

Relatório da Ouvidoria

2º semestre de 2019





Índice



1.
Apresentação

2.
Mensagem da Ouvidoria

3.
Nossa trajetória e
reconhecimentos

4.
Nossos números

5.
Prazos e soluções

6.
Atuação a favor dos clientes

7.
Pesquisas de satisfação

8.
Fóruns executivos

9.
Canais de atendimento



1.

Apresentação

O relatório gerencial de resultados da Ouvidoria tem como objetivo compartilhar informações, enfatizar os principais volumes de acionamentos, prazos praticados e apresentar as ações realizadas no período.

Promover a satisfação dos clientes é um dever de todos e faz parte do DNA da TecBan!

Boa leitura!

2.

Mensagem da Ouvidoria

A TecBan está presente na vida dos brasileiros há 37 anos, com o objetivo de criar valor para toda a sociedade. O modelo de negócios do grupo TecBan vai além da gestão do ciclo do dinheiro e tem como base um sistema de economia compartilhada, de grande utilidade pública, que otimiza ativos e processos.

A valorização do relacionamento com o cliente sempre fez parte dos princípios da empresa e a Ouvidoria TecBan comprova isso. O canal da Ouvidoria foi implantado sem nenhuma obrigatoriedade legal, pois entendemos a importância de internalizar as necessidades dos clientes na busca de oportunidades de melhorias dos produtos, processos e serviços da empresa.

Em 2019 comemoramos 10 anos de atuação, com o compromisso de exercer o papel vigilante da qualidade do atendimento prestado, incentivando boas práticas internas e em todo o processo da cadeia de relacionamento com os clientes.



3.

Nossa trajetória



Implantação da Ouvidoria

2009

apoiar os bancos no atendimento de seus clientes e melhorar cada vez mais a qualidade de serviços e processos.



Expansão do Canal

2017

Fornecedores e Funcionários, com o objetivo de conhecer as necessidades destes públicos e identificar oportunidades de melhorias.



Expansão do Canal

2011

para os Consumidores e Estabelecimentos Comerciais.



10 anos de atuação

2019

Orgulho e comemorações.

3.

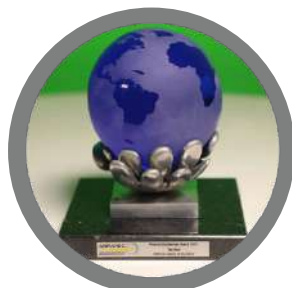
Reconhecimentos



2011

Prêmio Relatório Bancário

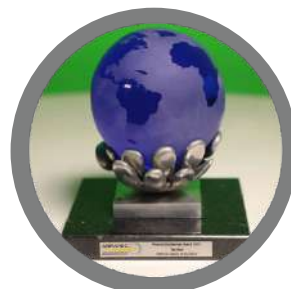
(Categoria Melhor Ouvidoria)



2014

Prêmio Ouvidorias Brasil

(Destaque Ouvidoria Privada)



2017

Prêmio Ouvidorias Brasil

(Satisfação de clientes como direcionador estratégico)



2019

Lançamento do livro

“Os melhores cases de ouvidoria no Brasil”

(Apresentado o case do prêmio conquistado em 2017)



2019

Prêmio Ouvidorias Brasil

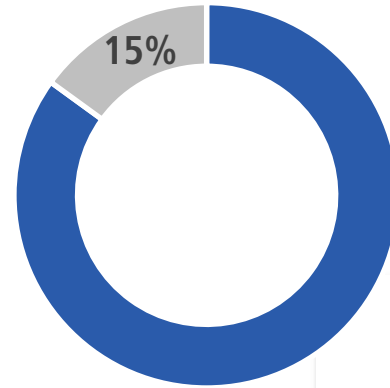
(Projeto Migração | A Ouvidoria TecBan na governança de um grande desafio com impacto na população brasileira)



Satisfação com o atendimento da Ouvidoria

A Ouvidoria tem como missão, representar os legítimos interesses dos públicos de relacionamento, promovendo junto às áreas da empresa soluções efetivas e ações de melhoria.

