



Relatório da Ouvidoria

2º semestre de 2023



Índice

1. APRESENTAÇÃO
2. MENSAGEM DA OUVIDORIA
3. NOSSA TRAJETÓRIA E RECONHECIMENTOS
4. NOSSOS NÚMEROS E PRAZOS
5. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO
6. FÓRUNS EXECUTIVOS
7. CANAIS DE ATENDIMENTO



1. Apresentação

O objetivo do relatório é compartilhar as ações realizadas e desenvolvidas para os stakeholders, informações sobre as atribuições da Ouvidoria e os resultados atingidos no 2º semestre de 2023.

Prezamos pela transparência, empatia e pelo respeito ao promover a voz do cliente dentro da organização.

BOA LEITURA!

2. Mensagem da ouvidoria

Com mais de 40 anos de experiência, a TecBan é uma empresa que oferece um amplo portfólio de soluções inovadoras que integram os mundos físico e digital, tornando a cadeia econômica cada vez mais eficiente.

Nosso compromisso é impulsionar a eficiência financeira, promover a inclusão e criar um impacto positivo na economia e na sociedade.

É neste contexto que a Ouvidoria TecBan contribui para assegurar que os compromissos estão sendo cumpridos em toda a cadeia de relacionamento, promovendo soluções efetivas e ações de melhorias.

2. 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.

2021

Fortalecimento da cultura

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

2022

Ouvidoria End to End

Clientes representados na cadeia de valor da TecBan.

2023

Ouvidoria Transformadora

Foco na aceleração digital e da excelência na satisfação.

2. Reconhecimentos



2011

Prêmio Relatório Bancário
(Categoria “Melhor Ouvidoria”)



2014

Prêmio Ouvidorias Brasil
(Destaque Ouvidoria Privada)



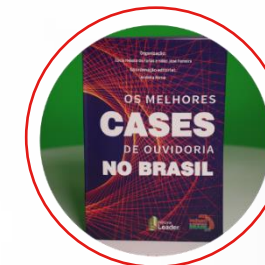
2017

Prêmio Ouvidorias Brasil
(Satisfação de clientes como
direcionador estratégico)



2019

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



2019

**Lançamento do livro “Os melhores
cases de Ouvidoria no Brasil”**
(Apresentando o case do prêmio conquistado em
2017)



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)



2022

Prêmio Ouvidorias Brasil
(Ouvidoria End to End | Clientes
representados na cadeia de valor
da TecBan)



2023

Prêmio Ouvidorias Brasil
(Ouvidoria Transformadora | Foco
na aceleração digital e da
excelência na satisfação)

3. Nossos números

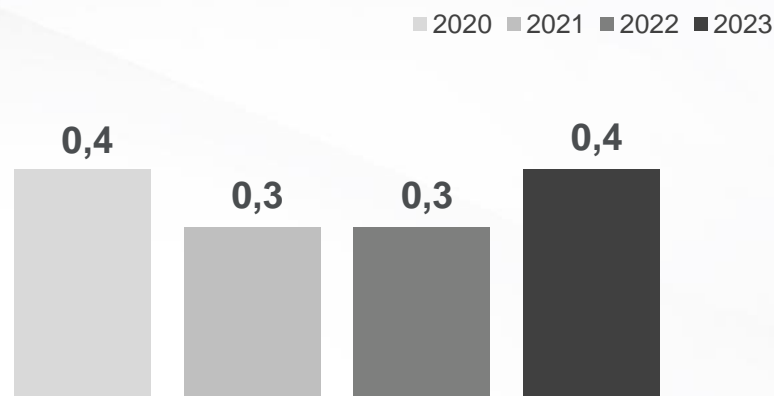
Volume de manifestações por milhão de transações

Apesar do constante crescimento da empresa, percebemos a manutenção dos índices da Ouvidoria, o que é resultado da eficiência na prestação dos serviços.

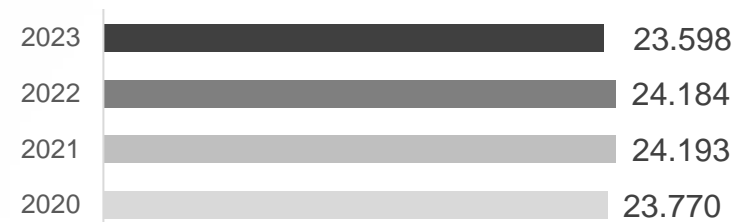
Em 2023, a Ouvidoria recebeu 0,4 manifestações por milhão de transações.

