



Relatório da Ouvidoria

2º semestre de 2020

Índice

1.
Apresentação

2.
Mensagem da Ouvidoria

3.
Nossa trajetória e
reconhecimentos

4.
Nossos números e prazos e soluções

5.
Atuação a favor dos clientes

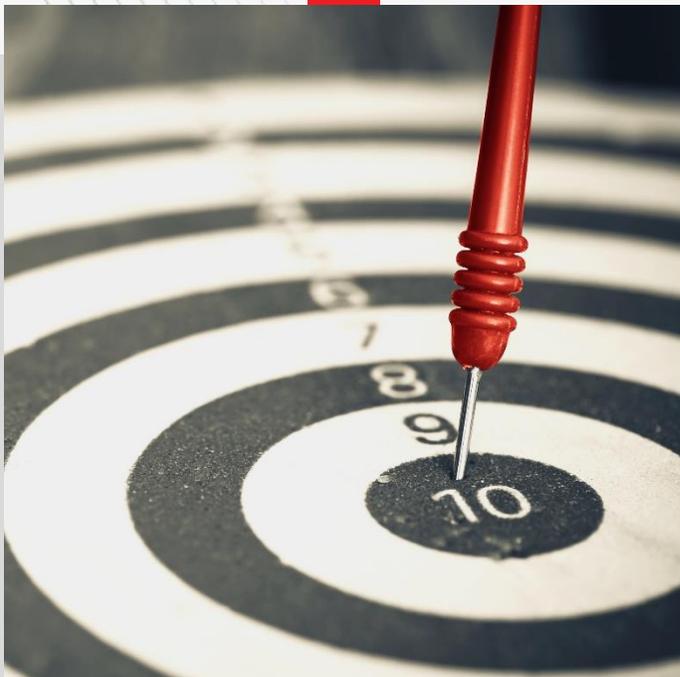
6.
Ações relacionadas a pandemia

7.
Pesquisas de satisfação

8.
Fóruns executivos

9.
Canais de atendimento





1. Apresentação

O foco no cliente é um dos principais valores que guiam nossa atuação no dia a dia. Neste relatório gerencial de resultados, você encontrará informações, números e ações que enfatizam o papel da Ouvidoria TecBan em estabelecer um canal bem-sucedido de contato com os diferentes públicos com os quais interagimos cotidianamente.

BOA LEITURA

2. Mensagem da Ouvidoria

Atender as necessidades dos clientes, buscando as melhores soluções de forma inovadora e objetiva é o desafio que move a TecBan em seus 38 anos de atuação.

Como serviço essencial, somos um ponto de contato imprescindível para os milhões de brasileiros que procuram serviços financeiros todos os dias.

Por isso, entendemos que internalizar as necessidades de nossos stakeholders e endereçá-las de maneira ágil e transparente é crucial para o sucesso de nosso modelo de negócios e, conseqüentemente, para a inclusão de milhões de brasileiros que fazem uso de nossos serviços todos os dias.



3. Nossa trajetória



2009

Implantação da Ouvidoria



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



2011

Expansão do Canal



Para os **Consumidores e Estabelecimentos Comerciais**



2017

Expansão do Canal



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



2019

10 anos de atuação



Orgulho e comemorações



2020

Forte atuação



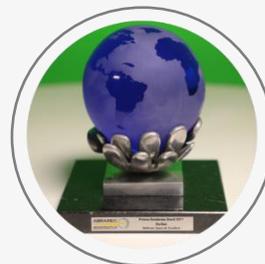
Estratégia da Ouvidoria na pandemia

3. Reconhecimentos



2011

Prêmio Relatório Bancário
(Categoria Melhor Ouvidoria)



2014

Prêmio Ouvidorias Brasil
(Destaque Ouvidoria Privada)



2017

Prêmio Ouvidorias Brasil
(Satisfação de clientes como diretor 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)



