



RELATÓRIO DA OUVIDORIA

1º semestre de 2024

1. APRESENTAÇÃO

2. MENSAGEM DA OUVIDORIA

3. NOSSA TRAJETÓRIA E
RECONHECIMENTOS

4. NOSSOS NÚMEROS

5. PRAZOS E SOLUÇÕES

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

7. FÓRUNS EXECUTIVOS

8. 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 1º semestre de 2024.

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

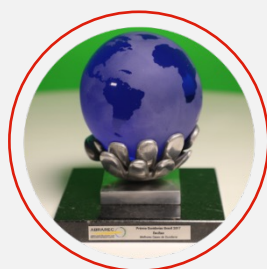


3. RECONHECIMENTOS



2011

Prêmio Relatório Bancário
(Categoria “Melhor Ouvidoria”)



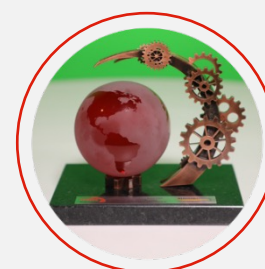
2014

Prêmio Ouvidorias Brasil
(Destaque Ouvidoria Privada)



2017

Prêmio Ouvidorias Brasil
(Satisfação de clientes como
direcionador estratégico)



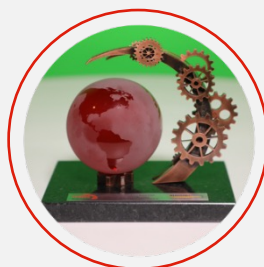
2019

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



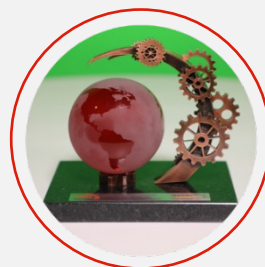
2019

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



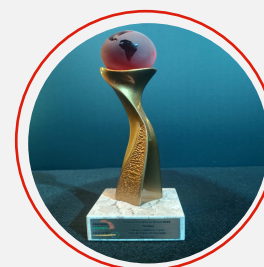
2020

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).

4. NOSSOS NÚMEROS

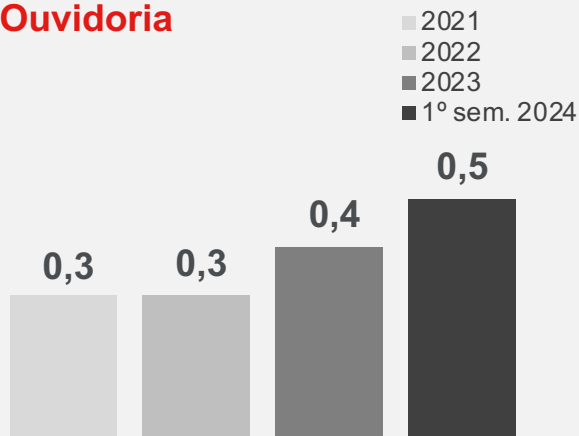


Volume de manifestações

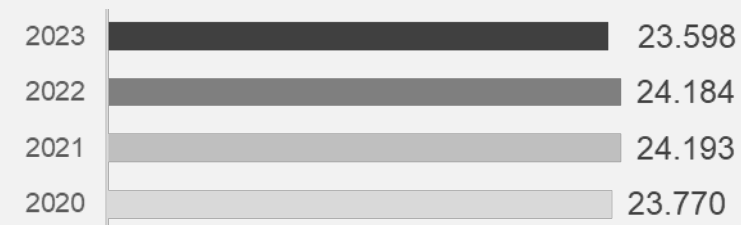
No primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria recebeu 0,5 manifestações por milhão de transações.

Demonstrativo de dos nossos resultados:

Ouvidoria

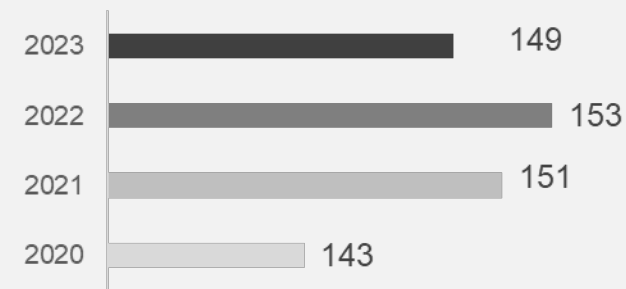


Caixas eletrônicos ativos no parque* (quantidade)



*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)



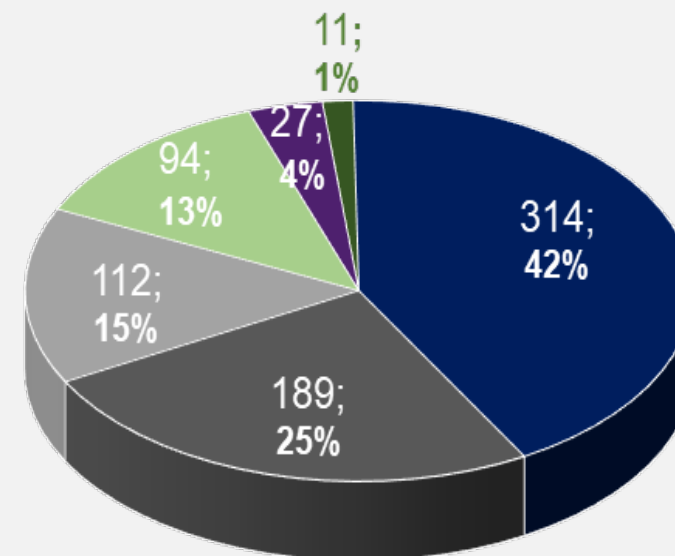
*Equivalente a 71,8% da população brasileira.

