

Relatório da Ouvidoria

1º semestre 2026

1

Apresentação

- 03 - Boas Vindas
- 04 - Mensagem da Liderança
- 05 - A Ouvidoria

2

Iniciativas

- 06. Cidadania Financeira

3

Resultados

- 07. Canais de Atendimento

4

Governança

- 12. Governança
- 13. Política de Relacionamento

Boas Vindas!

Na Ouvidoria Bradesco, ouvir, acolher e atuar com transparência faz parte do nosso compromisso diário.

Neste relatório, apresentamos os principais resultados e avanços do primeiro semestre de 2026, reforçando nossa atuação na melhoria da experiência do cliente, no aprimoramento dos processos e na promoção de soluções cada vez mais eficientes e humanizadas.

Mais do que compartilhar resultados, este relatório reafirma o papel da Ouvidoria como um importante canal de escuta ativa, mediação e transformação, contribuindo para a identificação de oportunidades de melhoria e para o fortalecimento da cultura de centralidade no cliente.

Seguimos comprometidos em evoluir continuamente, em parceria com as áreas da Organização e com nossos clientes, construindo soluções que gerem valor e promovam experiências cada vez mais positivas.



Mensagem da Liderança

“A Ouvidoria exerce um papel estratégico ao transformar manifestações em oportunidades de aprendizado, aprimoramento e evolução contínua. Para isso, atua de forma integrada com as diversas áreas do banco, promovendo soluções conjuntas, revisitando processos e buscando constantemente mais eficiência, transparência e resolutividade.

Essa atuação colaborativa contribui para uma experiência cada vez mais simples, justa e confiável para os clientes que depositam sua confiança no Bradesco.”

Marcos Daniel Boll

Diretor e Ouvidor





“Os resultados deste semestre refletem a evolução consistente da Ouvidoria como instrumento de escuta, aprendizado e transformação. Guiados pela convicção de que o progresso é construído continuamente, buscamos ir além da resolução das demandas, promovendo melhorias que impactem positivamente a experiência dos clientes. Cada manifestação recebida representa uma fonte valiosa de conhecimento, contribuindo para o aperfeiçoamento de produtos, serviços, processos e controles.”

Beatriz Dias Surano
Superintendente



“Estamos fortalecendo a atuação da Ouvidoria como um agente cada vez mais estratégico para o Banco, ampliando nossa capacidade de ouvir, compreender e antecipar as necessidades dos clientes. Essa evolução reforça o compromisso com a centralidade no cliente, utilizando inteligência, dados e inovação para impulsionar melhorias contínuas, fortalecer a confiança e construir experiências cada vez mais relevantes, simples e humanas.”

Marcos Kenji Shibuya
Superintendente

A Ouvidoria!

A Ouvidoria Bradesco desempenha um papel fundamental na aproximação entre clientes e Organização, transformando manifestações em oportunidades de evolução, com atuação independente e especializada, buscamos promover transparência e confiança em cada interação.

Aos longo desses 19 anos, fortalecemos iniciativas voltadas à excelência no atendimento, aprimorando fluxos, aperfeiçoando processos e ampliando a capacidade de resposta às demandas recebidas. Essa atuação reflete nossa busca constante por soluções efetivas e pelo aprimoramento da experiência dos clientes.

Nosso trabalho também é sustentado pelo desenvolvimento contínuo das equipes e pelo compromisso com uma escuta atenta e qualificada, capaz de identificar oportunidades de melhoria e gerar valor para clientes, áreas parceiras e para a Organização.

Os resultados apresentados neste relatório evidenciam essa trajetória de evolução, reforçando a contribuição da Ouvidoria para a construção de relações mais sólidas, transparentes e centradas nas necessidades dos clientes.

Cidadania Financeira

O Bradesco marcou presença na 13ª edição da Semana Nacional de Educação Financeira (Semana ENEF), realizada entre os dias 18 a 24 de maio de 2026, com o tema “Educação Financeira, construindo um futuro com longevidade e prosperidade”, com o objetivo de promover ações para disseminar a cultura do planejamento e conscientizar sobre a importância de decisões financeiras sólidas a longo prazo

Nesse período foram realizadas 109 ações, para clientes e sociedade, sendo 11 ações presenciais e 97 online, com participação em palestras de finanças pessoais, oficinas de educação financeira, multiplicadores de conteúdo, live, podcasts e campanhas de comunicação.