Na avaliação realizada pelos públicos que acionaram a Ouvidoria no segundo semestre de 2019, obtivemos:



85%

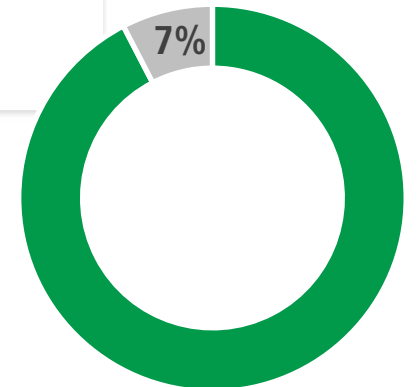
dos clientes, estão **satisfeitos** com o atendimento da Ouvidoria

- Satisfeitos
- Insatisfeitos

93%

dos clientes, **recomendam** o atendimento da Ouvidoria

- Recomendam
- Não recomendam



4.

Nossos números

Volume de manifestações por milhão de transações

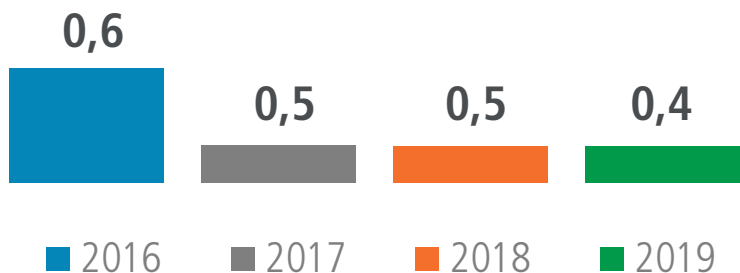
Apesar do constante crescimento da empresa e dos volumes de transações, nota-se redução considerável dos acionamentos nos canais de atendimento, demonstrando eficiência nas prestações dos serviços.

Em 2019 a Ouvidoria recebeu 0,4 manifestações por milhão de transações.

Conheça o histórico dos volumes de acionamentos:

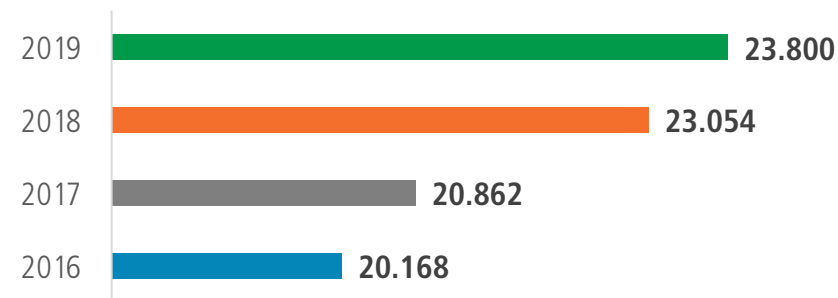


Ouvidoria



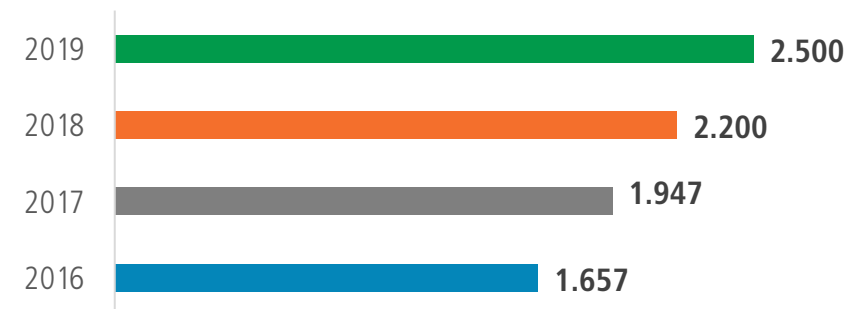
Terminais

(quantidade)



Volume de transações

(milhões)



4.

