



Relatório da Ouvidoria

1º semestre 2025

01.

Apresentação

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

02.

Iniciativas

06 – Cidadania Financeira

03.

Resultados

07 – Canais de Atendimento

04.

Governança

12 – Governança
13 – Política de Relacionamento

Boas Vindas!

No Bradesco, acreditamos que a transparência é um dos pilares para construir relações de confiança e fortalecer nossa reputação. Por isso, seguimos firmes no compromisso de adotar práticas que promovam clareza e honestidade em cada interação.

Com grande satisfação, apresentamos neste relatório um panorama das ações desenvolvidas para nossos clientes e os resultados conquistados pelos nossos canais de atendimento no primeiro semestre de 2025.

Estamos animados em compartilhar esses avanços com você!

Mensagem da Liderança

“No universo das reclamações, temos consciência que um dos nossos maiores desafios é oferecer um atendimento ágil, eficaz e acolhedor nos nossos canais internos. Nosso foco é sempre o cliente — e é com esse objetivo que seguimos fortalecendo o clientecentrismo na nossa instituição.

Para isso, estamos trabalhando em parceria com todas as áreas do banco, buscando constantemente otimizar processos e aumentar a eficiência da nossa estrutura. Juntos, estamos construindo uma jornada cada vez melhor para quem confia na gente!”

Marcos Daniel Boll

Diretor e Ouvidor



A Ouvidoria

A Ouvidoria Bradesco tem orgulho de representar a voz do cliente dentro da Organização, reafirmando seu compromisso com a construção de relações duradouras e sustentáveis. Nosso foco está em oferecer um atendimento de excelência, com agilidade e eficiência na resolução das demandas.

Ao longo do primeiro semestre de 2025, avançamos na implementação de soluções que aliam qualidade e velocidade no tratamento das reclamações, promovendo uma experiência mais positiva e resolutiva para nossos clientes.

Também fortalecemos nossa equipe com uma abordagem mais próxima e empática, voltada para entender as necessidades dos clientes e garantir maior efetividade nas soluções apresentadas.



Cidadania Financeira

O Bradesco marcou presença na 12ª edição da Semana Nacional de Educação Financeira (Semana ENEF), realizada entre os dias 12 e 18 de maio de 2025. Com o tema central “Educação Financeira para Crianças e Jovens: Preparando a Sociedade para Escolhas Conscientes”, a iniciativa teve como objetivo conscientizar crianças, adolescentes e jovens sobre a importância de desenvolver hábitos financeiros saudáveis desde cedo.

Durante esse período, foram promovidas 24 ações voltadas tanto para clientes quanto para a sociedade em geral, sendo 7 presenciais e 17 on-line. As atividades incluíram palestras sobre finanças pessoais, oficinas de educação financeira para jovens com apoio do voluntariado, sessões de “cine pipoca”, ações de planejamento financeiro, campanhas de comunicação, entre outras iniciativas.



