resposta apurado pela Ouvidoria BS2.

O prazo médio de resposta da Ouvidoria BS2 é de 1,6 dias úteis, desde o recebimento da manifestação até o envio da resposta final ao cliente. Essa agilidade reforça nosso compromisso em resolver as demandas com eficiência e cuidado.

**TEMOS A MISSÃO DE RESPONDER NOSSO CLIENTE NO PRAZO MÁXIMO DE 05 DIAS ÚTEIS.**



**Nota  
NPS  
3,1**

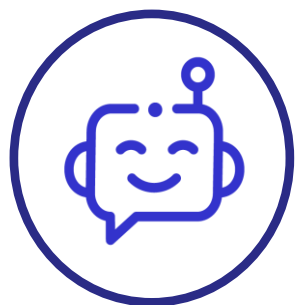
Na pesquisa de NPS realizada no momento do atendimento, a nota média dada pelos nossos clientes foi 3,1 em uma escala de 1 a 5.

Sabemos que essa nota reflete, em grande parte, as dificuldades que nossos clientes enfrentam. Por isso, não paramos apenas no atendimento: investigamos a fundo cada reclamação, entendendo os processos que a originaram. Essas análises — que chamamos de “trilhas de investigação” — são compartilhadas com as áreas internas para que possamos atuar diretamente na causa raiz dos problemas.

Esse movimento permite que, além de resolver a demanda imediata, a gente melhore continuamente produtos, serviços e experiências oferecidas pelo BS2.

# Nossos Números

14



**Consumidor.gov**

**Reclamações  
Respondidas  
100%**

**Índice de solução  
82,18%**

Seguindo o princípio de transparência que guia nossas relações, respondemos 100% das demandas recebidas e alcançamos 82,18% de índice de solução pelo canal Consumidor.gov.

Esse número mostra que estamos no caminho certo, mas também reforça nossa responsabilidade em avançar. Assim como em nossas outras frentes de atendimento, seguimos focados em aumentar esse índice, garantindo que cada vez mais clientes tenham suas necessidades atendidas de forma plena e satisfatória.

# Considerações Finais

Na Ouvidoria BS2, reafirmamos nosso propósito de estar sempre próximos, disponíveis e prontos para transformar experiências em aprendizado. Cada manifestação recebida é uma oportunidade de identificar tendências, recomendar melhorias e orientar a organização na busca por soluções que realmente façam diferença.

Mais do que tratar problemas, nosso papel também é atuar de forma preventiva, ajudando a elevar o nível de satisfação dos clientes e fortalecendo a confiança na relação que construímos.

Seguiremos firmes em nossa missão de atender com rapidez, clareza e qualidade, sempre pautados pela ética e pela busca contínua de excelência.

Conte com a gente. Sempre.