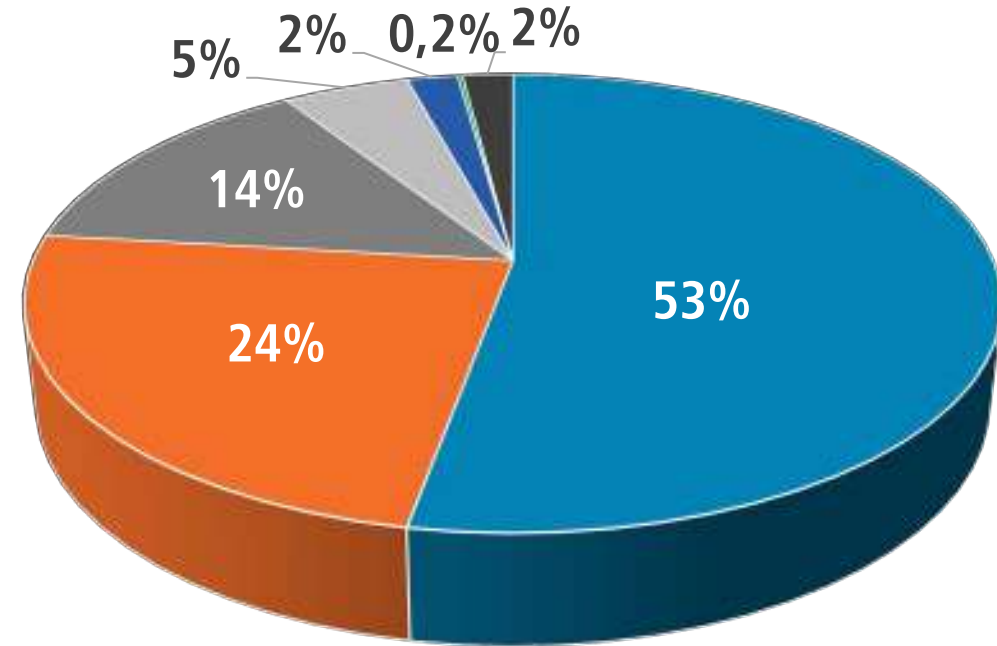
Nossos números



Volume de acionamentos

Ao longo de 2019, a Ouvidoria recebeu 1.074 manifestações dos públicos de relacionamento e prestou atendimento para 842 acionamentos, sendo que 232 manifestações referiam-se a primeiro contato com a empresa e foram direcionadas para tratativa dos canais de 1ª instância.

Os principais manifestantes da Ouvidoria foram:



- Consumidores
- Bancos
- Estabelecimentos Comerciais
- Sociedade*
- Funcionários
- Fornecedores
- Outras Entidade**

* Cidadãos impactados direta ou indiretamente pelos serviços da TecBan ou sugestões de instalações de ATM

** Órgãos públicos e representantes legais dos clientes

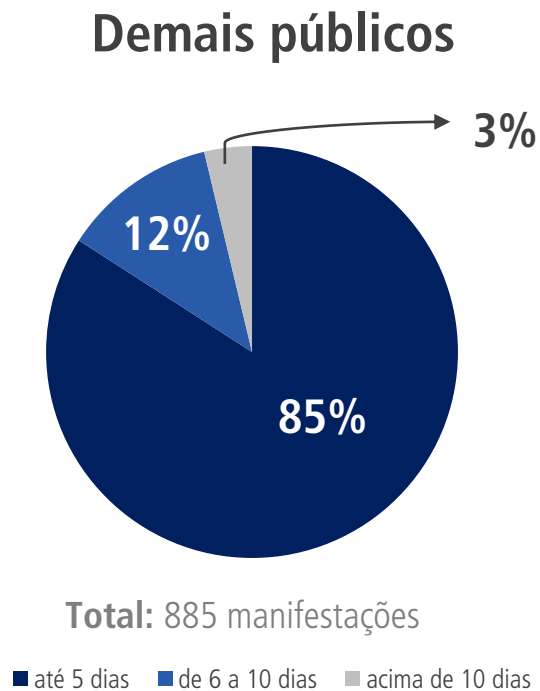
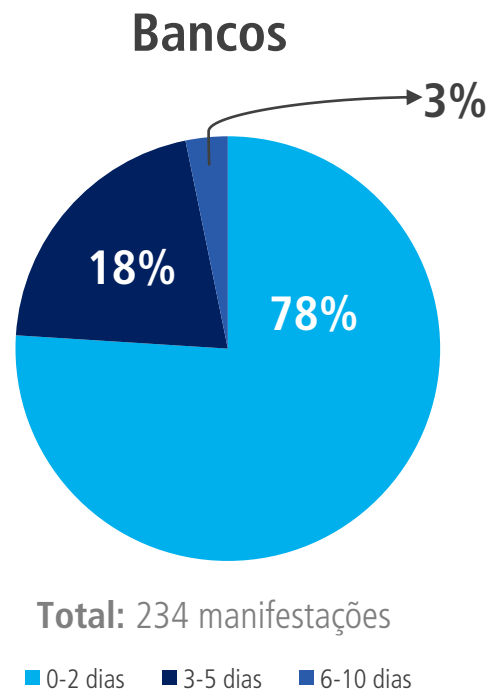
5.

