

**CLIENTES
VULNERÁVEIS**

**CORRESPONDENTES
MAIS BB**

1. Definições
2. Como Identificar
3. Como atender
4. Na Prática
- 5. Só Pra Lembrar
- ☺ 6. Contato com o BB

Atenção!!!

A classificação de vulnerabilidade
é uma informação **interna** e
não pode ser informada
aos clientes .

Definições

Prontidão

É estar disponível para atender o cliente ou usuário e solucionar as suas demandas com agilidade.

Envolve proatividade e é demonstrada pelo comportamento, pela fala e pela postura.

Resolutividade

É a capacidade de resolver ou acompanhar a solução de um atendimento até a sua conclusão, simplificando, agilizando procedimentos e soluções.

Gera tempestividade, uma vez que o foco está na solução e não no problema em sí.

Empatia

É a habilidade de se colocar no lugar do cliente ao atender. Ouvir sua demanda, entender as suas expectativas, demonstrar respeito, cordialidade e segurança, mostrando-se apto para a solução da demanda.

Oferece uma experiência positiva e conquista lealdade.

Encantamento

É identificar as necessidades do clientes, solucionar demandas e, quando possível superar suas expectativas.

Atendendo com prontidão, sendo resolutivos e empáticos nossos clientes ficarão encantados.

Definições

- Em 30.09.2021, o **Bacen** publicou a **Resolução nº 4.949**, revogando a Resolução nº 4.539/16, que dispõe sobre **princípios e procedimentos** a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços. O dispositivo, que entrou em vigor em 01.03.2022, traz como uma de suas principais inovações a **obrigatoriedade** do tratamento **justo e equitativo** de clientes e usuários, considerando especificamente seus perfis e **vulnerabilidades**.

MAIS 




**BANCO CENTRAL
DO BRASIL**

Definições

É importante dizer que qualquer pessoa está sujeita, em alguma fase da vida, a estar mais suscetível a **falhas na compreensão** e **dificuldades no uso** de produtos, serviços ou canais bancários.

Os clientes vulneráveis são consumidores que **podem ser menos capazes** de representarem seus interesses e estão mais **sujeitos a prejuízos** na relação com o banco por conta de **condições específicas**, sejam elas temporárias, esporádicas ou permanentes.

Definições

Quanto mais **crítica** a classificação do estágio de vulnerabilidade do cliente, **maior deve ser a atenção e o cuidado** em se fazer entender e transmitir informações **claras e precisas**.

Em linha com as orientações do Banco Central, **todos os clientes PF** possuem alguma marcação de vulnerabilidade no Cadastro, **exceto funcionários BB da ativa**.

O **estágio de vulnerabilidade** está distribuído em **8 graus**, de “entrante” a “crítico”, conforme a imagem abaixo.



1	CRÍTICO
2	MUITO ALTO
3	ALTO
4	MODERADO ALTO
5	MODERADO
6	LEVE
7	INICIAL
8	ENTRANTE

Atenção!

Só pra não esquecer

A classificação de vulnerabilidade é uma informação **interna** que visa garantir que as informações prestadas no atendimento foram compreendidas pelo cliente, com clareza e precisão de maneira a dar condições ao cliente de tomar a melhor decisão.

Como identificar?

Vulnerável com Aviso

Atenção!
A classificação de vulnerabilidade é uma informação **interna** e **não pode ser informada** aos clientes!

Atenção! O programa oferece ao cliente profissional a contratação, em nome do Banco Brasil, de um crédito complementar. Oriente o cliente quanto ao uso responsável do crédito e forneça todas as informações sobre a operação. Verifique se esta é a melhor solução de crédito.

Oriente o cliente quanto ao uso responsável do crédito e forneça todas as informações sobre a operação. Verifique se esta é a melhor solução de Crédito.

O BB **sinaliza no Portal do Correspondente**, por meio de **mensagem pop-up**, a vulnerabilidade dos clientes.

A intenção é **alertar ao atendente** que ele está interagindo com um cliente com determinado grau de vulnerabilidade, o qual pode requerer uma **atenção diferenciada** no atendimento.

