



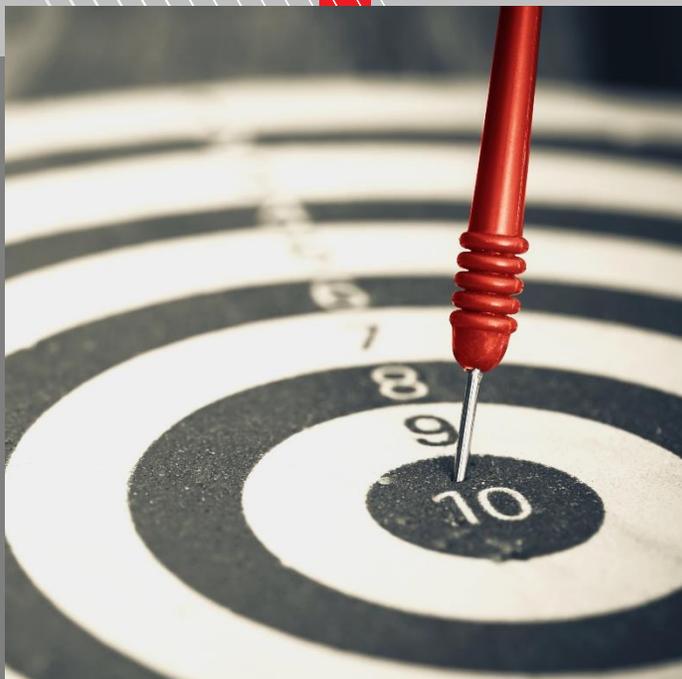
Relatório da Ouvidoria

1º semestre de 2021

Índice

- 1.**
Apresentação
- 2.**
Mensagem da Ouvidoria
- 3.**
Nossa trajetória e reconhecimentos
- 4.**
Nossos números, prazos e soluções
- 5.**
Atuação a favor dos clientes
- 6.**
Ações relacionadas a pandemia
- 7.**
Pesquisas de satisfação
- 8.**
Fóruns executivos
- 9.**
Canais de atendimento





1. Apresentação

O foco no cliente é um dos principais valores que guiam nossa atuação no dia a dia. Neste relatório gerencial de resultados, você encontrará informações, números e ações que enfatizam o papel da Ouvidoria TecBan em estabelecer um canal bem-sucedido de contato com os diferentes públicos com os quais interagimos cotidianamente.

Boa leitura!

2. Mensagem da Ouvidoria

Atender às necessidades dos clientes, buscando as melhores soluções de forma inovadora e objetiva é o desafio que move a TecBan em seus 38 anos de atuação.

Como serviço essencial, somos um ponto de contato imprescindível para os milhões de brasileiros que procuram serviços financeiros todos os dias.

Por isso, entendemos que internalizar as necessidades de nossos stakeholders e endereçá-las de maneira ágil e transparente é crucial para o sucesso de nosso modelo de negócios e, conseqüentemente, para a inclusão de milhões de brasileiros que fazem uso de nossos serviços todos os dias.



3. 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

3. Reconhecimentos



2011

Prêmio Relatório Bancário

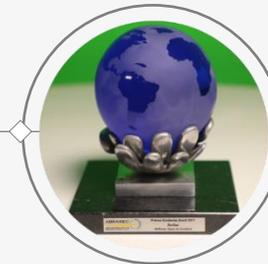
(Categoria Melhor Ouvidoria)



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”**

(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)

4. Nossos números

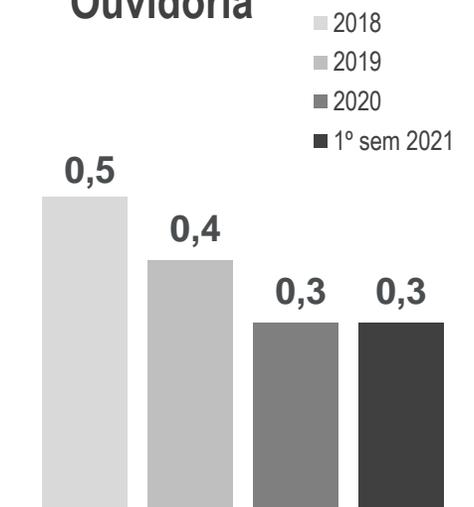
Volume de manifestações por milhão de transações

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.