Prazos e soluções

Embora a Ouvidoria TecBan não seja regulamentada, adota como boas práticas o prazo de resolução estipulado pelo Banco Central (4433), que é de até 10 dias úteis.

Sabendo da importância de auxiliar as Instituições Financeiras para o cumprimento do prazo, comprometemo-nos a responder às manifestações dos Bancos em até 5 dias úteis.

Seguem prazos cumpridos no ano de 2019:



Quando entendemos os motivos que geram insatisfações, podemos ser mais assertivos em nosso atendimento. A Ouvidoria com as áreas responsáveis, define e acompanha as causas-raízes.

Fluxo de trabalho

- Análise e classificação das manifestações recebidas
 - Definição das causas-raízes das manifestações
 - Planejamento das ações de melhorias junto aos gestores
 - Acompanhamento das implementações

Melhorias implementadas

6

Adequações de processos em parceria com as áreas

1

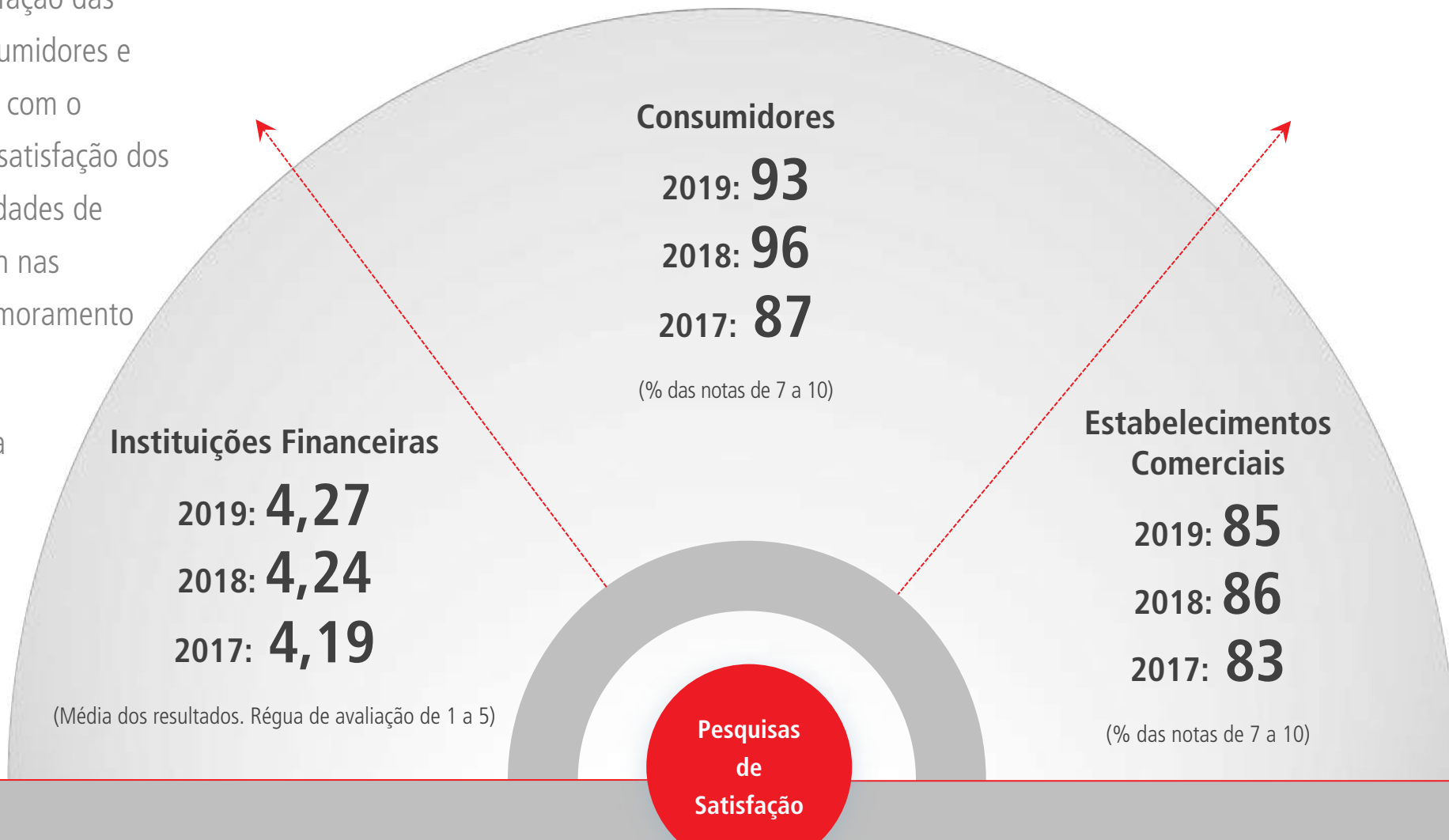
Infraestrutura predial

7.

Pesquisas de satisfação

A Ouvidoria da TecBan é responsável pela gestão das pesquisas de satisfação das Instituições Financeiras, Consumidores e Estabelecimentos Comerciais, com o objetivo de avaliar o nível de satisfação dos clientes e identificar oportunidades de melhorias para guiar a TecBan nas definições de ações para aprimoramento de seus negócios e processos, considerando o ponto de vista dos clientes e parceiros.

