

**Relatório de Ouvidoria**  
1º semestre de 2023

# Introdução



Em atendimento à Resolução do Banco Central do Brasil nº 4.860/2020 e normas complementares e com o objetivo de tornar mais transparente a relação do Banco Topázio com os clientes, apresentamos um panorama das atribuições e indicadores de ouvidoria do 1º semestre de 2023.

A Ouvidoria do Banco Topázio é o canal de comunicação de última instância na instituição, inclusive de mediação de conflitos, entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, que não tiveram suas demandas solucionadas nos canais de relacionamento primário.

A atuação da Ouvidoria é orientada a solucionar as demandas de clientes, com transparência, independência e imparcialidade.



# Mensagem da ouvidoria



“

*Trabalhamos com o compromisso de fornecer soluções ágeis e eficientes ao mercado, com foco no cliente, a fim de melhorar continuamente sua experiência.*

*Disponibilizamos canais que visam dar transparência às ações do Banco e a ampliar o acesso dos clientes e cidadãos aos serviços prestados pelos diversos canais de atendimento da Instituição.*

*A área é um indutor de melhoria contínua nas relações dos clientes com o Banco e participa da construção e validação de projetos relacionados a produtos e atendimento ao cliente.*

”

**Ouvidoria** - Banco Topázio



# Sobre o banco Topázio

Banco digital B2B, com atuação nacional e especializado nos segmentos de câmbio, crédito e bank as a service.

Através da nossa expertise em tecnologia e atentos a evolução do setor financeiro, desenvolvemos produtos e serviços de qualidade e pertinentes à necessidades dos nossos clientes.

Nosso diferencial é um time especializado que garante um atendimento próximo, ágil e flexível para a construção de parcerias duradouras.

**Somos movidos pelo desafio de acelerar e transformar negócios.**



# Valores



## **NOSSA ESSÊNCIA**

Nosso negócio é acelerar negócios



## **SOMOS OBCECADOS**

Por relevância, agilidade e pertinência;



## **COM ATITUDE**

Inovadora, transformadora e de cocriação com nossos clientes e parceiros.



# Nossa história

diz muito sobre quem somos



Somos parte do grupo **Correa da Silva** formado por grandes empresas de atuação nacional, e estamos presente no mercado financeiro desde 2005.

# Missão da Ouvidoria



Nossa missão como Ouvidoria é atender de forma diferenciada cada cliente, com o compromisso de fornecer as melhores soluções e fortalecer o relacionamento.

Atuamos na governança das reclamações, buscamos desenvolver iniciativas de melhoria contínua, criando ações e aprimorando a sinergia com a área de negócio para melhorar a experiência dos clientes e minimizar os riscos operacionais e de imagem.

“*Atender cada cliente de forma única e transparente, transformando cada relacionamento em uma oportunidade de melhoria*”

# Canais de Atendimento



A Ouvidoria dispõe de canais institucionais ágeis e eficazes, para acesso gratuito dos clientes e usuários do Banco Topázio, por meio do telefone e internet, que são amplamente divulgados nos materiais destinados aos clientes e no site institucional, observadas as normas do Banco Central do Brasil.

## Canais de Ouvidoria

O contato com a Ouvidoria pode ser realizado por telefone e através do nosso site:

**Telefone:** 0800 648 4040, de 2ª a 6ª feira, das 9h às 12h e das 14h às 17:30h (exceto feriados nacionais).

**Site:** <https://www.bancotopazio.com.br/ouvidoria/>

# Eficácia da ouvidoria



O principal objetivo da Ouvidoria é atuar em defesa dos interesses dos clientes que tenham procurado os serviços de atendimento primário e não tenham ficado satisfeitos com a resposta que apresentamos nesses canais, buscando aperfeiçoar e melhorar os produtos, os serviços e o atendimento que prestamos.

Tem foco também na evolução de processos e procedimentos internos, de forma a assegurar medidas preventivas e corretivas, além de garantir sua autonomia, como canal de última instância, para atender as reclamações recebidas.

Confira a seguir informações detalhadas sobre os indicadores do semestre.



# Ciclo do Atendimento



**CONTATO** - início do processo é o contato realizado por clientes e usuários de produtos e serviços do Banco do Topázio, por meio de telefone ou mensagem eletrônica, objetivando apresentar reclamações, denúncias, sugestões, elogios ou solicitar informações.