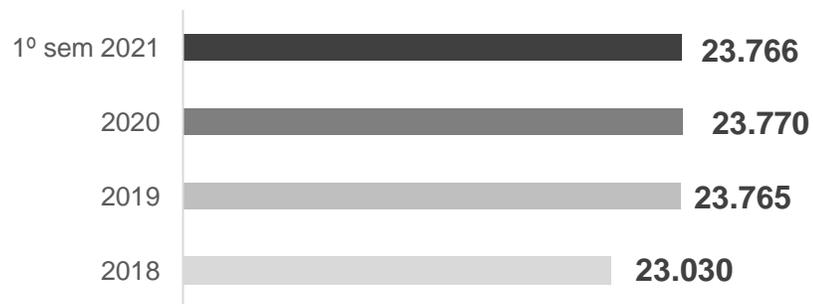
No primeiro semestre de 2021, a Ouvidoria recebeu **0,3 manifestações por milhão de transações.**

Conheça a evolução dos resultados:

Ouvidoria

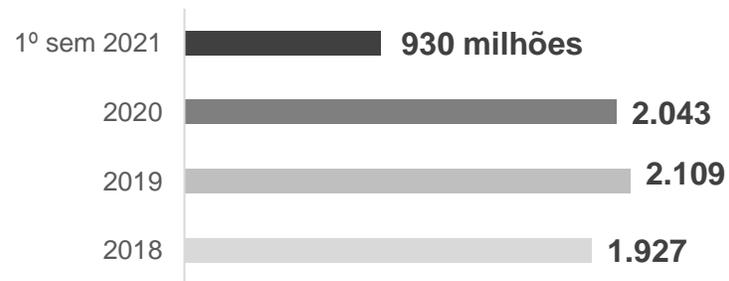


Caixas eletrônicos ativos no parque (quantidade)



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

Volume de transações Banco24Horas (bilhões)