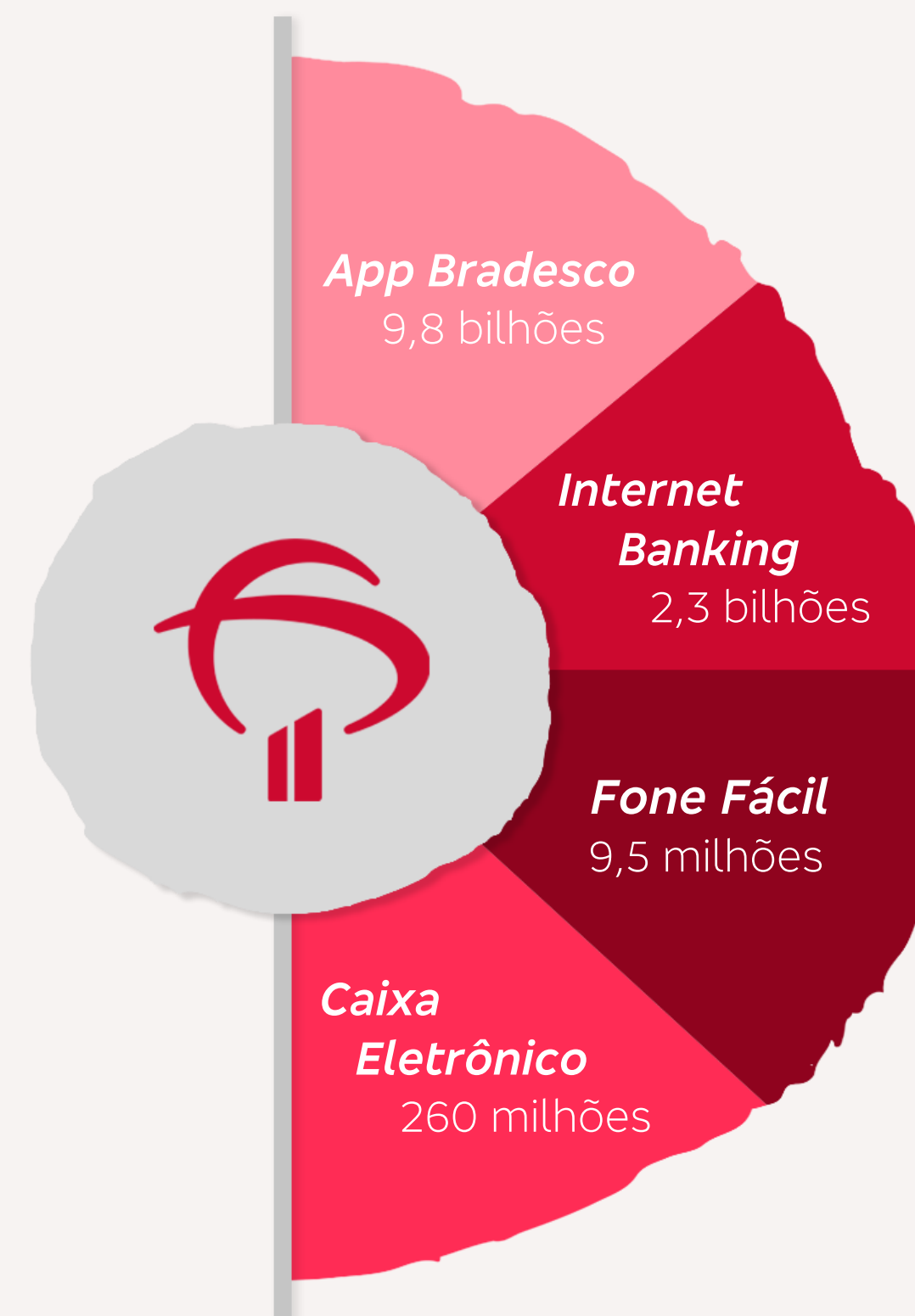


Canais de Atendimento

Mantendo o compromisso com tecnologia e inovação, proporcionamos uma jornada integrada, segura e aderente às necessidades dos clientes.

12,5 bilhões
de operações feitas por
celular, internet, caixa
eletrônico e telefone

99% das transações
bancárias no 1º semestre
de 2026 foram realizadas
pelos canais digitais



Canais de Atendimento

SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor

No SAC, o cliente, correntista ou não, pode registrar elogios, sugestões e reclamações - 24 horas por dia e 7 dias por semana.

Como importante ponto de contato com os clientes, o canal evoluiu em resolutividade, eficiência e qualidade dos atendimentos no 1º semestre de 2026

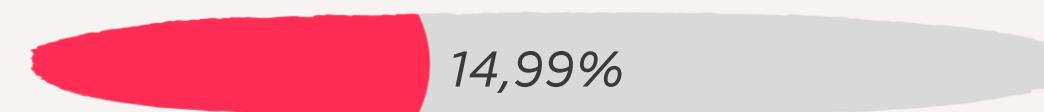
1,7 milhões
de atendimentos

86,7% dos protocolos
finalizados em até 5 dias
úteis

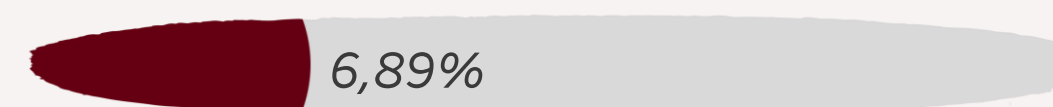
Informação:



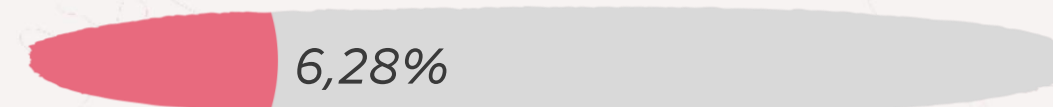
Reclamação:



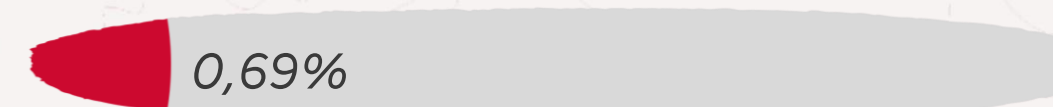
Cancelamento:



Solicitação:



Outros:



Canais de Atendimento

Ouvidoria

Pesquisa de Satisfação

Para avaliar a satisfação do cliente com nosso trabalho, realizamos uma pesquisa de satisfação por telefone.

