



Relatório de Ouvidoria
2º semestre de 2020

Introdução



Em atendimento à Resolução CMN nº 4.860/2020 e normas complementares e com o objetivo de tornar mais transparente à relação do Banco Topázio com os clientes, apresentamos um panorama das atribuições e indicadores de ouvidoria do 2º semestre de 2020.

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



“

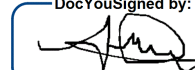
Trabalhamos com o compromisso de fornecer soluções ágeis e eficientes ao mercado, com foco no cliente, a fim de melhorar continuamente sua experiência.

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

DocuSigned by:

27E8D788CB78444...

Diretor responsável pela Ouvidoria



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



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



2005

Nasce a Topázio Crédito, Financiamento e Investimento.



2009

Com o crescimento, nos tornamos banco, ampliando nosso portfólio com mais produtos de crédito, câmbio e investimento.



2016

Ampliamos nossas parcerias estratégicas com empresas de atuação nacional, o que permitiu aumentar significativamente nossa carteira de clientes.



2017

Acompanhando as transformações do mercado financeiro, criamos o Bank as a Service, nossa iniciativa de Open Bank.



2018

Criamos novos canais digitais e uma plataforma de contratação de crédito para micro e pequenas empresas de forma 100% digital.



2019

Lançamos nossa nova marca e posicionamento.



2020

Lançamento FineasyTech, empresa parceira TI; Início das operações de CCME.

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.



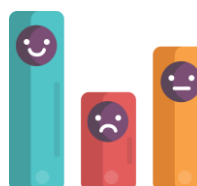
Ciclo do Atendimento



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.

Indicadores



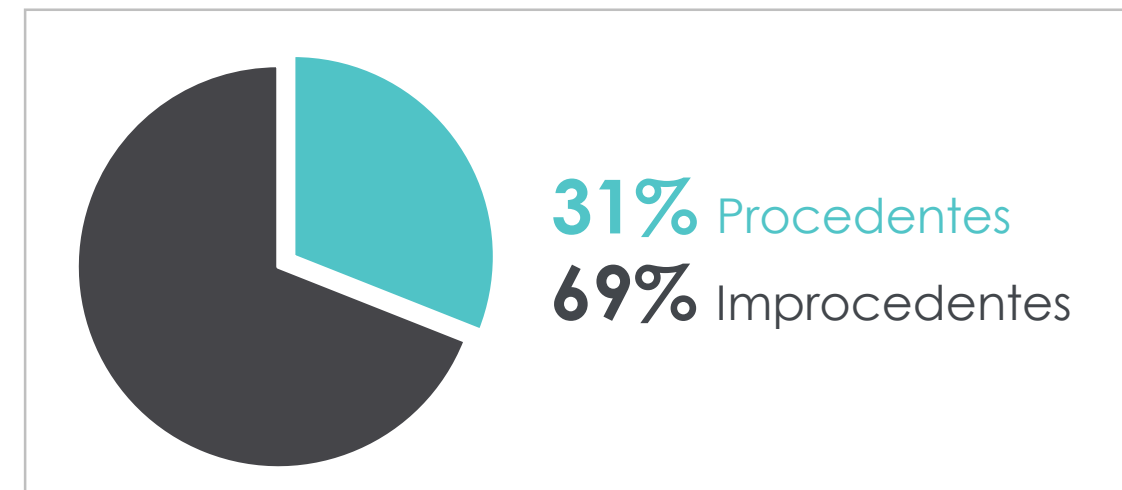
Volumetria de demandas nos canais de Ouvidoria