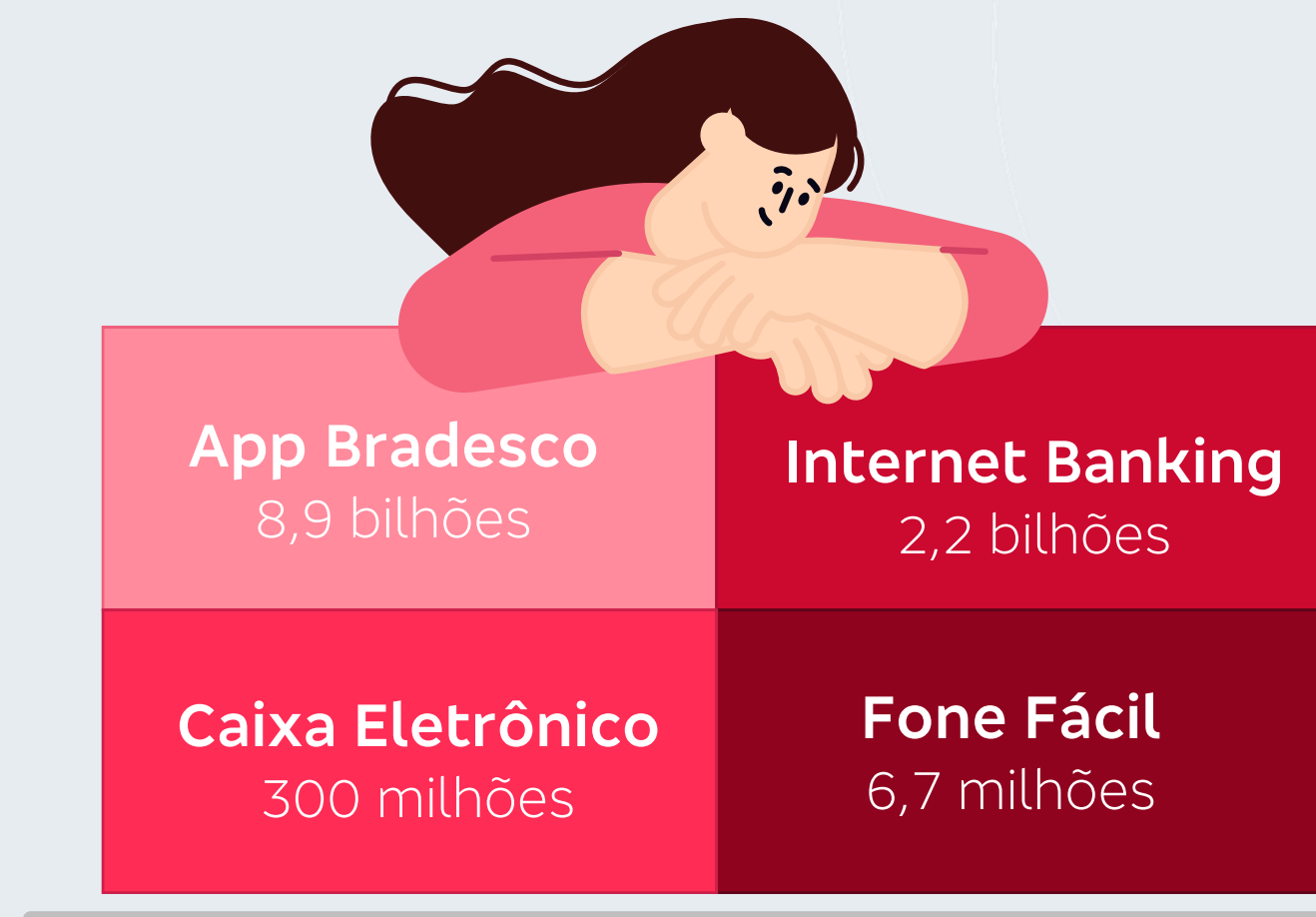
Canais de Atendimento

Com o foco de inovação em tecnologia, proporcionamos uma experiência integrada, segura e alinhada às necessidades do cliente:

11,4 bilhões

de operações feitas por celular, internet, caixa eletrônico e telefone

99% das transações bancárias no 1º semestre de 2025 foram realizadas pelos canais digitais



Canais de Atendimento

SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor

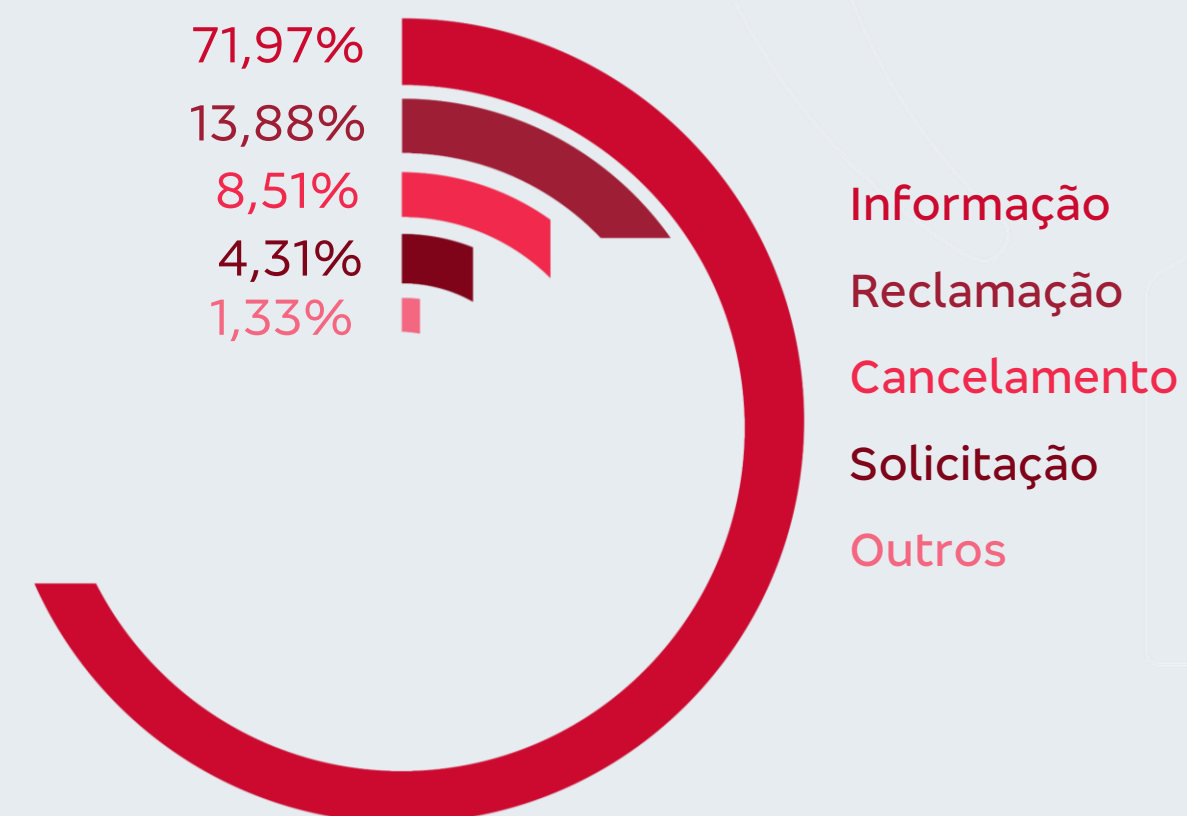
No SAC, o cliente, correntista ou não, pode registrar elogios, sugestões e reclamações - 24 horas por dia e 7 dias por semana.

