



Relatório da Ouvidoria

1º 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 1º 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.

3. Nossa trajetória



3. Reconhecimentos



2011

Prêmio Relatório Bancário
(Categoria "Melhor Ouvidoria")



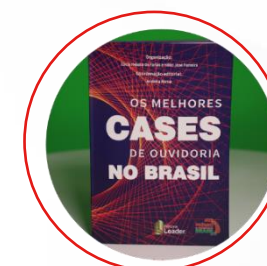
2014

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"**
(Apresentando 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)



2022

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

4. Nossos números

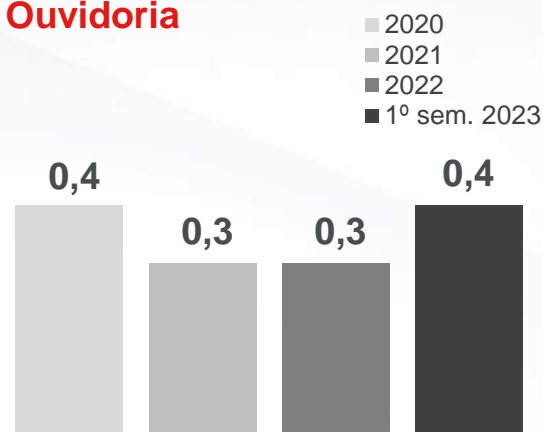
Volume de manifestações por milhão de transações

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

No primeiro semestre de 2023, a Ouvidoria recebeu 0,4 manifestações por milhão de transações.

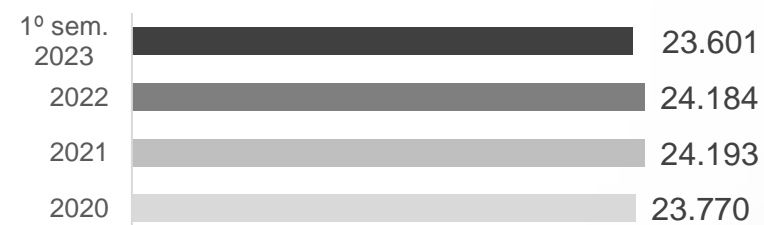
Acompanhe a evolução dos nossos resultados:

Ouvidoria



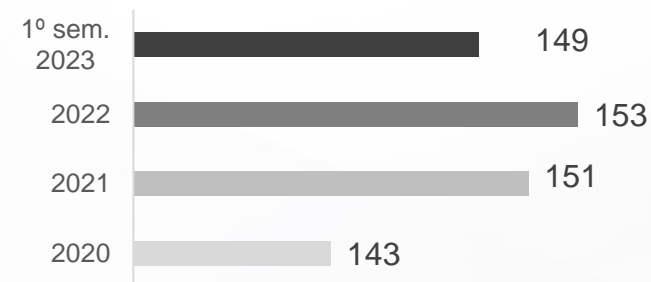
Caixas eletrônicos ativos no parque*

(quantidade)



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

População atendida (em milhões)