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

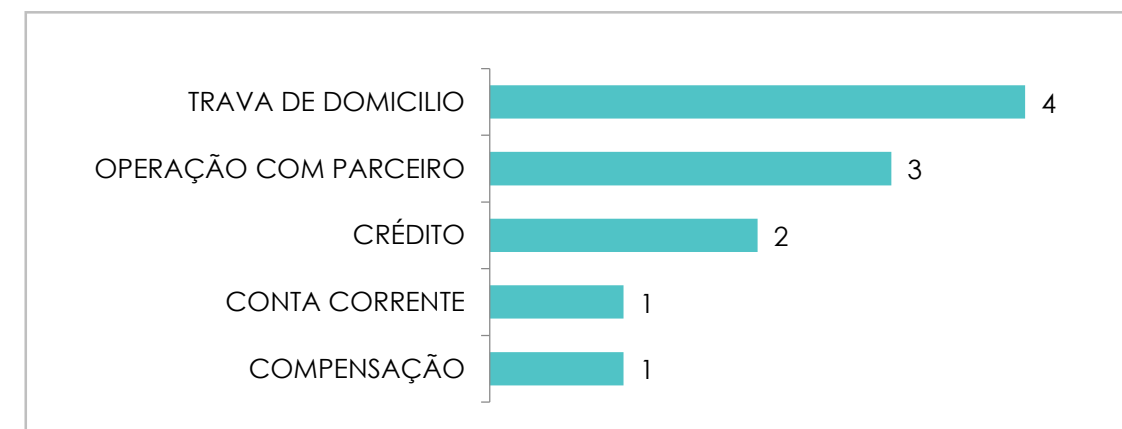
Todos os atendimentos feitos sobre os produtos e serviços ofertados pelo Banco Topázio são recepcionados e registrados sistemicamente pela Ouvidoria, independente do meio em que ocorrem (e-mail, telefone ou RDR do Banco Central do Brasil).

Foram tratados na Ouvidoria, no segundo semestre de 2020, 36 registros, sendo 31% procedentes e 69% improcedentes.

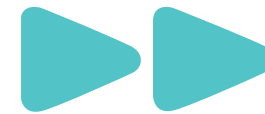
Classificação das demandas



Natureza das ocorrências procedentes



Indicadores

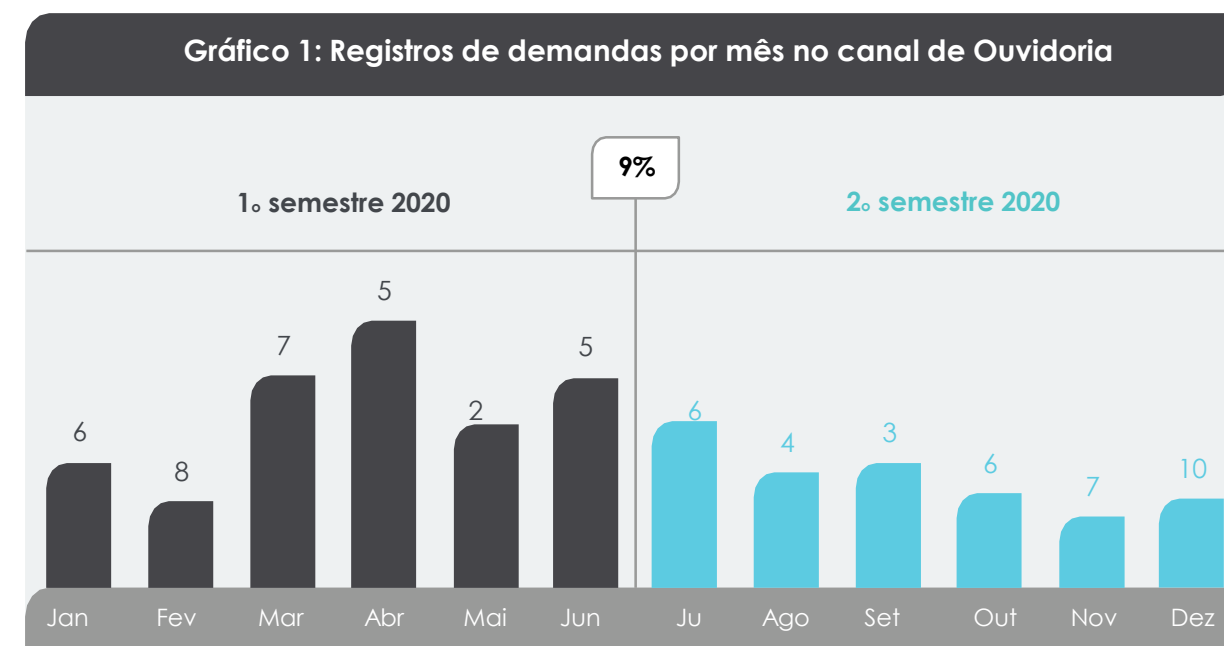


A Ouvidoria adota os seguintes critérios para qualificar a origem das reclamações:

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 operação do Banco;

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

A seguir no gráfico 1, apresentamos o volume de ocorrências mês a mês:

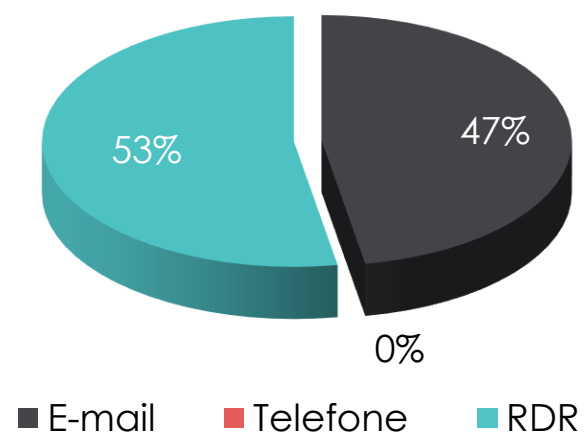


Indicadores

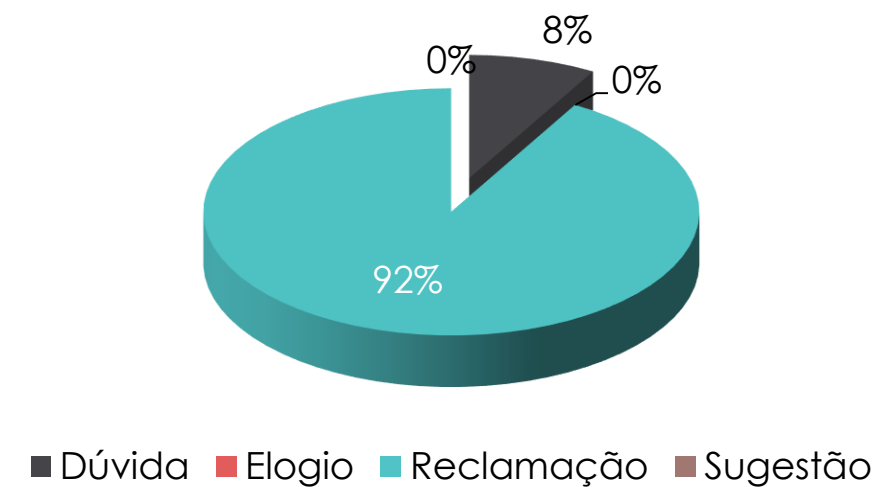


Destes registros, 53% foram realizados via sistema RDR do Banco Central, 47% por e-mail, sendo 92% referentes a reclamações e 8% dúvidas sobre produtos e serviços, conforme segue:

Formas de Contato



Tipo de Atendimento



Indicadores



Tempo médio de Solução

O tempo médio de solução (TMS) no canal de Ouvidoria foi de 9 dias úteis, abaixo do prazo regulamentar de dez dias úteis.

Índice de Qualidade dos Atendimentos

Conforme determinação da Resolução CMN 4.860/2020, do total das ocorrências do semestre, 3% dos clientes responderam a pesquisa de satisfação da Ouvidoria, mesmo percentual registrado no semestre anterior, quando comparado ao volume de ocorrências do período.

As perguntas seguem uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto. Em ambos os semestre as notas para as avaliações recebidas foram 5.