Acompanhe a evolução dos nossos resultados:

Ouvidoria

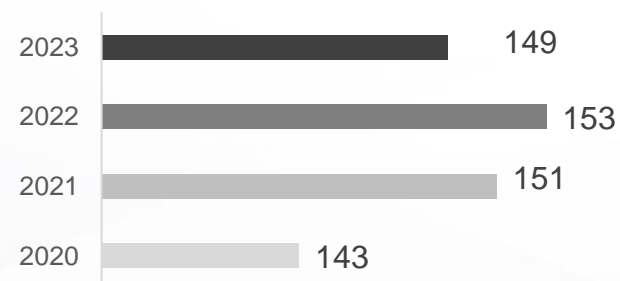


Caixas eletrônicos ativos no parque* (quantidade)



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

População atendida (em milhões)



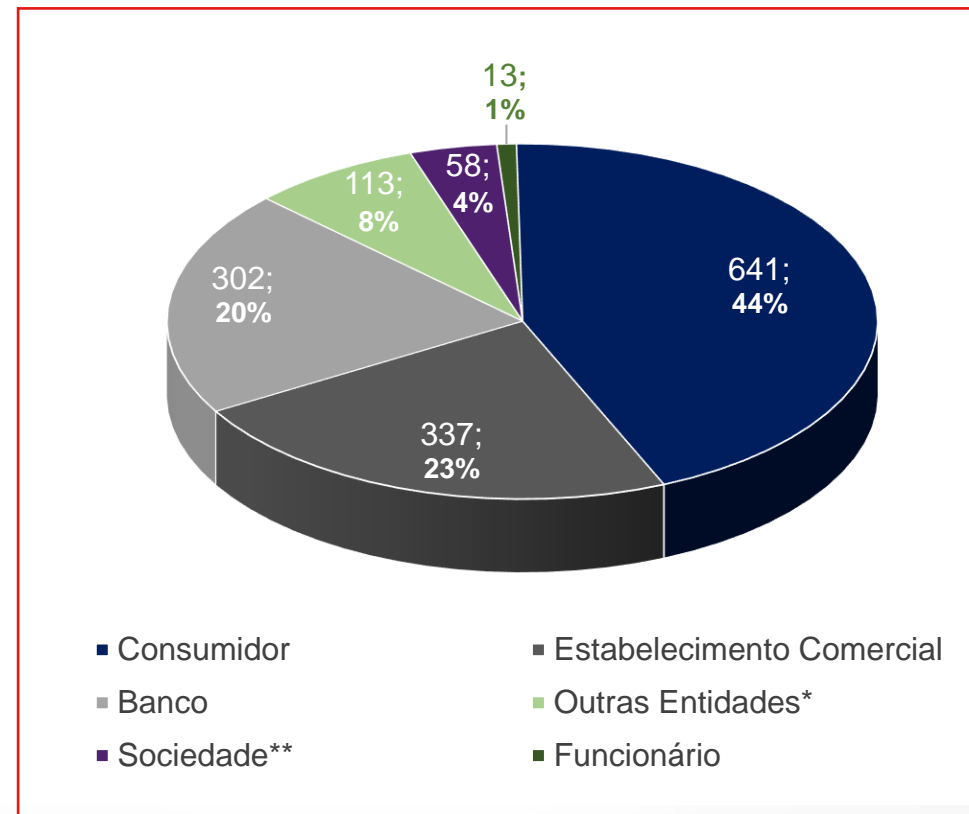
*Equivalente a 71,3% da população brasileira.

3. Nossos números

Volume de acionamentos

Em 2023, a Ouvidoria recebeu 1.468 manifestações dos públicos de relacionamento:

