

Compromisso do BB com inclusão financeira



Compromisso BB com inclusão financeira

Disponibilizamos uma ampla variedade de serviços que contribuem para a inclusão financeira da população brasileira, proporcionando o acesso simplificado a produtos e serviços bancários, do modo mais conveniente para atender as necessidades dos cidadãos.

Viabilizamos negócios e inovações para estar sempre próximo e disponível aos clientes, de todos os segmentos, estejam eles nas agências, no App ou nas redes sociais.

Estamos presentes em todo o território nacional e possuímos a maior rede de atendimento bancária do Brasil, incluindo agências, terminais de autoatendimento e correspondentes bancários "Mais BB".

Mantemos canais de avaliação, sugestão, denúncias e reclamações acessíveis a nossos clientes e usuários. Utilizamos o feedback destes canais e também pesquisas de mercado para melhorar e expandir nossas soluções para os diferentes segmentos de clientes, incluindo grupos desfavorecidos.

Adicionalmente, disponibilizamos treinamentos para nossos funcionários que atuam no atendimento ao cliente, área de vendas e de renegociação de dívidas, com técnicas de relacionamento inclusivo e práticas de vendas que não excedam os limites éticos.

Buscamos aprimorar cada vez mais as nossas práticas nas ações de diversidade, equidade e inclusão, através da adesão a pactos e compromissos e do investimento em treinamento de nossos colaboradores e parceiros.

Facilitamos o acesso ao crédito para públicos específicos, tais como: população de áreas rurais, pessoas com deficiência, microempreendedores e jovens.

Pautamos nossa atuação na concessão responsável do crédito, na prevenção ao endividamento excessivo e na atenção especial às pessoas potencialmente vulneráveis, com foco no bem-estar e saúde financeira de seus clientes.

Reforçamos nosso apoio não financeiro a grupos vulneráveis através da atuação de nossa Fundação Banco do Brasil.

Acompanhamos as ações relacionadas à educação financeira, à criação de produtos e serviços, à implementação de canais e soluções e atendimento e à qualidade do atendimento por meio de nosso Comitê de Atendimento e Experiência do Cliente. Nossas ações relativas à diversidade e equidade são acompanhadas pelo Comitê Executivo de Pessoas, Equidade e Diversidade e nossa atuação social através da Fundação Banco do Brasil é acompanhada pelo Comitê Executivo de Sustentabilidade.

Ademais, atuamos de forma colaborativa junto à órgãos governamentais e reguladores, associações e a sociedade para a construção e o desenvolvimento de um mercado financeiro inclusivo.