

The background is a solid teal color with a pattern of white, hollow triangles scattered across it. The triangles are of various sizes and orientations, creating a dynamic, geometric texture.

Relatório Semestral de Ouvidoria – 1º. semestre de 2019

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

1º semestre de 2019



APRESENTAÇÃO

Este Relatório, desenvolvido em atendimento à Resolução nº 4.433 do Banco Central do Brasil, 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:

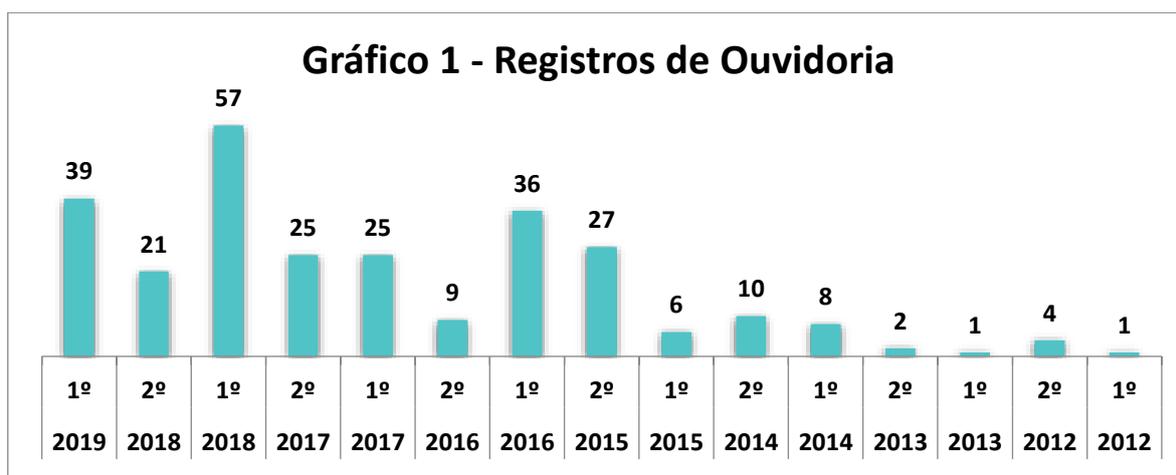
<https://www.bancotopazio.com.br/institucional/contact/index>

INDICADORES DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Banco Topázio atende as disposições da Resolução CMN/BACEN nº. 4.433, através de componente organizacional único.

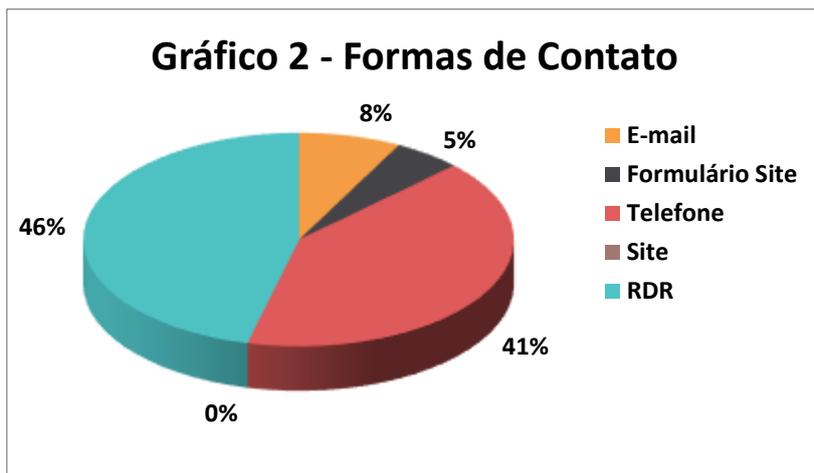
Todos os atendimentos feitos sobre os produtos e serviços ofertados pelo Banco Topázio são recepcionados e registrados sistemicamente pela Ouvidoria, independente do meio em que ocorrem (e-mail, telefone ou RDR do Banco Central do Brasil).

Foram tratados na Ouvidoria, no primeiro semestre de 2019, 39 registros, conforme demonstra o gráfico 1.

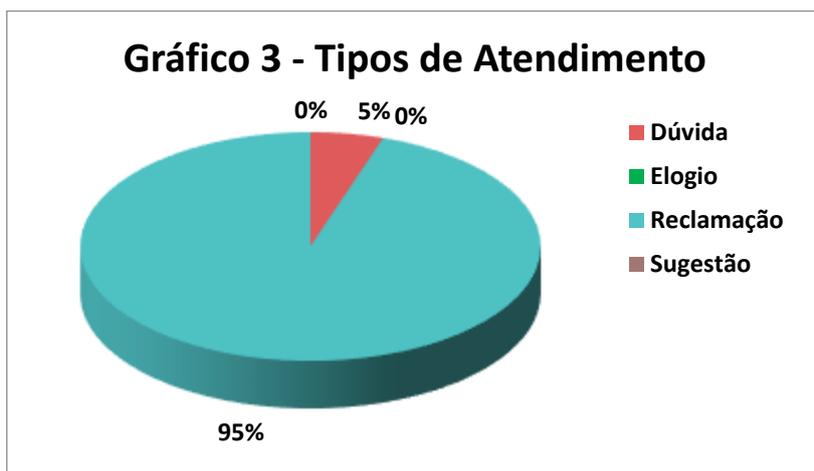


Destes registros, 46% foram realizados via sistema RDR do Banco Central, 41% por meio telefônico, 8% por e-mail e 5% através do formulário do site, conforme ilustra o gráfico 2.





