



RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2º semestre 2024



1. APRESENTAÇÃO

2. NOSSA TRAJETÓRIA E
RECONHECIMENTOS

3. NOSSOS NÚMEROS

4. PRAZOS E SOLUÇÕES

5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

6. FÓRUNS EXECUTIVOS

7. CANAIS DE ATENDIMENTO

ÍNDICE



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 ano de 2024.

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

BOA LEITURA!



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.

2024

Ouvidoria e Experiência do Cliente

Entendendo a experiência do cliente para fidelizá-lo.

2. RECONHECIMENTOS



2011

Prêmio Relatório Bancário
(Categoria “Melhor Ouvidoria”)



2014

Prêmio Ouvidorias Brasil
(Destaque Ouvidoria Privada)



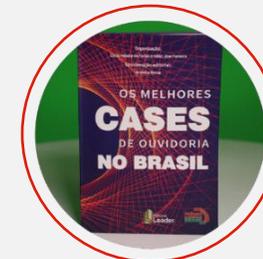
2017

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 da 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

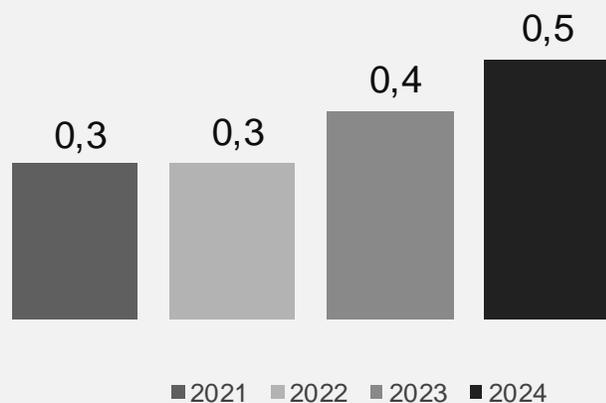


Volume de manifestações por milhão de transações

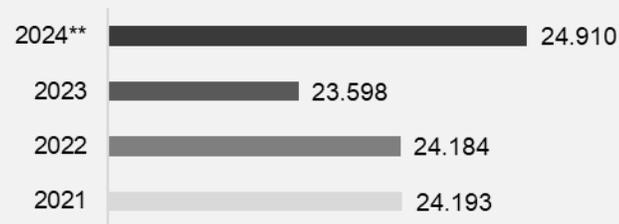
Em 2024, a Ouvidoria recebeu 0,5 manifestações por milhão de transações.

Veja a evolução dos nossos resultados:

Ouvidoria



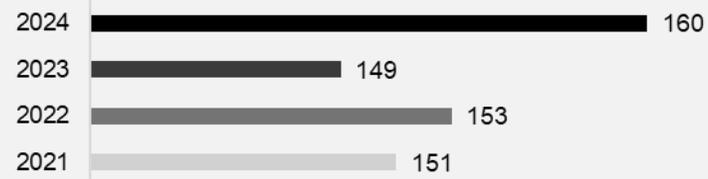
Caixas eletrônicos ativos no parque* (quantidade)



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

**Consideram ATMs, ATMOs e Pontos do Saque PIX

População atendida (em milhões)



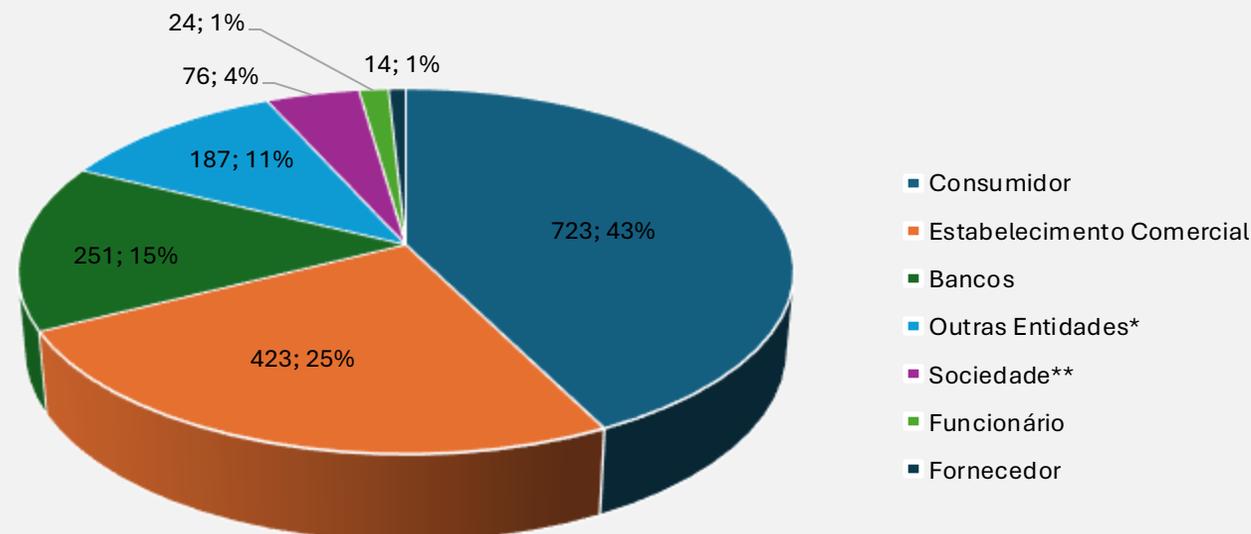
*Equivalente a 77,1% da população brasileira.