Gráfico 2: Evolução tempo médio de solução - TMS



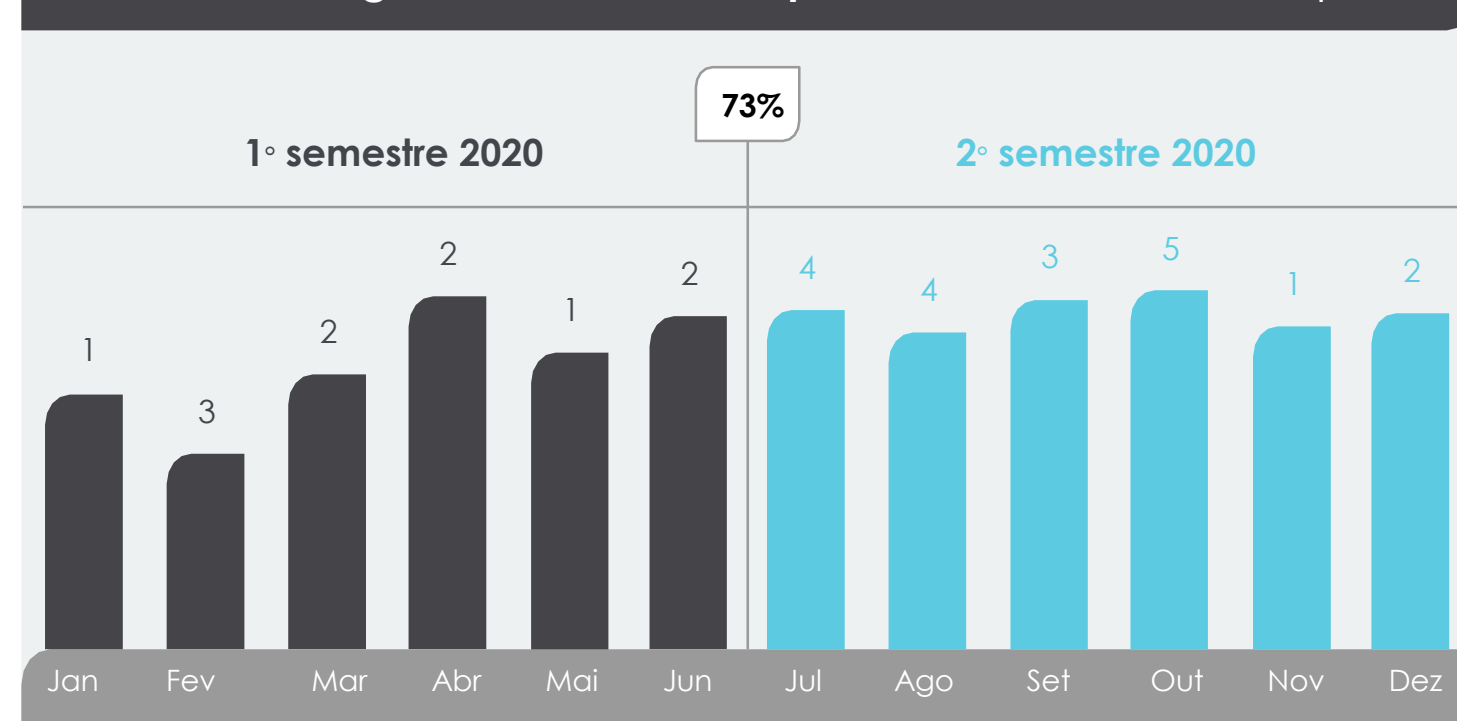
Atendimentos RDR's



Volumetria de demandas do Bacen | RDR

Recebemos 19 demandas no segundo semestre de 2020, o que representa um aumento de 73% em relação ao semestre anterior.