Conheça a evolução dos resultados da Satisfação Geral dos Clientes:



8.

Fóruns executivos

SEMANAL

Reuniões de análise crítica da Ouvidoria



MENSAL

Report executivo da Ouvidoria para o diretor-geral

Membro do Comitê de Ouvidorias Brasil da *ABRAREC (evento de agosto foi sediado na TecBan pela quarta vez)



BIMESTRAL

Participações do grupo de trabalho TecBan para redução de reclamações de clientes, liderado pela área de Atendimento a Clientes



SEMESTRAL

Alinhamentos com as Ouvidorias dos Bancos Acionistas

Road Show com as principais áreas de interação da Ouvidoria





Linha Ética TecBan

0800 713 0061

tecban@linhaetica.com.br

Canal seguro e imparcial para tratamento de situações ou suspeitas de descumprimento do Código de Conduta da empresa.



Ouvidoria TecBan

ouvidoria@tecban.com.br

Segunda a sexta-feira, das 9h às 18h
Formulário página da Ouvidoria do site TecBan.



Atendimento CSC

Funcionários **(11) 3244-8400** ramal **5050**

Fornecedores **(11) 3244-8266**

Atendimento 1º nível para questões administrativas.



Atendimento ao Banco

(11) 4002 5053

Segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.



Atendimento ao Cliente

0800 56 2400

Canal exclusivo para informações e reclamações sobre serviços e operações realizadas no Banco24Horas.



Atendimento ao Estabelecimento Comercial

0800 286 8483

24 horas por dia, 7 dias por semana.

Ouvidoria TecBan



ouvidoria@tecban.com.br