4. NOSSOS NÚMEROS

Volume de acionamentos

No 1º semestre de 2024, a Ouvidoria recebeu 765 manifestações dos públicos de relacionamento:

- 1º semestre 2023: 675 acionamentos
- 1º semestre 2024: 765 acionamentos



■ Consumidor

■ Banco

■ Sociedade**

■ Estabelecimento Comercial

■ Outras Entidades*

■ Funcionário

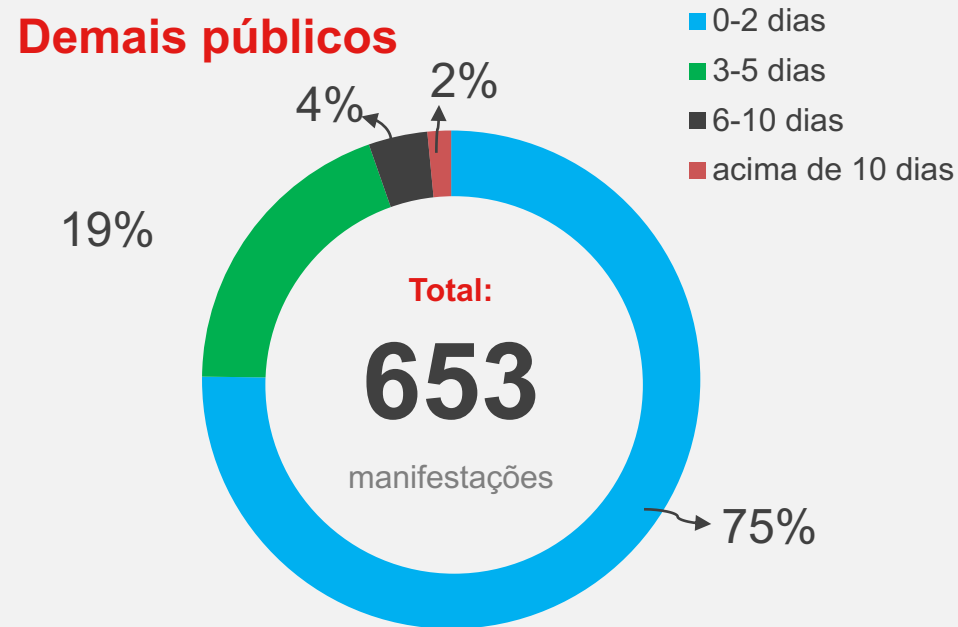
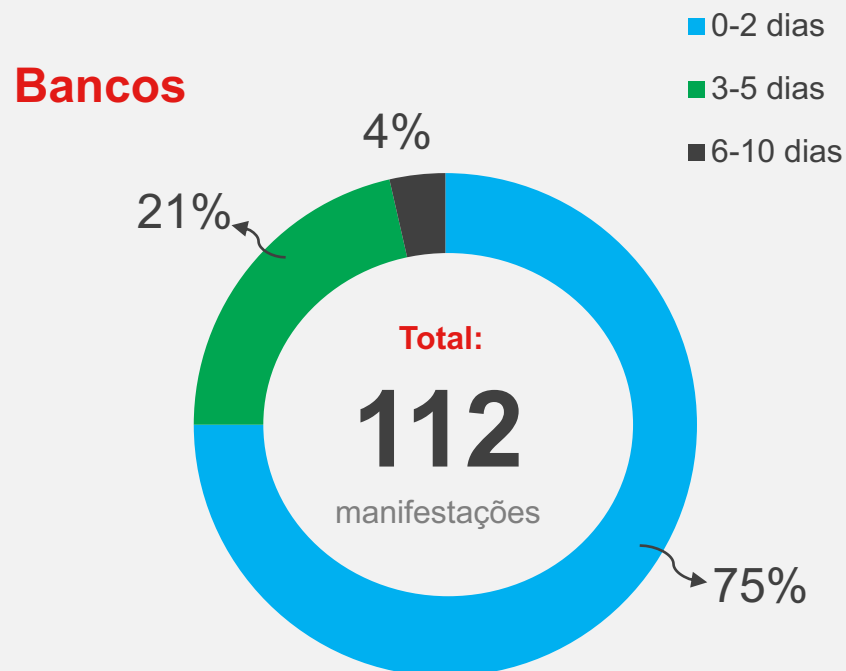
* Órgãos governamentais e imprensa.

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

5. 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 5 dias úteis.

Os prazos cumpridos no primeiro semestre de 2024 foram:



6. 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



Frequência: semanal
Reuniões de análise crítica da Ouvidoria.

Reports



Frequência: mensal
Report executivo da Ouvidoria para o Diretor-geral.

Report mensal dos acionamentos relacionados à área de Produtos.

Grupos de trabalhos



Frequência: bimestral
Participações de grupos de trabalhos para redução de reclamações de clientes.

Alinhamentos



Frequência: periódica
Reuniões com as ouvidorias dos bancos acionistas.

Book da Ouvidoria com informações relevantes e resultados das áreas estratégicas que apoiam a Ouvidoria.

Participação do Comitê Internacional de Ouvidorias da ABRAREC.

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 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 e TBNet:

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

ouvidoria@tecban.com.br