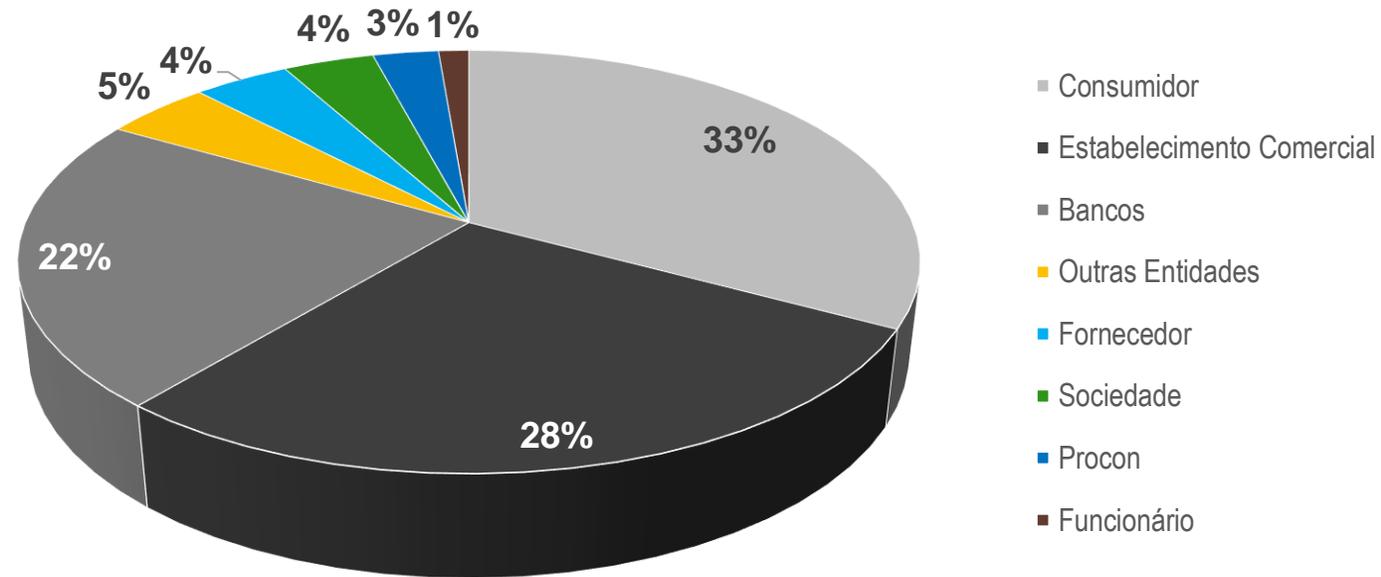


*até 30/06/2021.

4. Nossos números

Volume de acionamentos

No 1º semestre de 2021, a Ouvidoria recebeu **462 manifestações** dos públicos de relacionamento.



* Órgãos governamentais e imprensa.

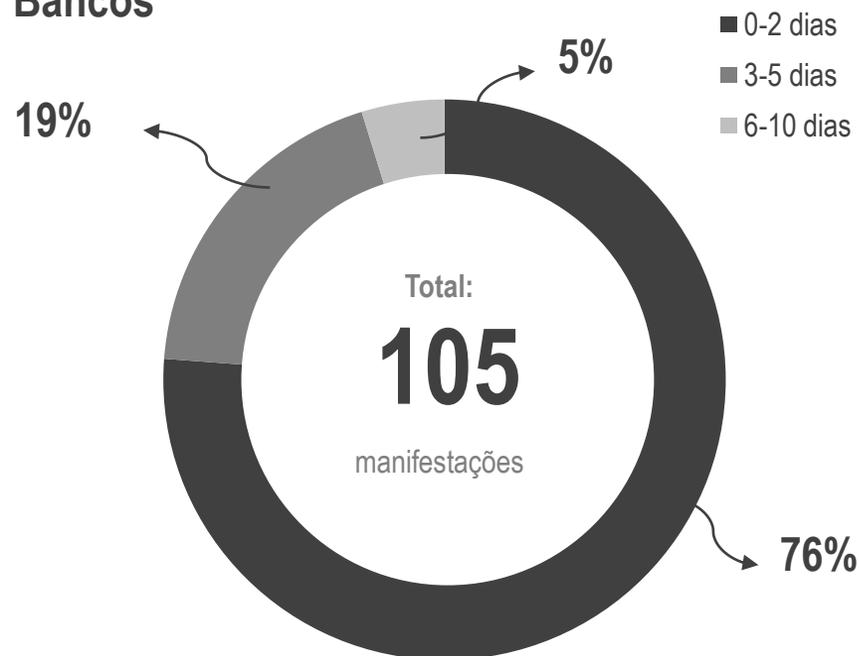
** Cidadãos impactados direta ou indiretamente pelos serviços da TecBan ou sugestões de instalações de ATM

