



BANCO TOPÁZIO



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

1º. semestre de 2018.

APRESENTAÇÃO

Este Relatório, desenvolvido em atendimento à Resolução nº 4.433 do Banco Central do Brasil, tem o objetivo de tornar mais transparente a 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.

Missão e Valores

Missão

Impulsionar o crescimento sustentável e o sucesso do negócio de nossos clientes, provendo soluções financeiras criativas, ágeis, descomplicadas e seguras.

Visão

Ser referência em nosso mercado de atuação, consolidando nossa marca como sinônimo de agilidade e superando as expectativas de nossos clientes, colaboradores e acionistas.

Valores

- Espírito de time;
- Senso de dono;
- Paixão pelo que faz;
- Prontidão;
- Adaptabilidade.

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/institucional/contact/index>

INDICADORES DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

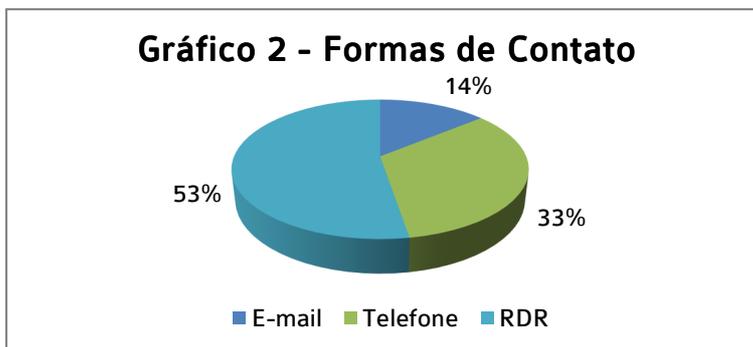
A Ouvidoria do Banco Topázio atende as disposições da Resolução CMN/BACEN n°. 4.433, através de componente organizacional único.

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 primeiro semestre de 2018, 57 registros, conforme demonstra o gráfico 1.



Destes registros, 53% foram realizados via sistema RDR do Banco Central, 33% por meio telefônico e 14% por e-mail, conforme ilustra o gráfico 2.

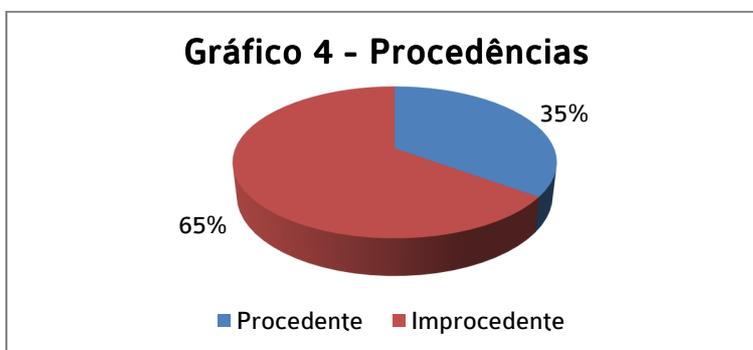


Do total de clientes que procuram a Ouvidoria do Banco Topázio, 100% referem-se a reclamações sobre produtos e serviços das empresas da cadeia de valor, conforme demonstrado no gráfico 3.



Das reclamações, 35% são referentes a produtos financeiros do Banco Topázio, que têm recebido atenção especial, pois a partir das reclamações é possível identificar as insatisfações dos clientes e melhorar nossos processos e o restante relacionado a operações da empresa Rio Tibagi, Saque e Pague e Ticket Log.

Focado no atendimento das demandas registradas pelos clientes, observou-se um percentual de procedência de 35% das reclamações, que efetivamente geraram encaminhamento de ações corretivas e preventivas e orientações aos clientes, conforme demonstrado no gráfico 4.



Os 65% classificados como improcedentes se referem às ouvidorias cujo objeto não tenha relação com os produtos, normas e procedimentos de responsabilidade do Banco Topázio. O percentual de procedência das demandas deste semestre é 22% maior que o segundo semestre de 2017.

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.



BANCO TOPÁZIO

www.bancotopazio.com.br