2020

Prêmio Ouvidorias Brasil
(A estratégia adotada pela Ouvidoria durante a pandemia do COVID-19, contribuindo para a continuidade dos negócios e garantindo os serviços financeiros à população)

4. Nossos números

Volume de manifestações por milhão de transações

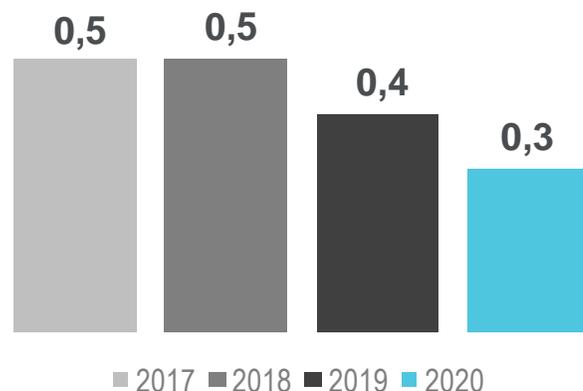
Apesar do constante crescimento da empresa e dos volumes de transações, nota-se redução considerável dos acionamentos no canal da Ouvidoria, demonstrando eficiência nas prestações dos serviços.

Em 2020, a Ouvidoria recebeu 0,3 manifestações por milhão de transações.

Conheça a evolução dos resultados:

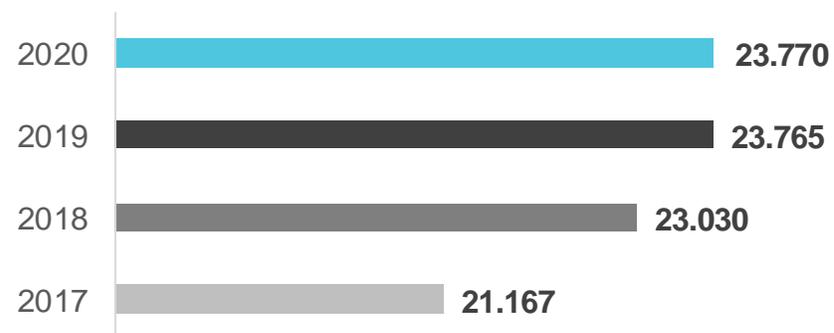
Ouvidoria

(jan a dez)



Caixas eletrônicos ativos no parque

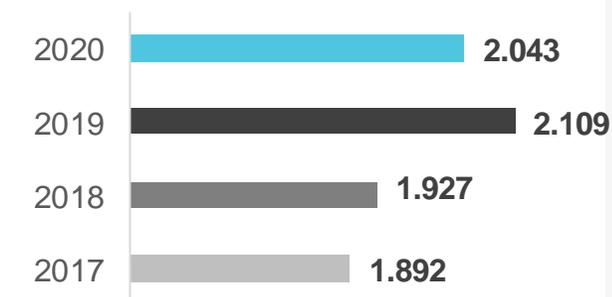
(quantidade)



*Consideram terminais instalados no parque, com status ativo no último dia do período informado, excluindo os pontos ativos e instalados em laboratórios.

Volume de transações Banco24Horas

(milhões)



