

**Relatório Semestral de Ouvidoria
Segundo Semestre de 2020**

APRESENTAÇÃO

Este Relatório, desenvolvido em atendimento à Resolução CMN nº 4.860/2020, tem o objetivo de tornar mais transparente à relação do Banco Topázio com os clientes.

Aqui se encontram um panorama geral do Banco e informações sobre atendimento ao cliente e sobre as atribuições da Ouvidoria, além do posicionamento sobre sua atuação junto aos órgãos reguladores e de defesa do consumidor.

SOBRE O BANCO TOPÁZIO

Em 10 de novembro de 2005, iniciam as atividades da Topázio S.A. – Crédito, Financiamento e Investimento. O intuito do fundador era fomentar a oferta de produtos e serviços das empresas coligadas.

A transformação da Financeira em Banco se deu em 2009, com o apoio e a confiança de todas as empresas coligadas e seus clientes, transformando-se no Banco Topázio S.A.

Por isso, temos orgulho de dizer: muito mais que oferecer soluções financeiras, atendemos e entendemos nossos clientes, pessoas e empresas que valorizam um atendimento fácil e rápido, onde e quando precisarem.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Para informações, dúvidas, sugestões e reclamações, os clientes Banco Topázio têm à disposição a Central de Relacionamento, gerentes comerciais e a Ouvidoria.

A Central de Relacionamento é o canal de contato do cliente com a Instituição para obtenção de informações, solução de reclamações e cancelamentos. Atualmente, o contato com o cliente é realizado por meio de chat online através do site da Instituição e por contato telefônico, sendo este o canal mais representativo em quantidade de contatos.

A Ouvidoria é a última instância de recorrência do cliente dentro da instituição. Seu objetivo é prestar atendimento aos clientes que não ficaram satisfeitos com a resposta recebida nos canais primários, buscando sempre resolver o problema de



forma definitiva e identificar oportunidades de correção ou de aprimoramento de processos, produtos e serviços.

O atendimento da Ouvidoria pode ser realizado por telefone, e-mail ou mensagem via site. Para maiores detalhes sobre os contatos de atendimento, consulte:

<https://www.bancotopazio.com.br/relacao-com-investidores/>

INDICADORES DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

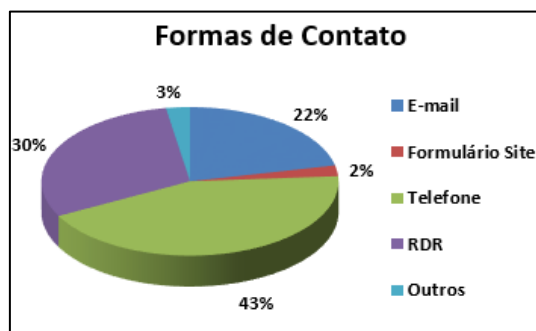
A Ouvidoria do Banco Topázio atende as disposições da Resolução CMN nº 4.860/2020, através de componente organizacional único.

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 ou RDR do Banco Central do Brasil).

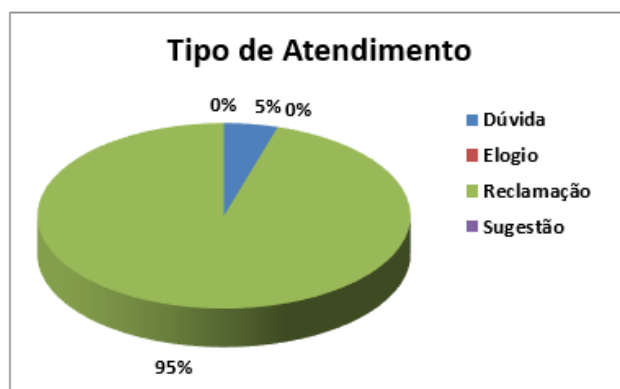
Foram tratados na Ouvidoria, no segundo semestre de 2020, 36 registros, conforme demonstra o gráfico 1.



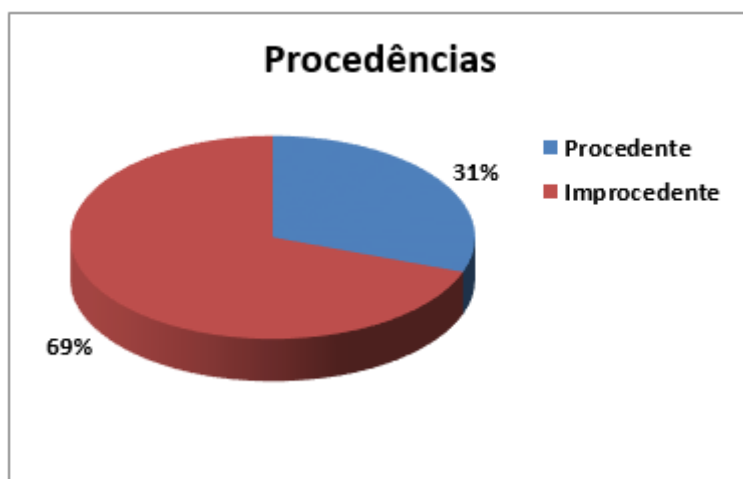
Destes registros, 30% foram realizados via sistema RDR do Banco Central, 43% por meio telefônico, 22% por e-mail e 2% através do formulário do site, conforme ilustra o gráfico 2.



Do total de clientes que procuram a Ouvidoria do Banco Topázio, 95% referem-se a reclamações, enquanto 5% referem-se a dúvidas sobre produtos e serviços das empresas da cadeia de valor, conforme demonstrado no gráfico 3.



Focado no atendimento das demandas registradas pelos clientes, observou-se um percentual de procedência de 69% das reclamações, que efetivamente geraram encaminhamento de ações corretivas e preventivas e orientações aos clientes, conforme demonstrado no gráfico 4.



Os 31% classificados como improcedentes se referem às ouvidorias cujo objeto não tenha relação com os produtos, normas e procedimentos de responsabilidade do Banco Topázio.



A Ouvidoria atua em conjunto com as demais áreas da Instituição para garantir a solução definitiva para o problema do cliente no menor prazo possível, observando sempre o prazo regulamentar máximo de até 10 dias úteis.