

Relatório de Ouvidoria
2º semestre de 2022

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 2º semestre de 2022.

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 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.

Nosso negócio é construir horizontes.



Valores ▶▶



NOSSA ESSÊNCIA

Nosso negócio é construir horizontes



SOMOS OBCECADOS

Por relevância, agilidade e pertinência;



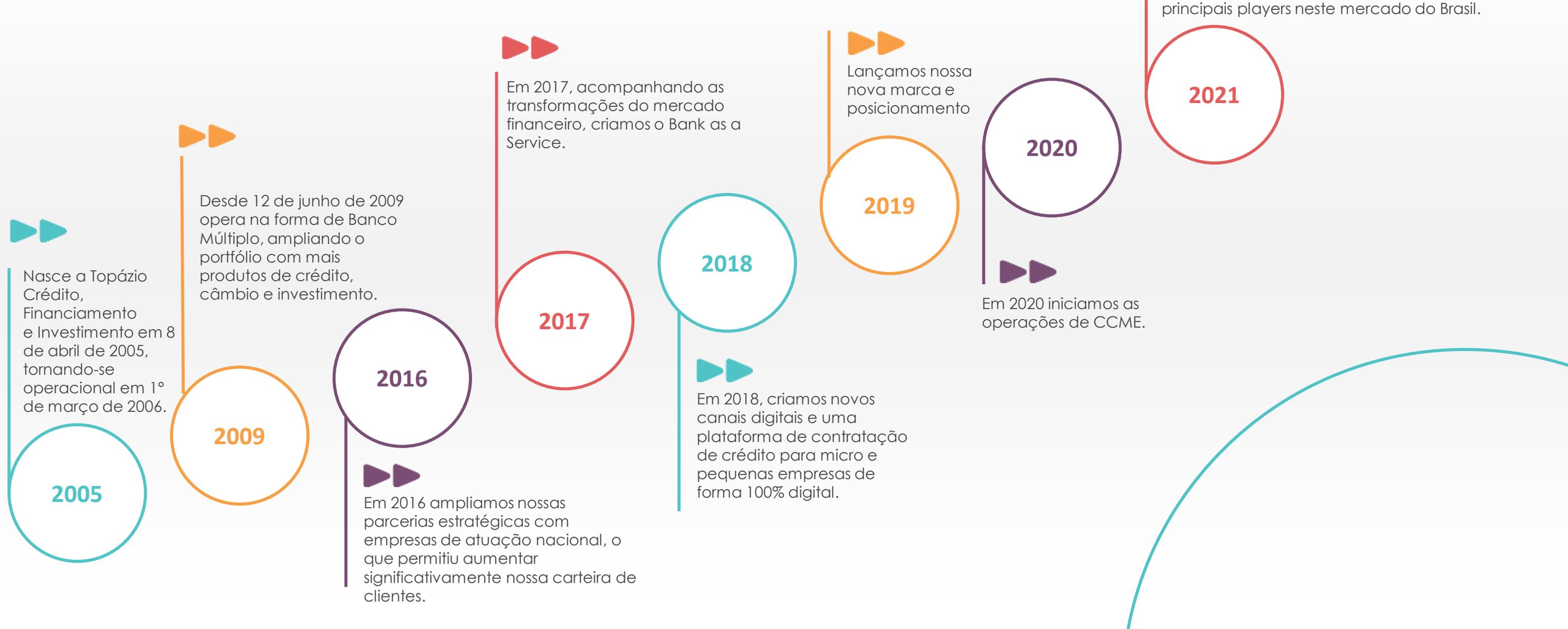
COM ATITUDE

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



Nossa história ▶▶

O Banco Topázio S.A. faz parte do Grupo Corrêa da Silva, grupo fundador de empresas como Get Net (vendida para o Santander) e Embratec Good Card, atualmente Ticket Log (em que foi vendido o controle para o Grupo Edenred), e que possui empresas nos ramos de Tecnologia, Calçadista, Hoteleiro e Agro. É uma sociedade anônima de capital fechado que foi constituído como Topázio S.A.