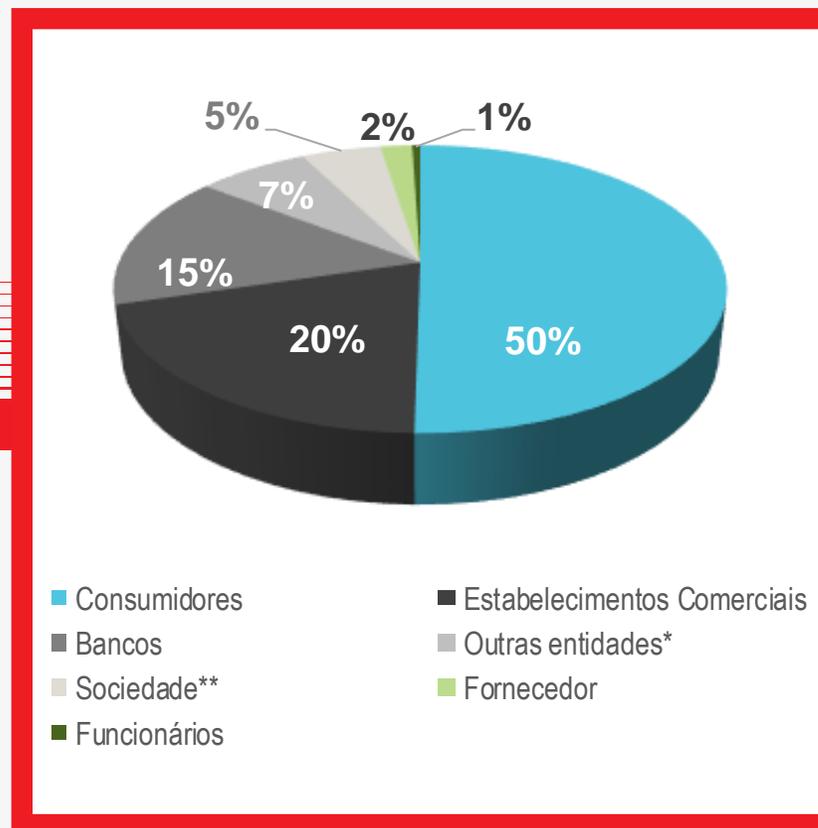
4. Nossos números



Volume de acionamentos

Ao longo de 2020, a Ouvidoria recebeu 1414 manifestações dos públicos de relacionamento.

Os principais manifestantes da Ouvidoria foram:



* Órgãos governamentais e imprensa.

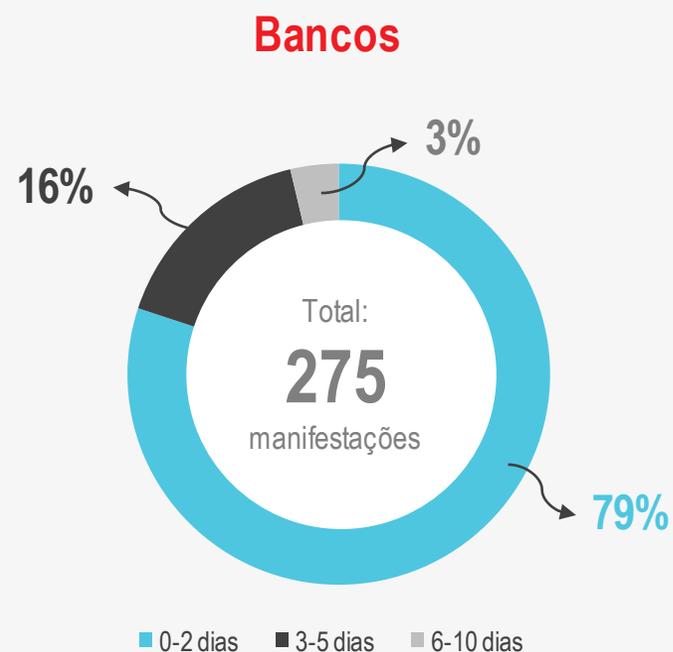
** Cidadãos impactados direta ou indiretamente pelos serviços da TecBan ou sugestões de instalações de ATM

4. 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 em 2020:



5. Atuação a favor dos clientes

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

5. Atuação a favor dos clientes

■ Participação em projetos



Jornada de clientes

Estabelecer premissas para direcionar o relacionamento com clientes, considerando a sua visão como foco central, suas particularidades de negócio e oportunidades de melhoria nos processos envolvidos.



Melhoria de produtos

Auxiliar na redefinição da estratégia de vendas de produto através da avaliação dos drivers de escolha dos potenciais clientes e a percepção destes potenciais clientes com relação à TecBan.



Melhoria de software

Visa identificar oportunidades no processo de Implantação de Aplicativo de equipamentos, utilizando alguns princípios de abordagens colaborativas para definir melhorias a ser implementadas;



Redução de reclamações de clientes

Reuniões gerenciais para analisar os principais motivos dos acionamentos dos clientes e identificar oportunidades de melhorias dos processos.

6. Ações relacionadas a pandemia

Como promove acesso aos serviços financeiros para mais de 140 milhões de brasileiros, sobretudo à população de baixa renda, por meio do Banco24Horas, a TecBan teve suas atividades caracterizadas como serviço essencial, durante a pandemia da Covid-19.

A empresa desenvolveu um plano focado em garantir a integridade e o bem-estar de todos os seus colaboradores e a oferta de seus produtos e serviços com todos os atributos de qualidade e segurança necessários.

Para isso, tem atuado em duas frentes: a prevenção seguindo recomendações de órgãos competentes e a resposta, por meio da criação de frentes específicas para lidar com eventuais impactos em cada pilar de negócio, onde um deles é o pilar de Clientes, Consumidores e Comunicação.



A Ouvidoria, atuando em home-office desde o dia 16 de março de 2020 assim como todas as áreas administrativas, tem tido um papel importante neste pilar como canal de atendimento em última instância.

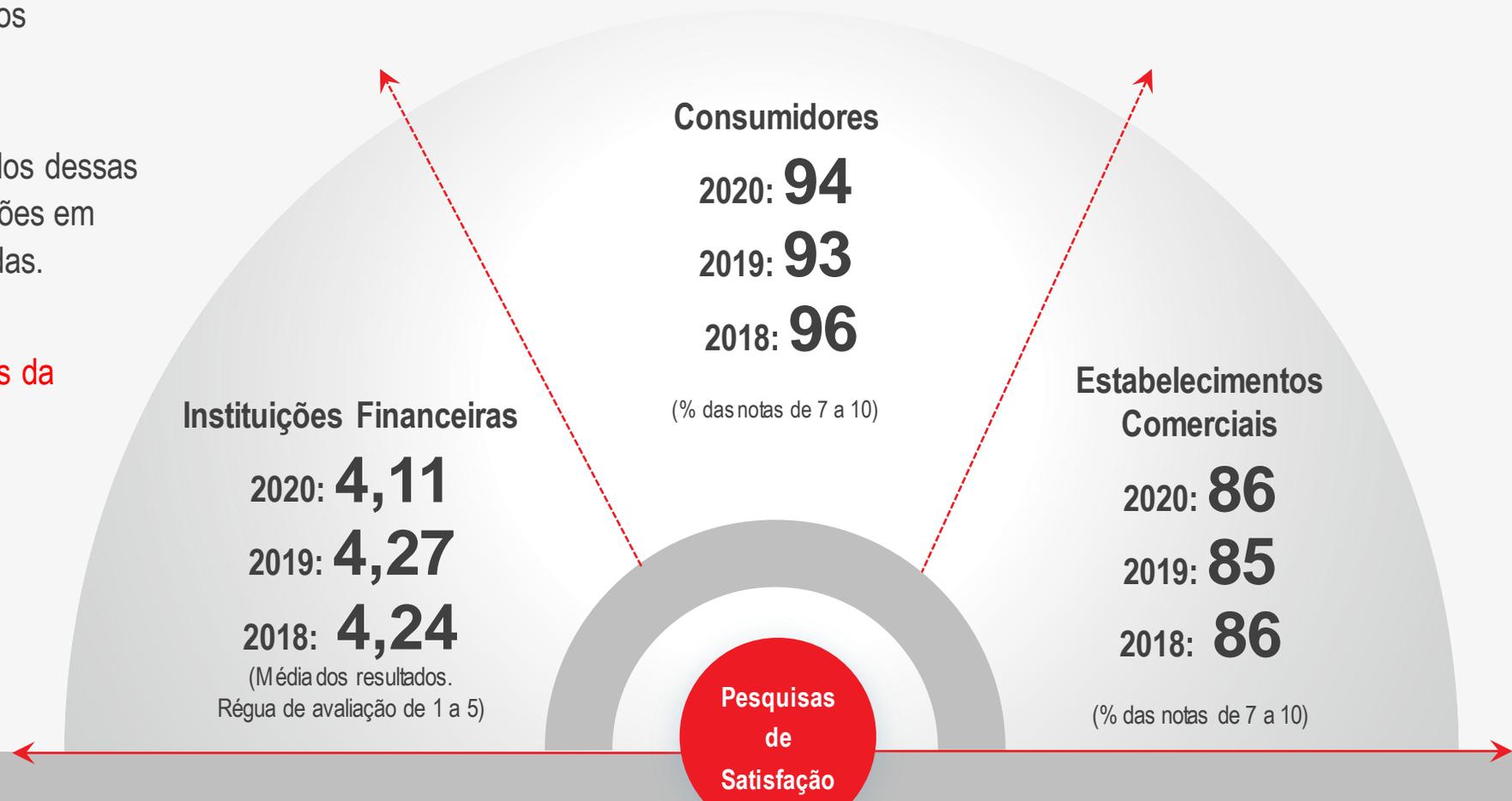
De acordo com a empresa os números de atendimentos não foram afetados pelo cenário da Covid-19, principalmente se analisado o atendimento a consumidores e outros públicos externos, o que caracteriza o excelente trabalho que tem sido prestado pelos canais de atendimento corporativos.

7. Pesquisas de satisfação

A Ouvidoria da TecBan é responsável por promover as pesquisas de satisfação junto aos bancos, estabelecimentos comerciais e consumidores.

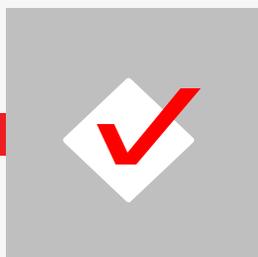
Além disso, com base nos resultados dessas pesquisas, promove e gerencia ações em resposta às necessidades apontadas.

Conheça a evolução dos resultados da Satisfação Geral dos Clientes:



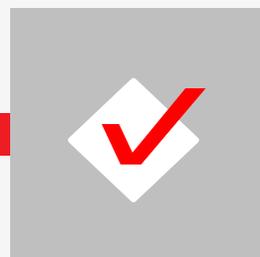
8. Fóruns executivos

Semanal



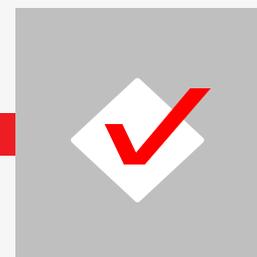
- Reuniões de análise crítica da Ouvidoria

Mensal



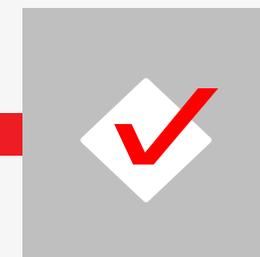
- Report executivo da Ouvidoria para o diretor-geral
- Membro do Comitê de Ouvidorias Brasil da *ABRAREC desde 2009

Mensal



- Participações de grupos de trabalhos para redução de reclamações de clientes

Semestral



- Alinhamentos com as Ouvidorias dos Bancos Acionistas
- Road Show com as principais áreas de interação da Ouvidoria

*ABRAREC: Associação Brasileira das Relações Empresa Clientes, a qual a TecBan é associada.

8. Participações em eventos e artigos

Linked 



A TecBan realizou pelo 5º ano consecutivo, de forma online, o encontro de Ouvidores promovido pela ABRAREC – Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente.

O evento tratou sobre temas importantes no relacionamento com clientes frente ao cenário de pandemia:

- Recalculando a experiência do cliente, com o foco nas alterações de comportamentos das pessoas devido ao COVID-19;
- Comportamento do cliente no uso do dinheiro físico. Com o Coronavírus, o impacto não foi significativo na relação das pessoas com o dinheiro em termos de saque e valores.
- Open Banking, seu conceito, cronograma no Brasil e quais os impactos para os clientes das instituições financeiras.



TecBan
44.691 seguidores
6 m · Editado

⋮

Ontem a [TecBan](#) realizou pelo 5º ano consecutivo, de forma online, o encontro de ouvidores promovido pela [ABRAREC - Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente](#). O evento tratou sobre temas importantes no relacionamento com clientes frente ao cenário de pandemia.

[Christian Ommundsen](#), Head de CX da [Ipsos](#) Brasil, falou sobre “Recalculando a experiência do cliente”, com foco nas alterações de comportamento das pessoas devido ao COVID-19.

[Marcos Mazzi](#), nosso Gerente Executivo do [Banco24Horas](#) da TecBan, trouxe o tema do comportamento do cliente no uso do dinheiro. Com o Coronavírus, o impacto não foi significativo na relação das pessoas com o dinheiro em termos de saque e valores. O Banco24Horas continua exercendo seu papel essencial na distribuição do dinheiro nos mais de 23 mil caixas eletrônicos pelo país.

[Rogerio Melfi](#), Especialista em Novas Plataformas na TecBan, falou sobre Open Banking, seu conceito, cronograma no Brasil e quais os impactos para os clientes das instituições financeiras. A TecBan possui uma solução completa e segura, que acompanha todas as fases de regulamentação, oferece suporte técnico, ambiente seguro e monitoramento da qualidade.

[#TecBan](#) [#Banco24Horas](#) [#OpenBanking](#) [#ABRAREC](#)



8. Participações em eventos e artigos

Ouvidoria assegura o cliente no foco das ações da TecBan

Artigo publicado no site da ABO – Associação Brasileira dos Ouvidores, destaca a trajetória da Ouvidoria TecBan, as ações praticadas e o compromisso com todos os públicos de relacionamento.



www.abonacional.org.br/artigo/289



8. Participações em eventos e artigos

Prêmio Ouvidorias Brasil 2020

O evento foi iniciado com o IV Fórum Ouvidorias Brasil, com os seguintes painéis:

- O avanço da Ouvidoria no Brasil com o apoio da Alta Liderança (Ricardo Morishita Wada, Advogado e professor universitário);
- Painel dos Presidentes | “A Ouvidoria como Agente Ativo de Transformação da Empresa”. (Luis Gutiérrez, Presidente da MAPFRE Seguros | Tatiane Panato, Presidente da Algar Tech).

Posteriormente, ocorreu a cerimônia de premiação na qual Ouvidoria TecBan foi reconhecida na categoria Melhores avaliação em Inovação com o case “A estratégia adotada pela Ouvidoria durante a pandemia do COVID-19, contribuindo para a continuidade dos negócios e garantindo os serviços financeiros à população”.



www.abrarec.com.br/premioouvidoriasbrasil



9. Canais de atendimento

Ouvidoria TecBan

ouvidoria@tecban.com.br
Segunda a sexta-feira, das 9h às 18h
Formulário página da Ouvidoria do site TecBan



Linha Ética TecBan

0800 900 8002
linhaeticatecban@contatoseguro.com.br
Canal seguro e imparcial para tratamento de situações ou suspeitas de descumprimento do Código de Conduta da empresa.



Atendimento ao Estabelecimento Comercial

0800 286 8483
24 horas por dia, 7 dias por semana.



Atendimento ao Banco

(11) 4002 5053
Segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.



Atendimento ao Cliente

0800 024 0240
Canal exclusivo para informações e reclamações sobre serviços e operações realizadas no Banco24Horas.



Atendimento CSC

Funcionários (11) 3244-8400 ramal 5050
Fornecedores (11) 3244-8266
Atendimento 1º nível para questões administrativas.





Ouvidoria TecBan



ouvidoria@tecban.com.br