**REGISTRO** - A manifestação dos cidadãos é registrada em sistema próprio, com a geração de número de protocolo, que é informado ao demandante, ficando todos os documentos e gravações telefônicas acondicionados em arquivo específico com os devidos requisitos de segurança.



**ANÁLISE** - Ouvidoria realiza a análise detalhada do caso apresentado, atestando a fundamentação do que está sendo reclamado e conhecendo os procedimentos adotados pelas instâncias de atendimento e os normativos existentes sobre o tema.



**SOLUÇÃO** - Após a análise, a Ouvidoria interage com as diversas unidades da Instituição com o objetivo de identificar possibilidades de resolução, observados o Código de Defesa do Consumidor.



**RESPOSTA** - No prazo estabelecido na legislação aplicável, a Ouvidoria elabora e encaminha resposta às manifestações recebidas, por telefone, carta ou e-mail.



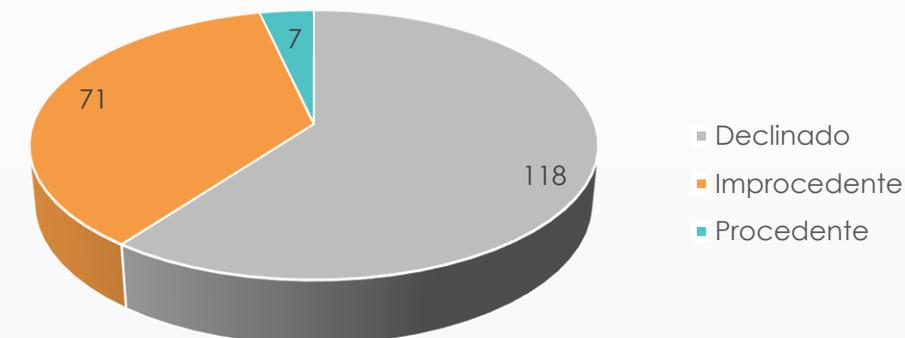
## Volumetria de demandas nos canais de Ouvidoria

A Ouvidoria do Banco Topázio atende as disposições da Resolução nº 4.860/2020 do Banco Central do Brasil, através de componente organizacional único.

Todos os atendimentos feitos sobre os produtos e serviços ofertados pelo Banco Topázio são recepcionados e registrados sistemicamente pela Ouvidoria, independente do meio em que ocorrem (e-mail, telefone Consumidor.gov ou RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil).

Foram recepcionadas na Ouvidoria, no 1º semestre de 2023, 196 demandas, sendo 7 procedentes, 71 improcedentes e 118 declinadas à outras áreas (SAC/Jurídico).