➤ 1º semestre 2023: 675 acionamentos



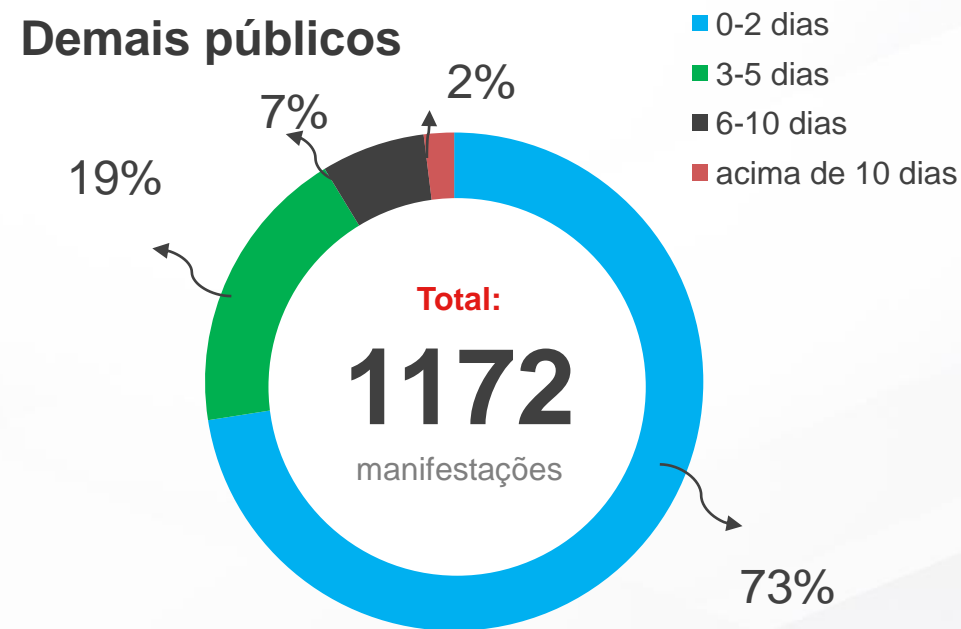
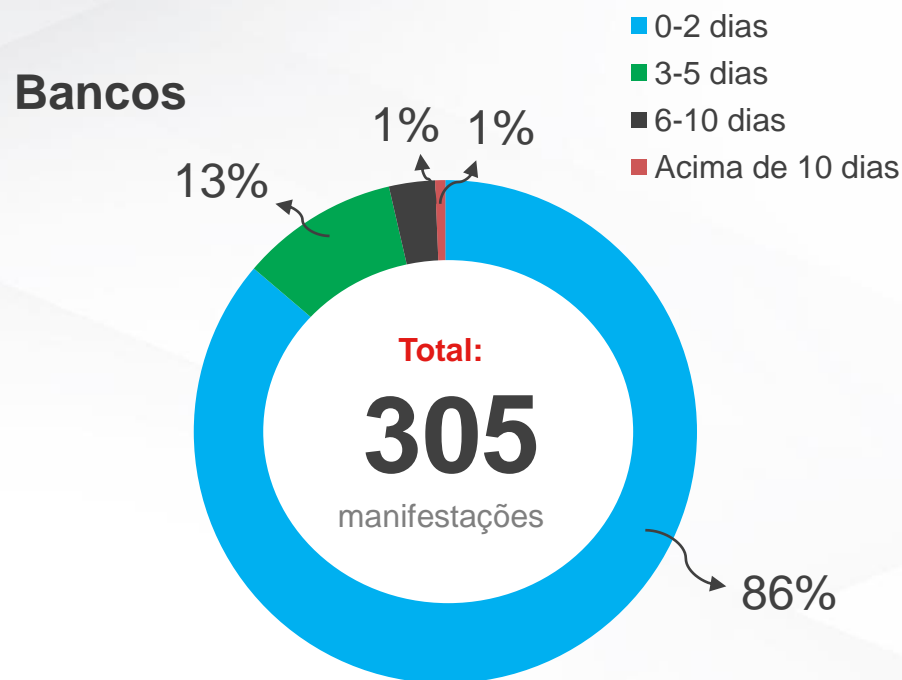
*Órgãos governamentais e imprensa.

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

4. Prazos e soluções

Mesmo que a Ouvidoria TecBan não seja regulamentada, adotamos como boas práticas o prazo de resolução estipulado pelo Banco Central (4860), que é de até 10 dias úteis. Sabemos a importância de auxiliar as instituições financeiras para o cumprimento do prazo e temos o compromisso de responder às manifestações dos bancos em até cinco dias úteis.

Os prazos cumpridos em 2023 foram:



5. Pesquisa de satisfação

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

Além disso, com base nos resultados dessas pesquisas, o setor viabiliza e gerencia ações em resposta às necessidades analisadas.

Os resultados das notas do NPS são compostos pelo índice de recomendação dos públicos e percentual de promotores (notas 9 e 10) menos o percentual de detratores (notas 0 e 6).

Evolução dos resultados do NPS (Net Promoter Score):

| INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS | CONSUMIDORES |
|-----------------------------|-------------------|
| 2023 89 | 2023 76 |
| 2022 92 | 2022 73 |
| 2021 91 | 2021 71 |
| 2020 69 | 2020 74 |

7. Fóruns executivos

| Análise crítica | Reports | Grupos de trabalhos | Alinhamentos |
|---|---|---|---|
|  <p>Frequência: semanal Reuniões de análise crítica da Ouvidoria.</p> |  <p>Frequência: mensal Report executivo da Ouvidoria para o Diretor-geral.</p> <p>Report mensal dos acionamentos relacionados à área de Produtos.</p> |  <p>Frequência: bimestral Participações de grupos de trabalhos para redução de reclamações de clientes.</p> |  <p>Frequência: periódica Reuniões com as ouvidorias dos bancos acionistas.</p> <p>Book da Ouvidoria com informações relevantes e resultados das áreas estratégicas que apoiam a Ouvidoria.</p> <p>Participação do Comitê Internacional de Ouvidorias da ABRAREC.</p> |

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

8. 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

Disponível das 6h às 23h20.

ATENDIMENTO AO CLIENTE

0800 024 0240

Canal exclusivo para informações
e reclamações sobre serviços e
operações realizadas no
Banco24Horas Disponível das 6h
às 23h20.

ATENDIMENTO AO FORNECEDOR

TecBan e TBNNet:
AtendimentoaFornecedores@tecban.com.br
3244 8400 Ramal 5050

TBForte
AtendimentoaFornecedores@tbforte.com.br
(11) 3244 8266
Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. Canal
exclusivo para atendimentos aos fornecedores
sobre dúvida de pagamentos, comprovantes e
outras tratativas.

ATENDIMENTO AO BANCO

(11) 4002 5053

Segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

Ouvidoria TecBan

ouvidoria@tecban.com.br