3. NOSSOS NÚMEROS

Volume de acionamentos

Em 2024, a Ouvidoria recebeu 1.698 manifestações dos públicos de relacionamento:

- 1º semestre de 2024: 765 acionamentos
- 2º semestre de 2024: 933 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 um processo de 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.

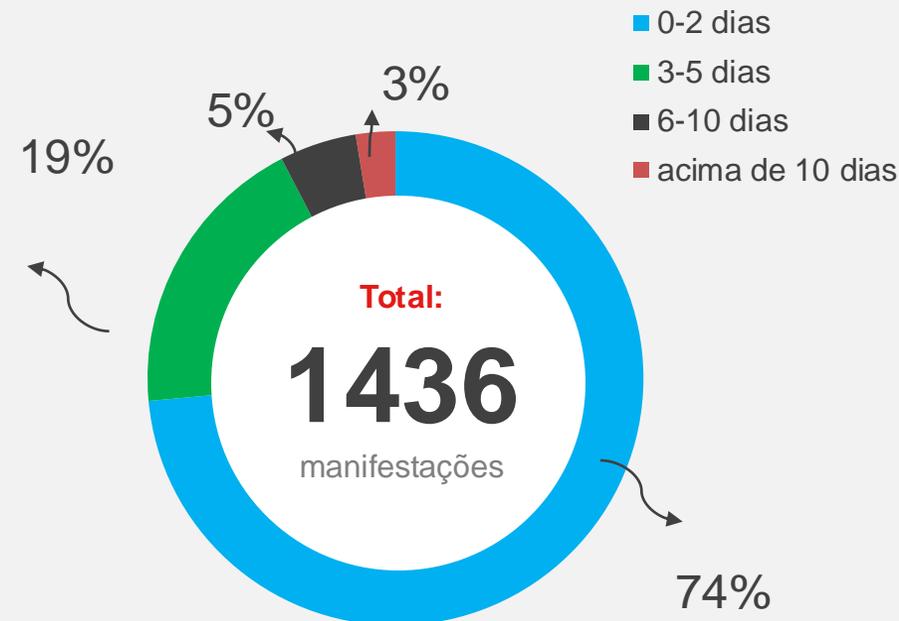
Em 2024, a Ouvidoria teve 93% das manifestações resolvidas em até cinco dias.

Os prazos cumpridos em 2024 foram:

Bancos



Demais públicos



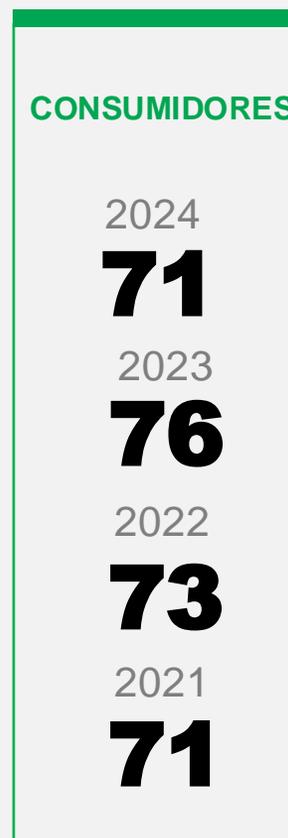
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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

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

Os resultados das notas do NPS são compostos pelo índice de recomendação do público 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):



6. 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.</p>	 <p>Frequência: bimestral Participação no grupo de trabalho de Operações, compartilhando casos relevantes para a melhoria contínua dos processos.</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>

7. CANAIS DE ATENDIMENTO



OUVIDORIA TECBAN

Formulário: página da Ouvidoria do site TecBan

Segunda a sexta-feira, das 9h às 18h
ouvidoria@tecban.com.br

LINHA ÉTICA TecBan

0800 900 8002
linhaeticatecban@contatoseguro.com.br

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

ATENDIMENTO AO ESTABELECIMENTO COMERCIAL

0800 286 8483
Disponível das 6h às 22h30

ATENDIMENTO AO CLIENTE

0800 024 0240

Canal exclusivo para informações e reclamações sobre serviços e operações realizadas no Banco24Horas. Disponível das 6h às 22h30.

ATENDIMENTO AO FORNECEDOR

TecBan, TBNNet e TecBan Serviços Integrados:
AtendimentoaFornecedores@tecban.com.br
(11) 97291-0000 – ligações e WhatsApp

TBForte
AtendimentoaFornecedores@tbforte.com.br
(11) 99921-8453– ligações e WhatsApp

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

ATENDIMENTO AO BANCO

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



OUVIDORIA

ouvidoria@tecban.com.br