4. Prazos e soluções

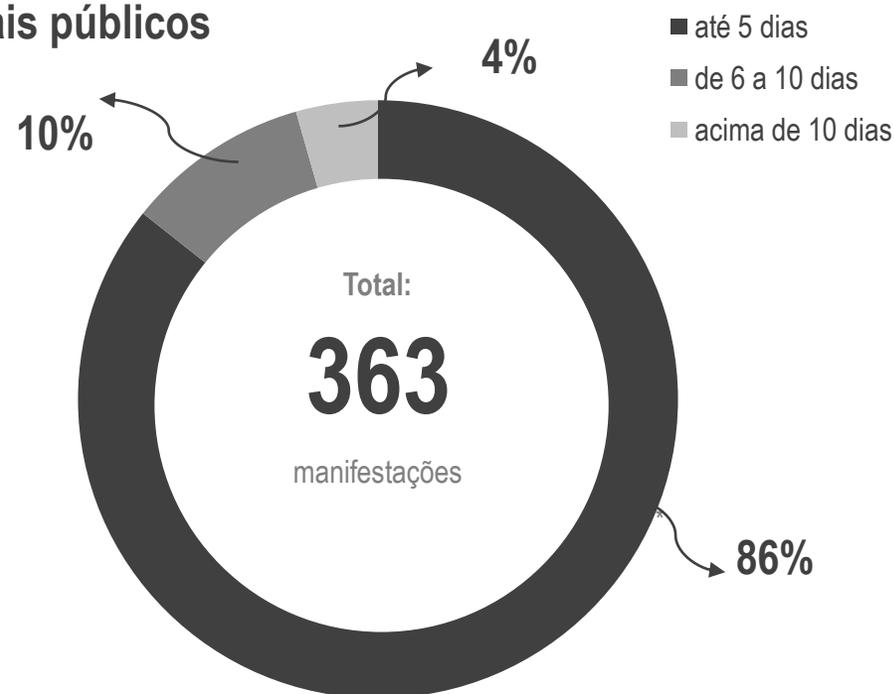
Embora a Ouvidoria TecBan não seja regulamentada, adota como boas práticas o prazo de resolução estipulado pelo Banco Central (4860), que é de até 10 dias úteis. Sabendo da importância de auxiliar as instituições financeiras para o cumprimento do prazo, comprometemo-nos a responder às manifestações dos Bancos em até 5 dias úteis.

Seguem prazos cumpridos no primeiro semestre 2021:

Bancos



Demais públicos



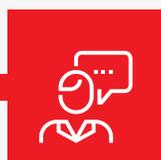
5. Atuação a favor dos clientes

Quando entendemos os motivos que geram insatisfações, podemos ser mais assertivos em nosso atendimento. A Ouvidoria com as áreas responsáveis, define e acompanha as causas-raízes.

Fluxo de trabalho



Participação em projetos



Jornada de clientes

Estabelecer premissas para direcionar o relacionamento com clientes, considerando a sua visão como foco central, suas particularidades de negócio e oportunidades de melhoria nos processos envolvidos.



Melhoria de produtos

Auxiliar na redefinição da estratégia de vendas de produto através da avaliação dos drivers de escolha dos potenciais clientes e a percepção destes potenciais clientes com relação à TecBan.



Melhoria de software

Visa Identificar oportunidades no processo de implantação de aplicativo de equipamentos, utilizando alguns princípios de abordagens colaborativas para definir melhorias a ser implementadas;



Redução de reclamações de clientes

Reuniões gerenciais para analisar os principais motivos dos acionamentos dos clientes e identificar oportunidades de melhorias dos processos.

6. Ações relacionadas a pandemia

Atuação da Ouvidoria



Forte atuação no grupo de gestão de crise;



Presente em todas as discussões das frentes de trabalho;



Vigilante no cumprimento do propósito da empresa em “conectar ainda mais os bancos e a sociedade”;



Monitoramento diário da crise do Covid-19, contendo: Quantidade de casos suspeitos, confirmados, recuperados, afastamentos, monitoramento dos fornecedores e volumetria dos canais de atendimento relacionados ao tema.