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.



Do total de reclamações registradas neste semestre, 61,54% são referentes aos serviços prestados pelos Correspondentes Bancários (CORBAN) contratados pelo Banco Topázio, no âmbito da Resolução nº 3.954 do Banco Central, 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 aos serviços financeiros prestados pelos nossos Correspondentes Bancários, conforme demonstrado no gráfico 4.





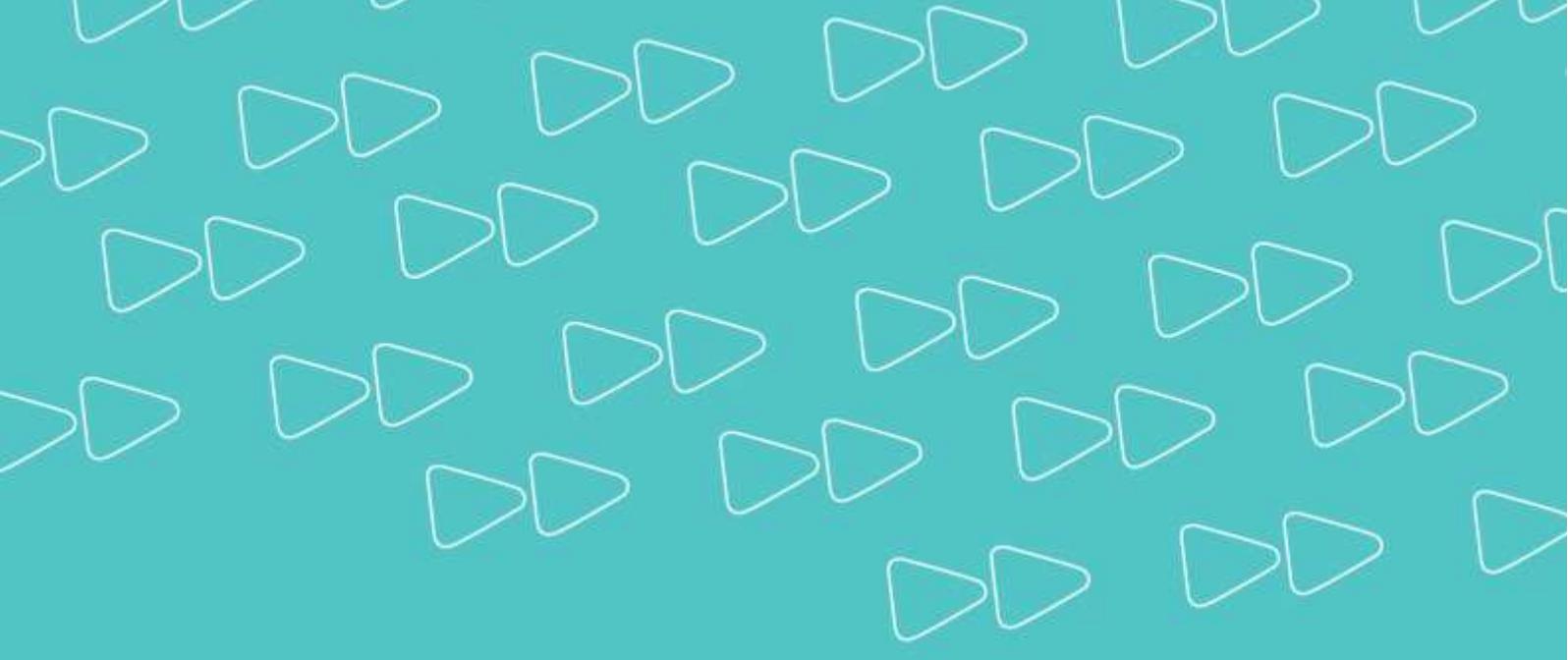
Focado no atendimento das demandas registradas pelos clientes, observou-se um percentual de procedência de 79% das reclamações, que efetivamente geraram encaminhamento de ações corretivas e preventivas e orientações aos clientes, conforme demonstrado no gráfico 5.



Os 21% 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 19% maior que o segundo semestre de 2018.

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  **topazio**

www.bancotopazio.com.br