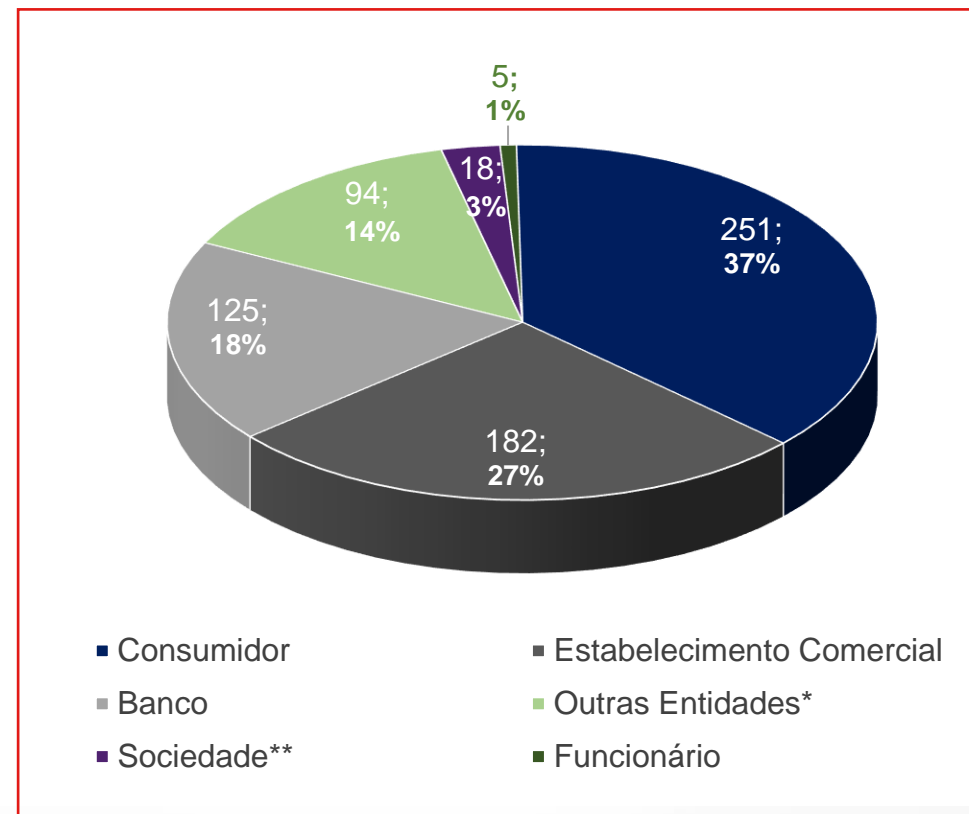


*Equivalente a 71,8% da população brasileira.

4. Nossos números

Volume de acionamentos

No 1º semestre de 2023, a Ouvidoria recebeu 675 manifestações dos públicos de relacionamento:



*Órgãos governamentais e imprensa.

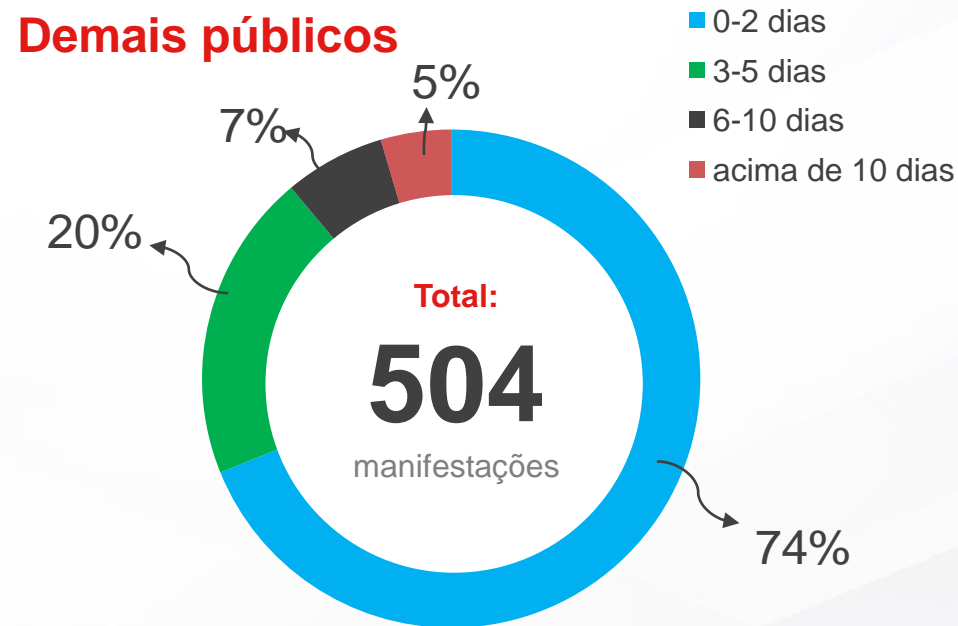
**Cidadãos impactados direta ou indiretamente pelos serviços da TecBan ou sugestões de instalações de ATM.

➤ 1º semestre 2022: 633 acionamentos

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 no primeiro semestre de 2023 foram:



5. Pesquisa 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, 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 | ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS |
|-----------------------------|--------------|--------------------------------|
| 2022 | 2022 | 2022 |
| 92 | 73 | 67 |
| 2021 | 2021 | 2021 |
| 91 | 71 | 72 |
| 2020 | 2020 | 2020 |
| 69 | 74 | 70 |

6. Fóruns executivos

| Análise crítica | Reports | Grupos de trabalhos | Alinhamentos |
|---|---|---|---|
|  |  |  |  |
| Frequência: semanal Reuniões de análise crítica da Ouvidoria. | Frequência: mensal Report executivo da Ouvidoria para o Diretor Geral. | Frequência: bimestral Participações de grupos de trabalhos para redução de reclamações de clientes. | Frequência: periódica Reuniões com as ouvidorias dos bancos acionistas. Road Show com as principais áreas de interação da Ouvidoria. Participação do Comitê Internacional de Ouvidorias da ABRAREC. |

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

7. 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 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.

Ouvidoria TecBan

ouvidoria@tecban.com.br