COVID-19

**Grupo TecBan
Acionamentos**

7 casos

consolidados à partir
de março 2020

7. Pesquisas de satisfação

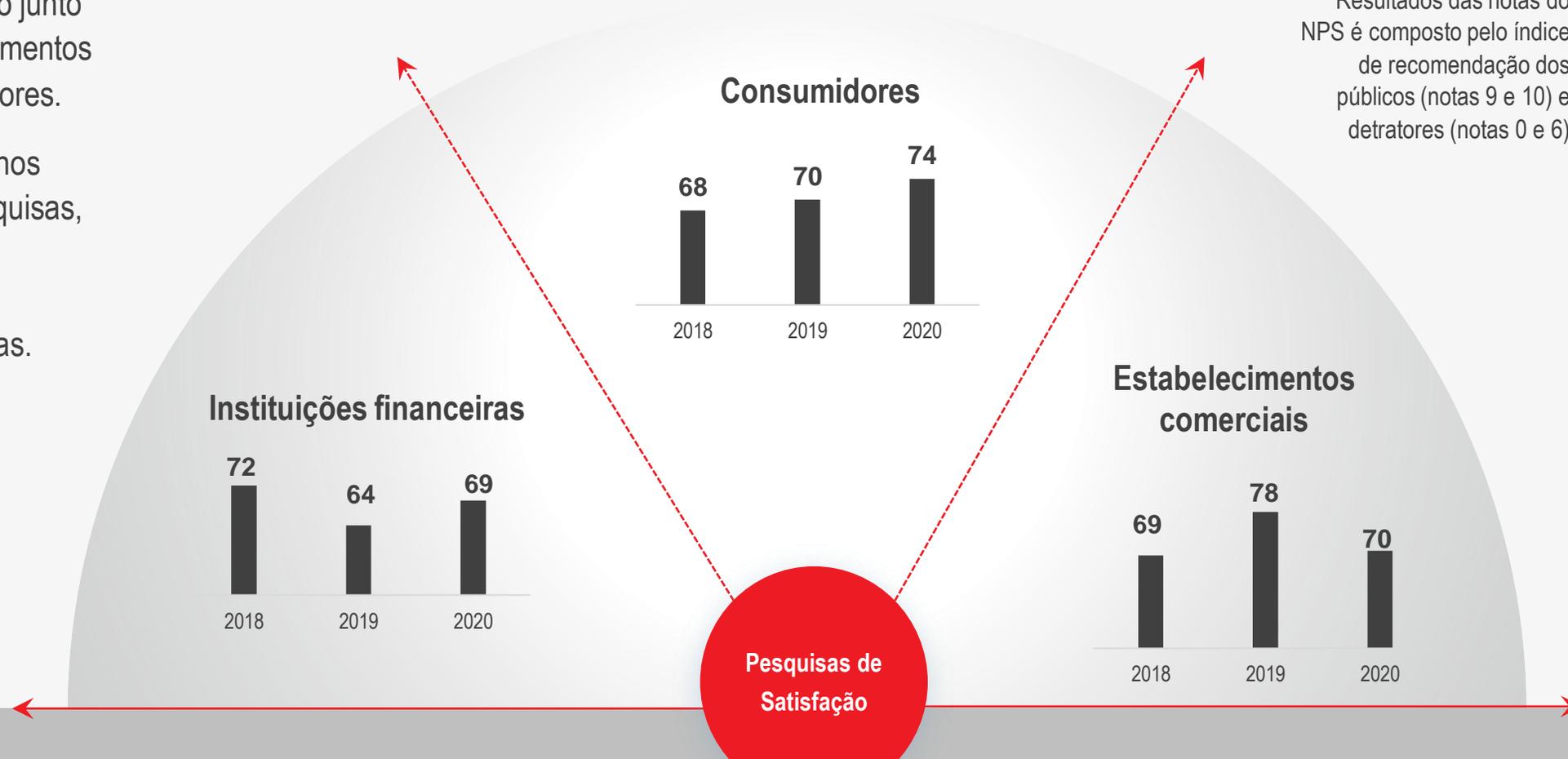
Atuação da Ouvidoria

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.

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

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



8. Fóruns executivos

Análise crítica



Frequência: Semanal

- Reuniões de análise crítica da Ouvidoria.

Reports



Frequência: Mensal

- 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).

Grupos de trabalhos



Frequência: Mensal

- Participações de grupos de trabalhos para redução de reclamações de clientes.