Gráfico 1: Registro de demandas por mês no canal Bacen | RDR



Atendimentos RDR's



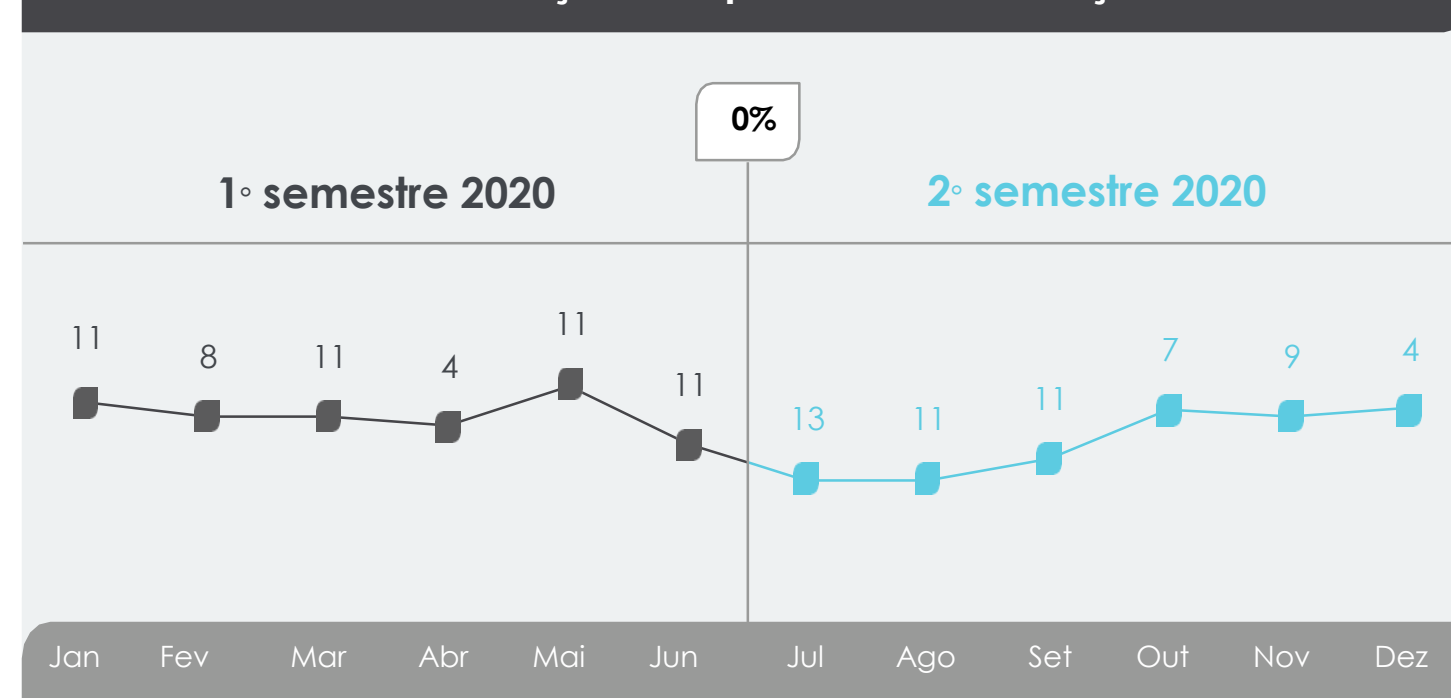
Tempo médio de solução | RDR

O tempo médio de solução (TMS) praticado no semestre foi de 9 dias úteis abaixo do regulamentar, que é de dez dias úteis. O mesmo praticado no semestre anterior.

Índice de Qualidade dos Atendimentos/ RDR's

Não recebemos respostas das pesquisas realizadas em relação as ocorrências derivadas de RDR's.

Gráfico 2: Evolução tempo médio de solução TMS



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.

Dentre as ações realizadas, destaca-se a conclusão de novos aprimoramentos na sistemática de categorização das reclamações registradas na Ouvidoria, iniciativa que permitiu a padronização dos motivos das ocorrências e a identificação do fato gerador dessas ocorrências, a fim de evitar novos registros.



Ações e Perspectivas



Ações

- ▶▶ 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.
- ▶▶ Sinalização para a alta administração do Banco dos principais temas que precisam de correções ou implementação de melhorias, na forma de operacionalizar os processos, produtos e serviços.



Ações e Perspectivas



Perspectivas

Para o 1º semestre de 2021, 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