



GREEN NET
INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

Relatório da Ouvidoria 1º semestre 2022.

1. INTRODUÇÃO

A TIP BANK (Green Net Instituição de Pagamento), apresenta seu relatório referente às atividades desempenhadas no primeiro semestre de 2022, atendendo aos termos da Resolução do Banco Central do Brasil nº 28/2020.

A ouvidoria da TIP BANK é um canal de comunicação à disposição dos usuários e clientes, que não se sentiram satisfeitos com o atendimento prestado pela nossa central.

Neste canal poderá ser recebido demandas sobre reclamações, sugestões e elogios.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

E-mail: ouvidoria@tipbank.com.br

Telefone: 0800 008 1060.

3. ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA

Os atendimentos da Ouvidoria são realizados através do telefone 0800 008 1060, de segunda a sexta-feira das 8h às 17h. (exceto feriados).

Em sua grande maioria, as demandas recebidas por telefone não se caracterizam como demandas próprias de Ouvidoria, estas são classificadas como Canal Inapropriado, e estão relacionadas aos atendimentos que deveriam ser prestados por nossos canais primários.

De janeiro a junho de 2022, a ouvidoria realizou 6 (seis) atendimentos.

Demanda por Assunto	Jurídico/ Físico	Quantidade	Canal Utilizado
Erro ao utilizar o cartão na função crédito	Física	01	E-mail
Contestação de valores da taxa de transferência	Jurídico	01	RDR
Aplicativo com erro	Jurídico	01	Reclame Aqui
Atraso na finalização de contratos	Jurídico	01	E-mail
Fatura paga com atraso	Jurídico	01	E-mail
Aumento do limite de transferência e diminuição da taxa de transferência	Física	01	E-mail
Total		06	

3.1. Prazo médio de resposta ao cliente

O prazo médio de resposta às demandas atendidas na Ouvidoria, durante o primeiro semestre de 2022, correspondeu a 7 dias úteis.

3.2. Distribuição das demandas de ouvidoria por canal de acesso

A Ouvidoria da TIP BANK não dispõe de estrutura para atendimento físico que permita o registro de manifestações na modalidade presencial.

Para o registro das manifestações, o manifestante deve buscar o atendimento telefônico da Ouvidoria, ou registro de pelo envio de email.

3.3. Distribuição das demandas de Ouvidoria classificadas por tipo de resolução

Após análise e atendimento, as manifestações podem ser classificadas em Procedentes ou Improcedentes.

Das manifestações recebidas durante o primeiro semestre de 2022, estas foram classificadas como “Procedente Solucionada”.

3.4. Distribuição das demandas de Canal Inapropriado por assunto

Considera-se como atendimento de Canal inapropriado, as demandas recebidas pela Ouvidoria que não se enquadram na competência de atendimento de última instância, ou seja, referem-se a atendimentos primários da TIP BANK, como centrais de atendimento, aplicativo e/ou site.

Nos casos de atendimentos considerados como Canal Inapropriado, a Ouvidoria orienta o cliente sobre o canal de atendimento apropriado referente ao atendimento da solicitação.

4. DEMANDAS RECEPCIONADAS POR MEIO DO SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO (RDR) – BANCO CENTRAL

A Ouvidoria da TIP BANK também é responsável pela análise e resposta às demandas dos clientes, cadastradas perante o Banco Central do Brasil, através do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR).

No primeiro semestre de 2022 a TIP BANK atendeu ao registro de uma manifestação cadastrada no RDR, cuja análise e atendimento foram realizados dentro do prazo determinado de 10 dias úteis.

5. DEMANDAS ORIGINADAS NO SITE RECLAME AQUI

Além dos atendimentos listados anteriormente, a Ouvidoria também realiza suporte aos atendimentos das Mídias Sociais da TIP BANK, o que inclui em suas atribuições, prestar atendimento às reclamações enviadas por meio do Site Reclame Aqui.

O perfil da TIP BANK disponibilizado no site Reclame Aqui, atua como uma ferramenta que auxilia no atendimento aos nossos clientes. Por esta razão, sempre é orientado que os clientes ou usuários, busquem nossos canais oficiais de contato, para obterem esclarecimentos e terem suas demandas atendidas.

No primeiro semestre de 2022 a Green Net atendeu ao registro de uma manifestação cadastrada no Site Reclame Aqui, o atendimento foi realizado dentro do prazo.

Os atendimentos realizados na plataforma do site Reclame Aqui, também é desenvolvido pautando-se com a devida atenção e respeito aos usuários.

Dessa forma, a Tip Bank tem diversos mecanismos de segurança da informação para que as informações de caráter pessoal não sejam expostas de maneira pública.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria desempenha suas atribuições de modo ético, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial.