

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

1º semestre de 2022



ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO

**2. MENSAGEM DA
OUVIDORIA**

3. NOSSA TRAJETÓRIA

4. RECONHECIMENTOS

5. NOSSOS NÚMEROS

**6. PRAZOS E
SOLUÇÕES**

**7. ATUAÇÃO A FAVOR
DOS CLIENTES**

**8. PESQUISAS DE
SATISFAÇÃO**

**9. FÓRUNS
EXECUTIVOS**

**10. CANAIS DE
ATENDIMENTO**

1. APRESENTAÇÃO

Estar atento as oportunidades de proporcionar melhores experiências para os clientes, faz parte da atuação da Ouvidoria. É com empatia e responsabilidade que promovemos a voz do cliente dentro da organização. Neste relatório, você conhecerá as principais ações e indicadores conquistados no 1º semestre de 2022.

BOA LEITURA!

2. MENSAGEM DA OUVIDORIA

Em seus 40 anos de história, a TecBan se tornou um Grupo e uma plataforma de negócios sólida, temos capilaridade, conectividade, segurança e a confiança dos públicos com os quais nos relacionamos.

A sociedade sabe que pode contar conosco para ter acesso aos serviços financeiros e seguiremos cumprindo nosso Propósito pelos diversos canais que temos, desde o saque e outros serviços nos nossos ATMs à infraestrutura para atuarmos no ecossistema físico-digital.

São inúmeras as possibilidades de negócios e serviços, cabendo a nós da Ouvidoria, internalizar as necessidades de nossos stakeholders e endereça-las de maneira ágil, transparente e responsável.

Nos últimos dois anos enfrentamos ainda mais desafios em um contexto de pandemia e conseguimos nos superar, mantendo os serviços e construindo novas oportunidades de atuação.

Contribuir com o compromisso de exercer o papel vigilante da qualidade do atendimento ao cliente, incentivando boas práticas em todo o processo da cadeia de relacionamento é o que nos motiva todos os dias.

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



2011

Para os consumidores e estabelecimentos comerciais.

EXPANSÃO DO
CANAL



2017

Para os fornecedores e funcionários, com o objetivo de conhecer as necessidades destes públicos e identificar oportunidades de melhorias.

10 ANOS DE
ATUAÇÃO



2019

Orgulho e comemorações.

FORTE
ATUAÇÃO



2020

Estratégia da Ouvidoria na pandemia.

FORTALECIMENTO
DA CULTURA



2021

Disseminar conhecimentos e boas práticas na busca de ações que contribuam para melhores experiências dos clientes.

4. RECONHECIMENTOS

2011



Prêmio Relatório Bancário
(Categoria "Melhor Ouvidoria")

2014



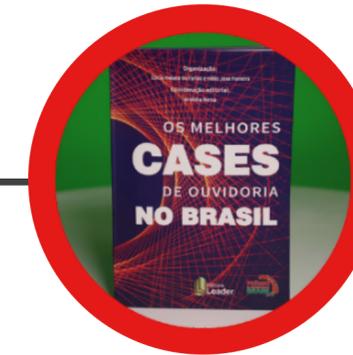
Prêmio Ouvidorias Brasil
(Destaque Ouvidoria Privada)

2017



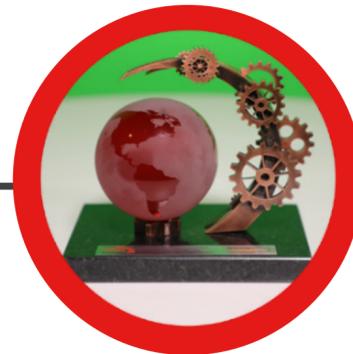
Prêmio Ouvidorias Brasil
(Satisfação de clientes como diretor estratégico)

2019



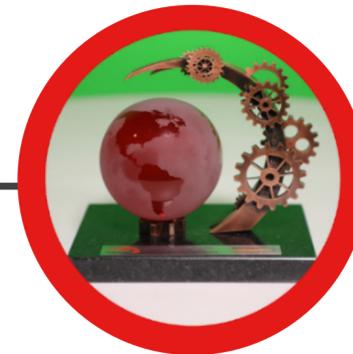
Lançamento do livro "Os melhores cases de ouvidoria no Brasil"
(Apresentado o case do prêmio conquistado em 2017)

2019



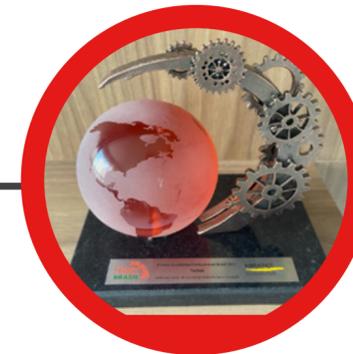
Prêmio Ouvidorias Brasil
(Projeto Migração | A Ouvidoria TecBan na governança de um grande desafio com impacto na população brasileira)

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)

2021



Prêmio Ouvidorias Brasil
(Excelência na Satisfação | Ouvidoria TecBan como promotora para o alcance de altos índices de recomendação de seus clientes)

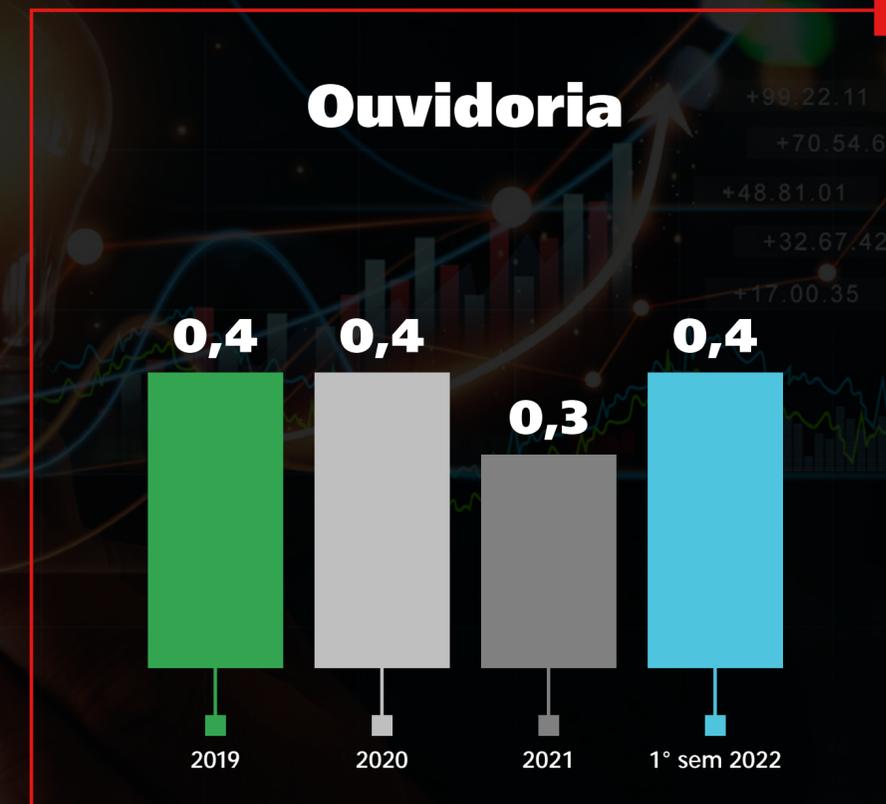
5. NOSSOS NÚMEROS

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.

No primeiro semestre de 2022, a Ouvidoria recebeu 0,4 manifestações por milhão de transações.

Conheça a evolução dos resultados:



5. 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.

No primeiro semestre de 2022, a Ouvidoria recebeu 0,4 manifestações por milhão de transações.

Conheça a evolução dos resultados:

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.

5. 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.

No primeiro semestre de 2022, a Ouvidoria recebeu 0,4 manifestações por milhão de transações.

Conheça a evolução dos resultados:

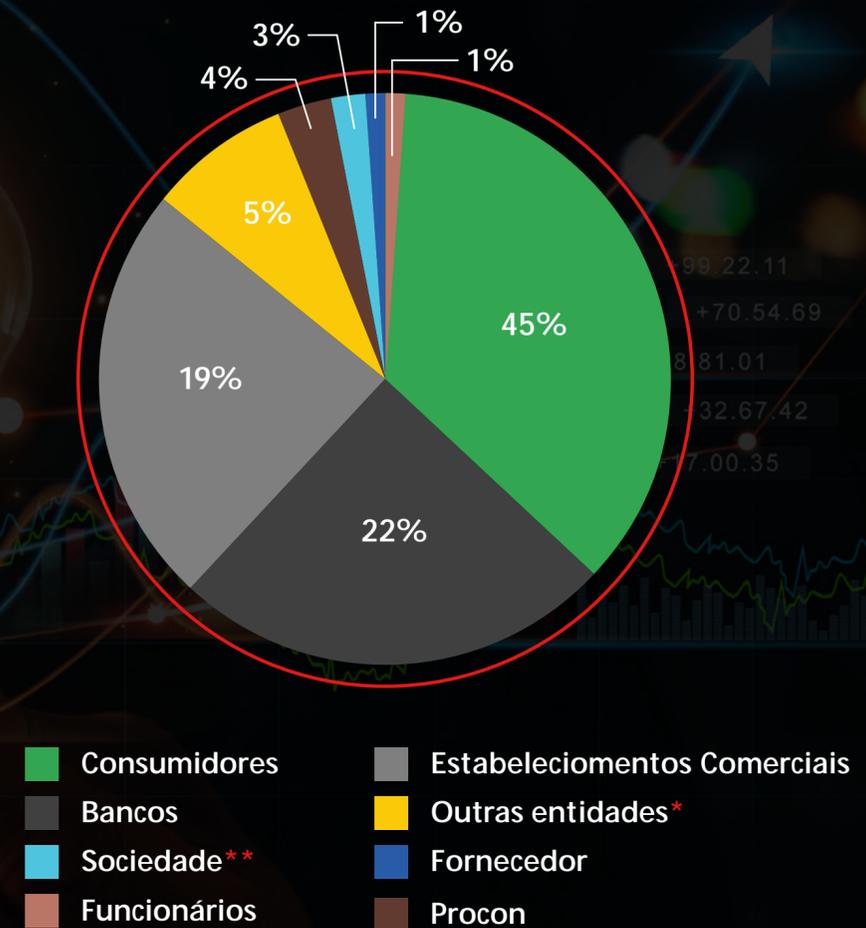


5. NOSSOS NÚMEROS

Volume de acionamentos

No 1º semestre de 2022, a Ouvidoria recebeu 633 manifestações dos públicos de relacionamento.

Os principais manifestantes da Ouvidoria foram:



* Órgãos governamentais e imprensa.

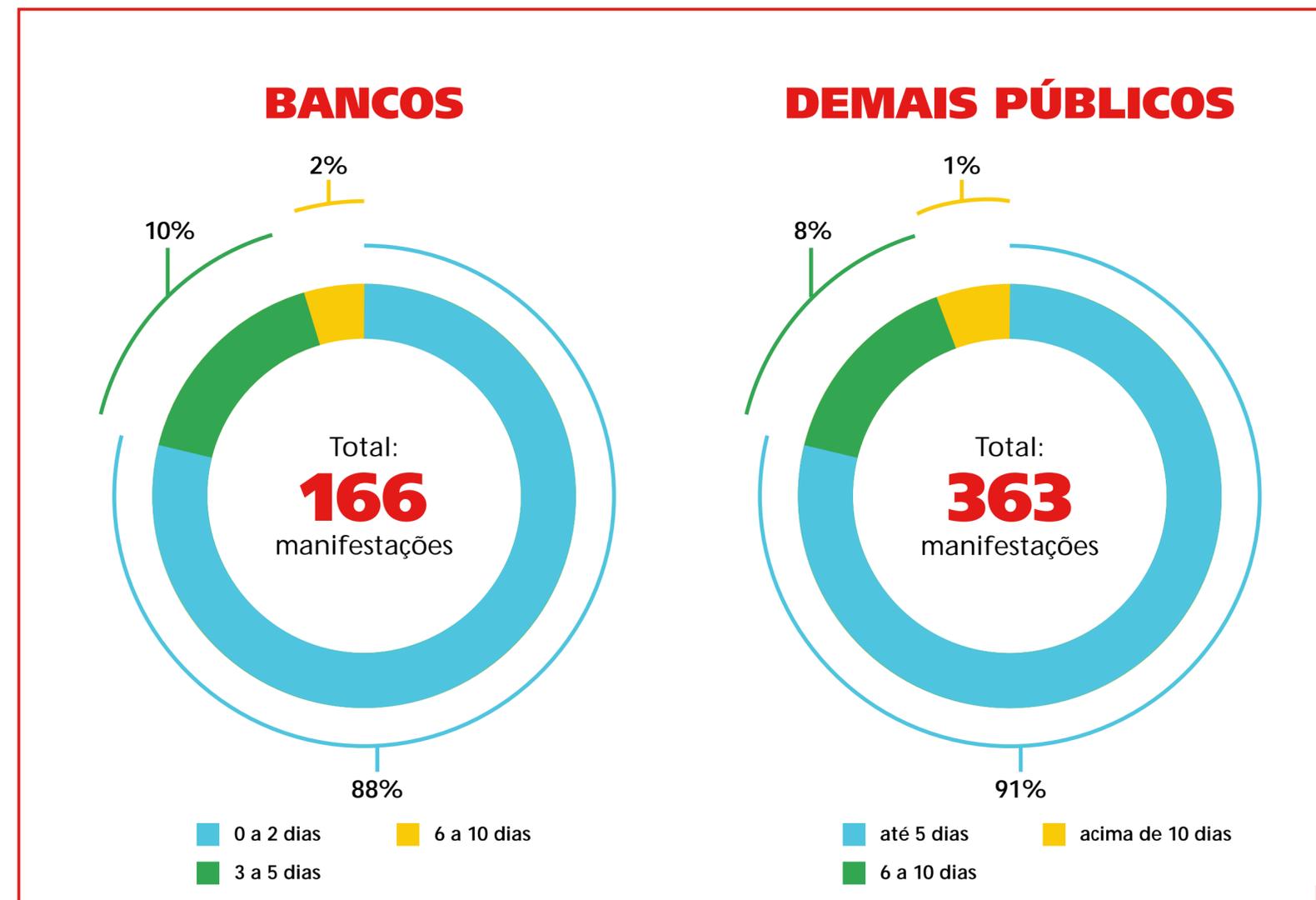
** Cidadãos impactados direta ou indiretamente pelos serviços da TecBan ou sugestões de instalações de ATM.

6. PRAZOS E SOLUÇÕES

Embora a Ouvidoria TecBan não seja regulamentada, adota como boas práticas o prazo de resolução estipulado pelo Banco Central (4860), 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 primeiro semestre 2022:



7. ATUAÇÃO A FAVOR DOS CLIENTES

Participação em projetos



Cadeira do cliente

(Atuar como representante do cliente)

Estabelecer ações para ter o Cliente sempre representado na estratégia e ações da companhia.



Jornada de ingresso da TecBan

Realizar pesquisa Transacional para capturar as experiências dos novos clientes ao ingressarem na TecBan e dos clientes existentes adquirirem novas soluções/ produtos.



Estudo para ampliação da Ouvidoria

Avaliar novas oportunidades de atuação do canal.

8. 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.

Resultados das notas do NPS é composto pelo índice de recomendação dos públicos, percentual de promotores (notas 9 e 10) menos percentual de detratores (notas 0 e 6).



Conheça a evolução dos resultados do NPS (Net Promoter Score): 

9. FÓRUNS EXECUTIVOS

ANÁLISE CRÍTICA	REPORTS	GRUPOS DE TRABALHOS	ALINHAMENTOS
<p>Frequência: Semanal</p> <ul style="list-style-type: none">• Reuniões de análise crítica da Ouvidoria.	<p>Frequência: Mensal</p> <ul style="list-style-type: none">• Report executivo da Ouvidoria para o diretor-geral.• Participação do comitê de Ouvidorias Brasil da *ABRAREC. (evento de agosto será realizado pela TecBan por webinar).	<p>Frequência: Mensal</p> <ul style="list-style-type: none">• Participações de grupos de trabalhos para redução de reclamações de clientes.	<p>Frequência: Periodica</p> <ul style="list-style-type: none">• Reuniões 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.

10. CANAIS DE ATENDIMENTO

OUVIDORIA TECBAN

ouvidoria@tecban.com.br

Segunda a sexta-feira, das 9h às 18h
Formulário na 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 AO FORNECEDOR

atendimentoocsc@tecban.com.br

(11) 3244-8281

Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.
Canal exclusivo para atendimentos aos fornecedores sobre dúvida de pagamentos, comprovantes e outras tratativas.

TecBan



OUVIDORIA TECBAN

ouvidoria@tecban.com.br