Como Atender



Sempre **consulte o estágio** de Vulnerabilidade do cliente que será atendido



O atendimento ao público vulnerável, nos **graus mais críticos**, pode ser mais sensível e deve ser conduzido com **atenção, cortesia e simpatia** redobradas.



Ouçá o cliente e fale de forma **pausada**, primando sempre pela **clareza**. Use termos que o cliente entenda.



Zele pela oferta de **produtos adequados** às necessidades do cliente e **respeite** a vontade dele. **Não abrimos mão de Negócios Sustentáveis!**



Garanta que as informações prestadas no atendimento foram **compreendidas pelo cliente**, com **clareza e precisão** de maneira a dar condições ao **cliente de tomar a melhor decisão**.



Na Prática

Bruno, 37 anos, engenheiro, cadeirante, vai até um Correspondente Mais BB querendo saber informações sobre uma simulação de CDC.

Com estas informações é possível afirmar que **Bruno é cliente vulnerável?**

Na Prática

SIM

E por quê?

Na Prática

Todos os clientes Pessoa Física recebem marcação de estágio de vulnerabilidade, em diferentes graus, **exceto funcionários do BB da ativa.**

Na Prática

Onde é possível
consultar o estágio
de vulnerabilidade de
Bruno?

Na Prática

Vulnerável com Aviso

Atenção!
A classificação de vulnerabilidade é uma informação **interna** e **não pode ser informada** aos clientes!

Atenção! *Atividade é obrigatória interna ao cliente, previamente à contratação, em virtude do Custo Efetivo Total e das informações Complementares.*

Orientar o cliente quanto ao uso responsável do crédito e fornecer todas as informações sobre a operação. Verifique se esta é a melhor solução de Crédito.

E-mail

Cliente precisa e quer Cliente não precisa e não quer

Cliente não deve receber os dados de operação de crédito contratado

Telefone para contato

Informar um telefone de contato do cliente para utilização por parte do Banco do Brasil



Na Prática

Sérgio, garçom, 46 anos, casado. Foi até um Correspondente Mais BB contestando uma contratação de crédito em sua conta corrente. Ele afirma não ter realizado a transação.

Ao analisar o perfil do Sérgio na Plataforma Coban, aparece a mensagem sobre sua vulnerabilidade. **Diante disso, quais cuidados você deve tomar no atendimento?**

Na Prática

Seja Resolutivo

Escute e **entenda** a demanda do cliente para definir a melhor forma de atendê-lo.

Garanta que as orientações prestadas no atendimento, em especial aquelas relacionadas à contestação, **foram compreendidas pelo cliente** com clareza e precisão.

Só pra Lembrar

- Usar da **empatia** para **compreender** as necessidades e anseios dos clientes
- Oferecer **tratamento justo, respeitoso e não discriminatório** aos clientes frente as dificuldades que apresentem em representar seus próprios interesses.
- Ao **ofertar** qualquer produto, **seja claro** e certifique-se que o **cliente compreendeu** todas as informações para que ele tenha condições de tomar a melhor decisão.
- **Respeite** a decisão do cliente: é ele quem deve decidir sobre a contratação de determinado produto/serviço

Contato com o BB

Central de Relacionamento BB

Consultas, informações, transações, cancelamentos, renegociação de dívida e orientações para uso dos canais virtuais (internet e celular).

Todos os dias, 24h por dia.

4004-0001 ou 0800 729 0001

SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor

Informações, reclamações e cancelamentos de produtos e serviços. Todos os dias, 24h por dia.

0800 729 0722

Ouvidoria BB

Reclamações não solucionadas nos canais habituais – agência, SAC e demais canais de atendimento. Em dias úteis das 9h00 às 18h00.

0800 729 5678

Deficiente Auditivo ou de Fala

Atendimento 24h

0800 729 0088

Não se esqueça!

A **satisfação** do cliente e a realização de negócios sustentáveis são a nossa **prioridade**.

A classificação de vulnerabilidade é uma informação interna e **não pode ser informada aos clientes**.

Bons negócios!!