Procedência das Ocorrências



Natureza das Ocorrências tratadas na Ouvidoria



# Indicadores

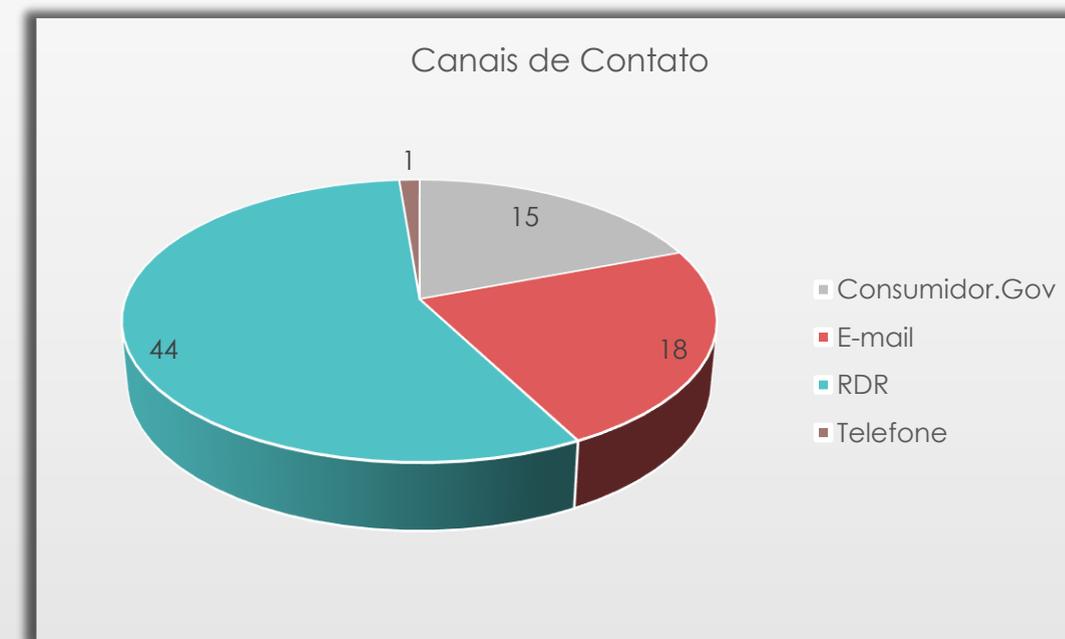


## A Ouvidoria adota os seguintes critérios para qualificar a origem das reclamações:

**Reclamações improcedentes:** quando identificado que o problema explicitado pelo reclamante não ocorreu, não que não houve falha no atendimento ao cliente ou não se refere às operações do Banco ou de sua responsabilidade;

**Reclamações procedentes:** quando identificado que a descrição ou argumentação do reclamante representou a verdade dos fatos.

Destes registros, 44 foram realizados via sistema RDR do Banco Central, 18 por e-mail e 15 via Consumidor.gov e 1 por telefone, conforme segue:



# Indicadores



## Tempo médio de Solução

O tempo médio de solução (TMS) no canal de Ouvidoria foi de quatro dias, abaixo do prazo regulamentar de dez dias úteis.

## Índice de Qualidade dos Atendimentos

Conforme determinação da Resolução 4.860/2020 do Banco Central do Brasil, ao realizar o encerramento de cada atendimento a Ouvidoria realiza a pesquisa de satisfação com os clientes. São realizadas duas perguntas que seguem uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

Para o primeiro semestre **não obtivemos respostas** para a pesquisa realizada.

## Atendimentos RDR's

### Volumetria de demandas do Bacen

Recebemos vinte e quatro demandas nesse semestre, oriundas do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – Banco Central.



# Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)

Nosso SAC está estruturado de acordo com os requisitos do Código de Defesa do Consumidor, atendendo reclamações, solicitações de informações, cancelamentos, elogios e outros, obedecendo a todas as exigências estabelecidas pelo Decreto nº 6.523/2008.

As ligações são gratuitas e no primeiro menu eletrônico o cliente já tem as opções de contato com o operador, registro de reclamação e solicitação de cancelamento de contratos e serviços, assim como a solicitação de informações gerais e elogios. Quando não for possível resolver uma questão durante a ligação com o consumidor, é aberta uma reclamação e as informações são encaminhadas às áreas responsáveis.

As opções relacionadas a reclamações e cancelamentos são tratadas pelo atendente no primeiro nível de atendimento e têm prioridade.



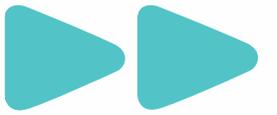
# Melhoria Contínua



Nossa Ouvidoria, além de se dedicar a atender sempre com excelência, segue promovendo a melhoria contínua, buscando aprimorar processos que possam somar valor à experiência dos clientes, entendendo suas dores. Ao mesmo tempo, procura tornar as esteiras operacionais mais eficientes, analisando detalhadamente a causa dos problemas para elaborar e executar planos de ação junto com as áreas parceiras.



# Política de Ouvidoria



Nossa Política de Ouvidoria apresenta diretrizes e responsabilidades em nossos processos e procedimentos de atendimento ao cliente. Esse documento está sendo constantemente atualizado e melhorado para acompanhar o caráter dinâmico dos assuntos relacionados a clientes.



# Ações e Perspectivas



## Ações

A Ouvidoria vem avançando no esforço de contribuir para a excelência no atendimento do Banco Topázio.

Geração de informações mais qualificadas, para melhor contribuir com a proposição de melhorias às diversas áreas do Banco, na operacionalização dos processos, produtos e serviços.

Dentre as ações realizadas, destaca-se a conclusão de novos aprimoramentos na sistemática de categorização das reclamações registradas na Ouvidoria.



# Ações e Perspectivas



## Perspectivas

Para o ano de 2023, os esforços da Ouvidoria estarão voltados para a execução e implementação de novas ações voltadas a geração de melhorias nos processos internos e com parceiros, de modo a termos maiores avanços no contexto de efetividade das resoluções e melhoria da satisfação de nossos clientes. Soma-se, ainda, as ações que estão sendo desenvolvidas no sentido de se ampliar a participação da Ouvidoria no modelo de governança do Banco, com vistas a contribuir com a visão do cliente, percebida a partir dos diversos tipos de manifestações recebidas.



Obrigado!

BANCO  
topazio