Os clientes podem avaliar de 1 a 5 e deixar um comentário para a Ouvidoria. Confira as notas atingidas durante o 1º semestre de 2026:

25,3 mil
acionamentos recebidos
no 1º sem de 2026

71,31%
receberam resposta
conclusiva em até 5 dias
úteis

3,74
atendimento

3,06
solução

22,1% participaram da pesquisa



Canais de Atendimento

Redes Sociais

Conscientes da relevância do ambiente digital, monitoramos de perto cada interação nas redes sociais. No primeiro semestre de 2026, realizamos mais de 121 mil atendimentos em nossos perfis.

Nossa equipe está preparada para criar conexões, esclarecer dúvidas e resolver reclamações em todos os canais digitais.



Consumidor.gov.br

O Consumidor.gov.br é uma plataforma pública online, supervisionada pela Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor), que facilita a resolução de conflitos de consumo por meio do diálogo direto entre consumidores e empresas.

Índice de solução:	84,41%
Satisfação com atendimento:	2,08*
Reclamações respondidas:	99,9%
Prazo médio de resposta:	8 dias



*nota de 1 a 5

Canais de Atendimento

Bacen

A Ouvidoria é responsável por tratar todas as demandas registradas por nossos clientes e usuários junto ao Banco Central do Brasil.

Mantemos um alinhamento contínuo com o Órgão Regulador, promovendo melhorias que beneficiam diretamente nossos clientes.



71.460 demandas atendidas

83% de demandas improcedentes

Procon

A Ouvidoria é responsável por tratar e resolver as reclamações de clientes e usuários registradas nos órgãos de defesa do consumidor, como Procon, Decons e Condecons, além de conduzir as tratativas nas audiências de conciliação mediadas por esses órgãos.



45,4 mil demandas atendidas

73,17% de resolutividade no SINDEC

Governança

Na Ouvidoria Bradesco, cada manifestação representa uma oportunidade de compreender a experiência do cliente e impulsionar melhorias na Organização.

Por meio de uma atuação pautada na escuta qualificada, na imparcialidade e no respeito, transformamos percepções e expectativas em informações relevantes para a tomada de decisão.

O conhecimento gerado a partir das manifestações permite identificar tendências, antecipar riscos e apoiar o aprimoramento contínuo de produtos, serviços, processos e jornadas.

Em conjunto com as áreas responsáveis, atuamos na busca das causas das reclamações e na implementação de ações que promovam mais eficiência, qualidade e prevenção de recorrências.

Como elo entre o cliente e a Organização, a Ouvidoria contribui para incorporar a perspectiva do cliente às discussões estratégicas, fortalecendo a cultura de melhoria contínua e reafirmando seu papel como agente de transformação e evolução dos negócios.



Política de Relacionamento

No Bradesco, a centralidade no cliente orienta a evolução contínua de produtos, serviços e processos. Nesse contexto, a Ouvidoria desempenha um papel estratégico ao transformar manifestações em conhecimento, identificando oportunidades de melhoria, antecipando riscos e contribuindo para o aperfeiçoamento da experiência do cliente.

Em 2026, a integração entre as áreas de Estratégia, RRT, Data Science e Business Intelligence ampliou a capacidade de monitoramento e análise das reclamações, proporcionando maior agilidade na identificação de tendências e oportunidades de atuação.

Além disso, a Ouvidoria contribui para o desenvolvimento de produtos, serviços e processos sob a perspectiva do cliente, fortalecendo a tomada de decisões e impulsionando melhorias contínuas em toda a Organização.



O Bradesco pronto para te escutar!

Fone Fácil

Capitais e regiões metropolitanas:
4002 0022

Demais regiões:
0800 570 0022

Acesso do exterior:
55 11 4002 0022

Atendimento eletrônico disponível 24 horas.
Atendimento personalizado de segunda a sexta-feira, das 7h às 22h, e aos sábados, das 9h às 15h.

Deficiência auditiva/fala:
0800 722 0099

Atendimento 24 horas

SAC | Alô Bradesco

0800 704 8383
Atendimento 24 horas

Ouvidoria

0800 727 9933
Atendimento das 9h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais.

Fale com a Ouvidoria em
banco.bradesco/ouvidoria

Para que sua manifestação seja analisada, é preciso que um registro sobre o mesmo assunto já exista em nossos canais de atendimento primários.

App Bradesco: no menu, toque na opção *SAC/Ouvidoria*.



Você primeiro!