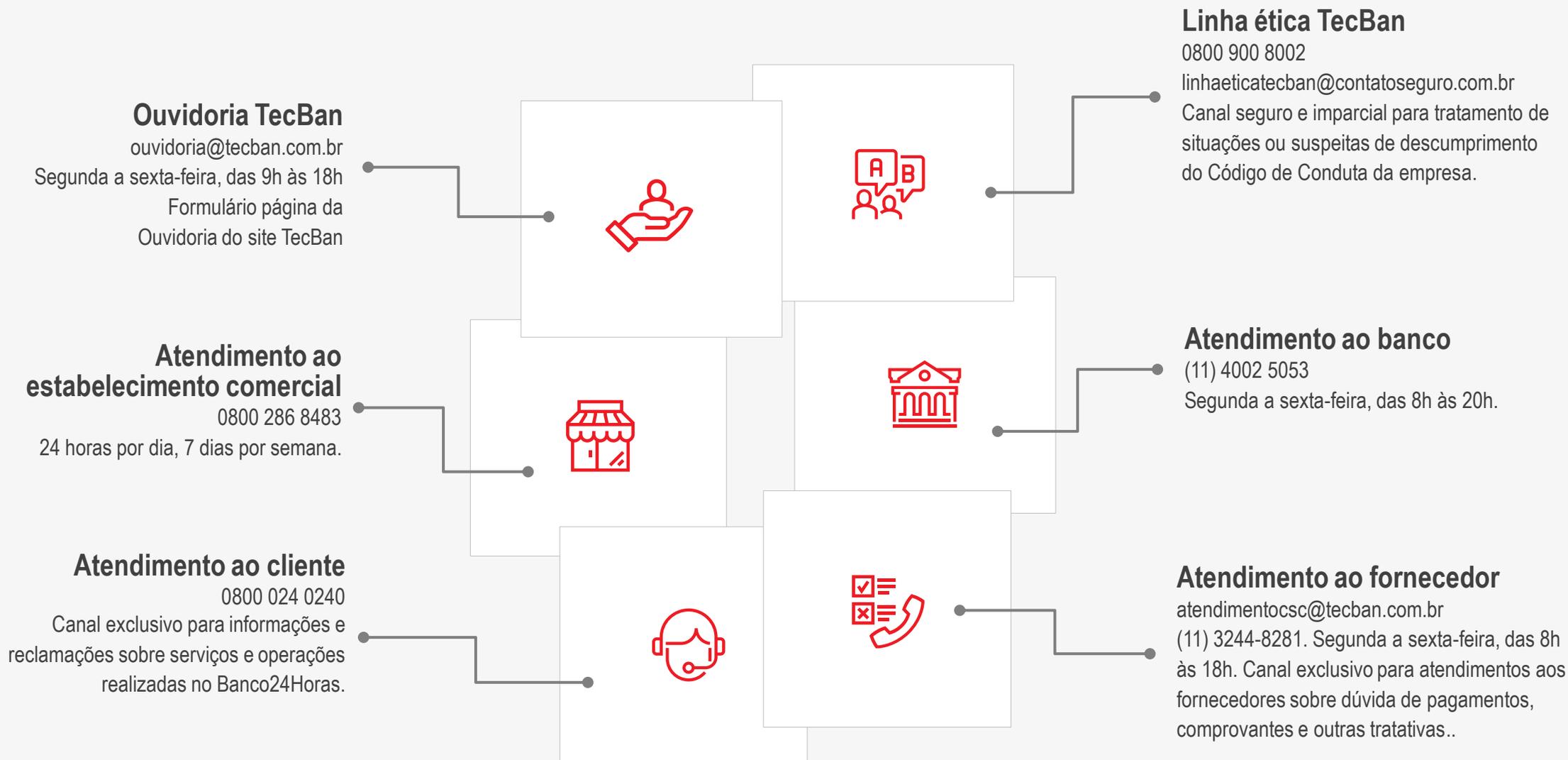
Alinhamentos



Frequência: Periodica

- Reuniões com as ouvidorias dos bancos acionistas.
- Road Show com as principais áreas de interação da Ouvidoria.

9. Canais de atendimento





Ouvidoria TecBan

ouvidoria@tecban.com.br