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 as 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.

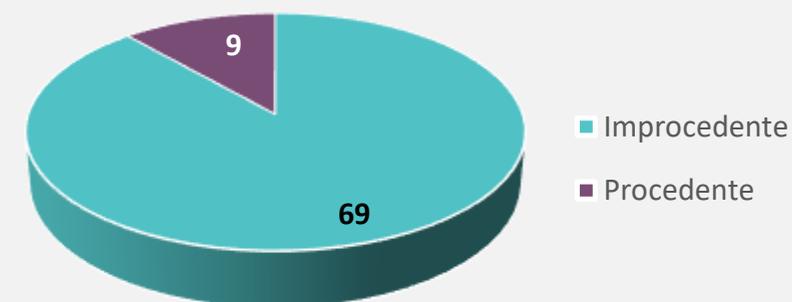
Volumetria de demandas nos canais de Ouvidoria

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

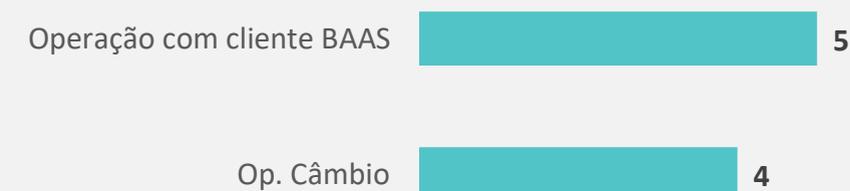
Todos os atendimentos feitos sobre os produtos e serviços ofertados pelo Banco Topázio são recepcionados e registrados sistemicamente pela Ouvidoria, independente do meio em que ocorrem (e-mail, telefone Consumidor.gov ou RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil).

Foram tratados na Ouvidoria, no 2º semestre de 2022, 78 demandas, sendo 9 procedentes e 69 improcedentes.