Este canal, essencial no relacionamento com os clientes, evoluiu em resolutividade e eficácia no 1º semestre de 2025.

1,8 milhões
de atendimentos

83,7% dos protocolos
finalizados em até 5
dias úteis

69 mil reclamações
analisadas no Fale Conosco



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 com notas de 1 a 5. Confira as notas atingidas durante o 1º semestre de 2025:

4,52
atendimento

3,87
solução

50,2% participaram da pesquisa



30,3 mil
acionamentos recebidos
no 1º semestre de 2025

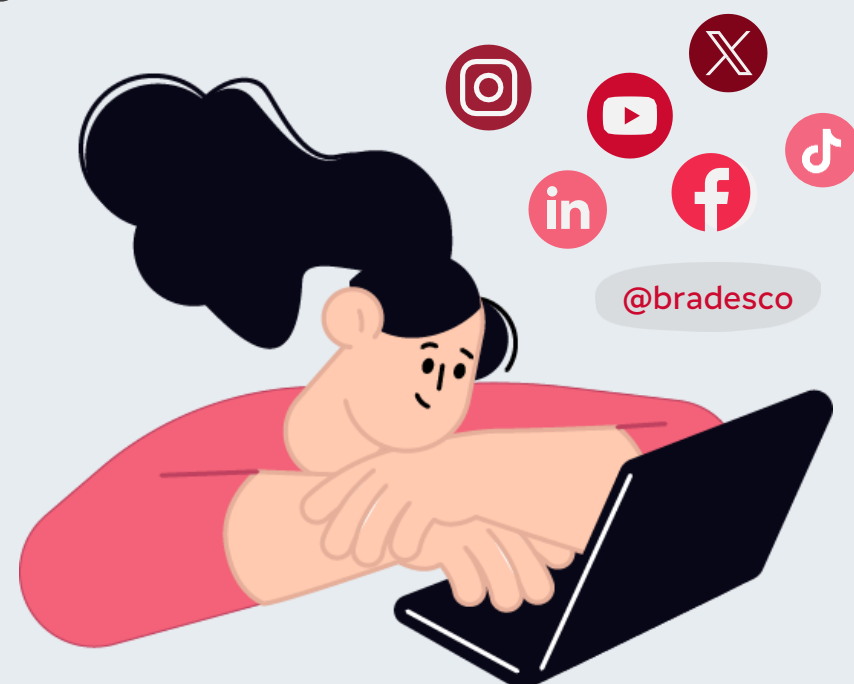
73% receberam
resposta conclusiva
até o 5º dia útil

Canais de Atendimento

Redes Sociais

Conscientes da relevância do ambiente digital, monitoramos de perto cada interação nas redes sociais. No primeiro semestre de 2025, realizamos mais de 97 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.

Demandas atendidas:
49.501

Satisfação com atendimento:
2,17*

Índice de solução:
84,64%

Reclamações respondidas:
100%

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.



51,9 mil
de demandas atendidas

75%
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.



34,8 mil
de demandas registradas

76,42%
de resolutividade no SINDEC

Governança

No primeiro semestre intensificamos a atuação junto aos gestores das áreas internas, com foco na melhoria contínua de produtos, serviços e jornadas. Essa colaboração contribuiu diretamente para a evolução da experiência do cliente.

Durante esse período, a Ouvidoria também ampliou sua capacidade de resolução das demandas, atuando com mais autonomia e agilidade.

Além disso, esteve presente em diversos movimentos corporativos, reforçando a importância da centralidade no cliente. Compartilhamos insights sobre as manifestações recebidas, destacando que essa perspectiva deve estar presente desde a concepção até a manutenção de produtos, serviços e jornadas.



Política de Relacionamento

A Ouvidoria continuou atuando de forma colaborativa com os gestores de produtos, serviços e atendimento, focando em temas críticos de reclamação.

O objetivo foi reduzir os principais pontos de dor e aprimorar processos que impactam diretamente a experiência do cliente.

Como resultado, houve avanços nas jornadas e na ampliação da capacidade de autoatendimento nos canais da Organização, proporcionando mais autonomia e facilidade nas interações com os serviços financeiros.



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*.



@bradesco



Entre nós, você vem primeiro!