Procedências das Ocorrências



Natureza das Ocorrências Procedentes



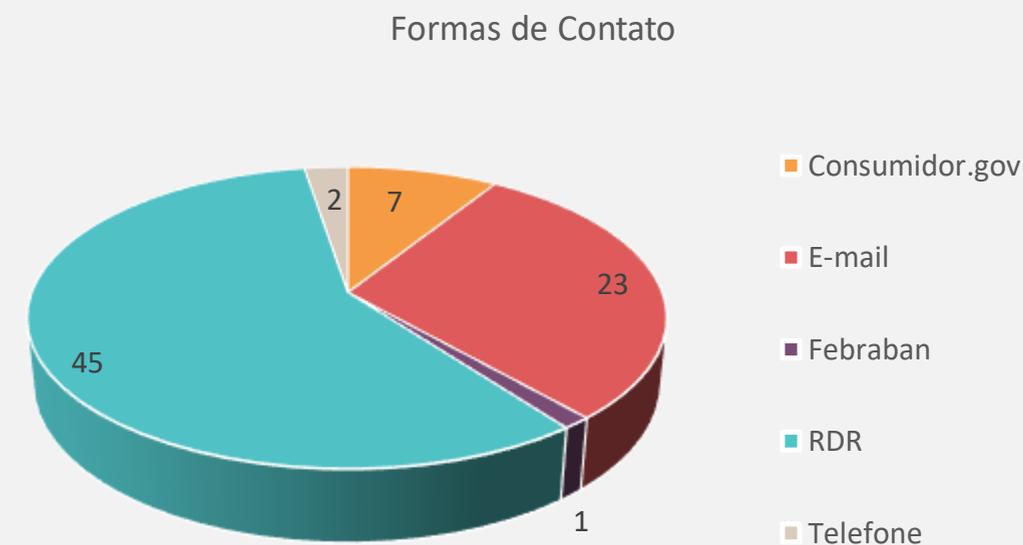
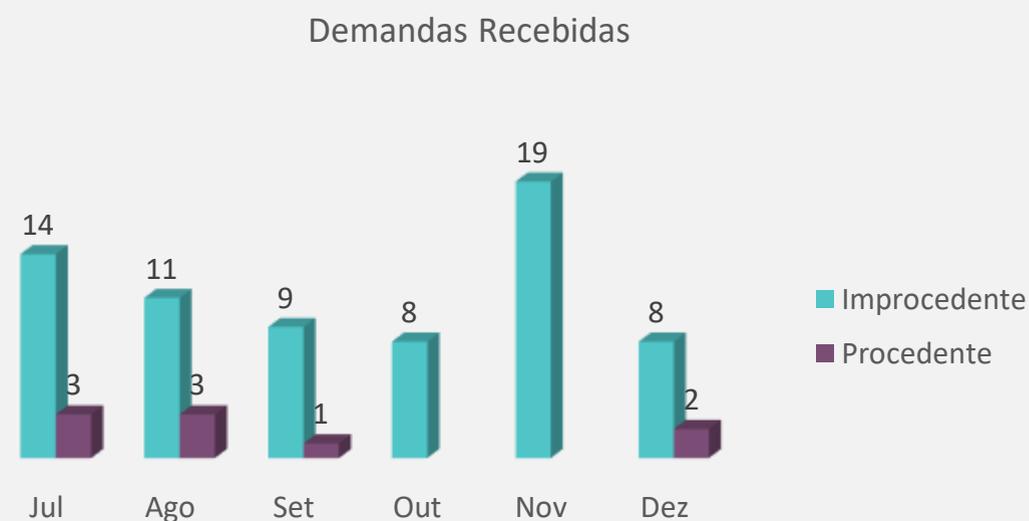
Indicadores ▶▶

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, 45 foram realizados via sistema RDR do Banco Central, 23 por e-mail, 7 via Consumidor.gov, 1 via canal da Febraban e 2 via telefone conforme segue:



Indicadores ▶▶

Tempo médio de Solução

O tempo médio de solução (TMS) foi de **5 dias**, abaixo do prazo regulamentar de **10 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.

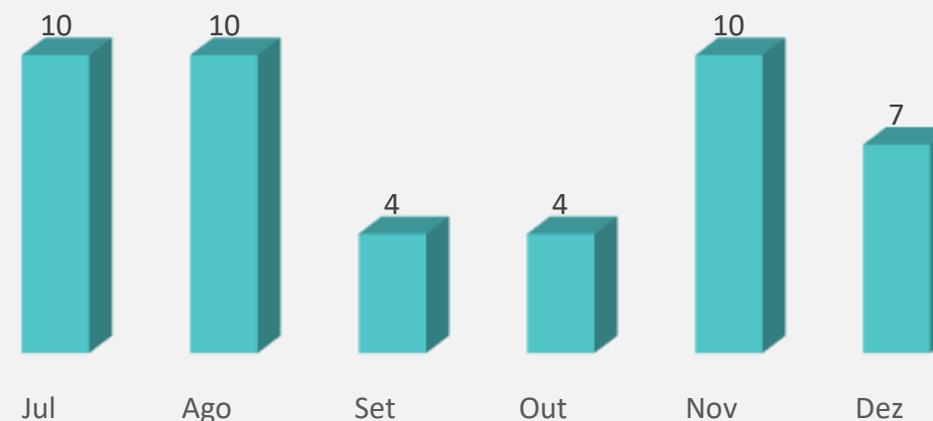
Para o segundo semestre apenas um cliente respondeu a pesquisa de satisfação, sendo 1 a sua resposta, para o nível de satisfação.

Atendimentos RDR's ▶▶

Volumetria de demandas do Bacen

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

Registro de demandas por mês no RDR - 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
topázio

www.bancotopazio.com.br

