



Relatório ouvidoria

2ºS 2022





ÍNDICE

03

Apresentação

04

Nossa história

05

Ouvidoria interna

09

Nossos valores

10

Considerações finais

## **Apresentação**

Este é o relatório semestral da Ouvidoria da Tip Bank, publicado conforme previsto na Resolução BCB nº 28 de 23 de outubro de 2020.

Neste material, apresentamos as atribuições da Ouvidoria, informações quantitativas e qualitativas referente às atividades desenvolvidas pelo time na data base de 01/07/2022 à 31/12/2022.

## **Nossa estrutura**

A Ouvidoria reporta-se ao Diretor geral da Tip Bank, sendo o diretor responsável Diorwilton Heusser e a Ouvidora Maria Luiza Ávila, que estão regularmente registrados no UNICAD-Sistema de Cadastro do Banco Central e têm mandato por tempo indeterminado, até nova designação.



2007

Surgimos em Mato Grosso com o objetivo de oferecer soluções tecnológicas e facilitar o pagamento de benefícios, trazendo mais comodidade às empresas de nosso estado.

A partir de 2011 ganhamos expertise e percebemos que nossos caminhoneiros passam por muitas dificuldades nas estradas, com muita burocracia e perda de tempo, para pagar suas despesas e até encontrar um novo trabalho.



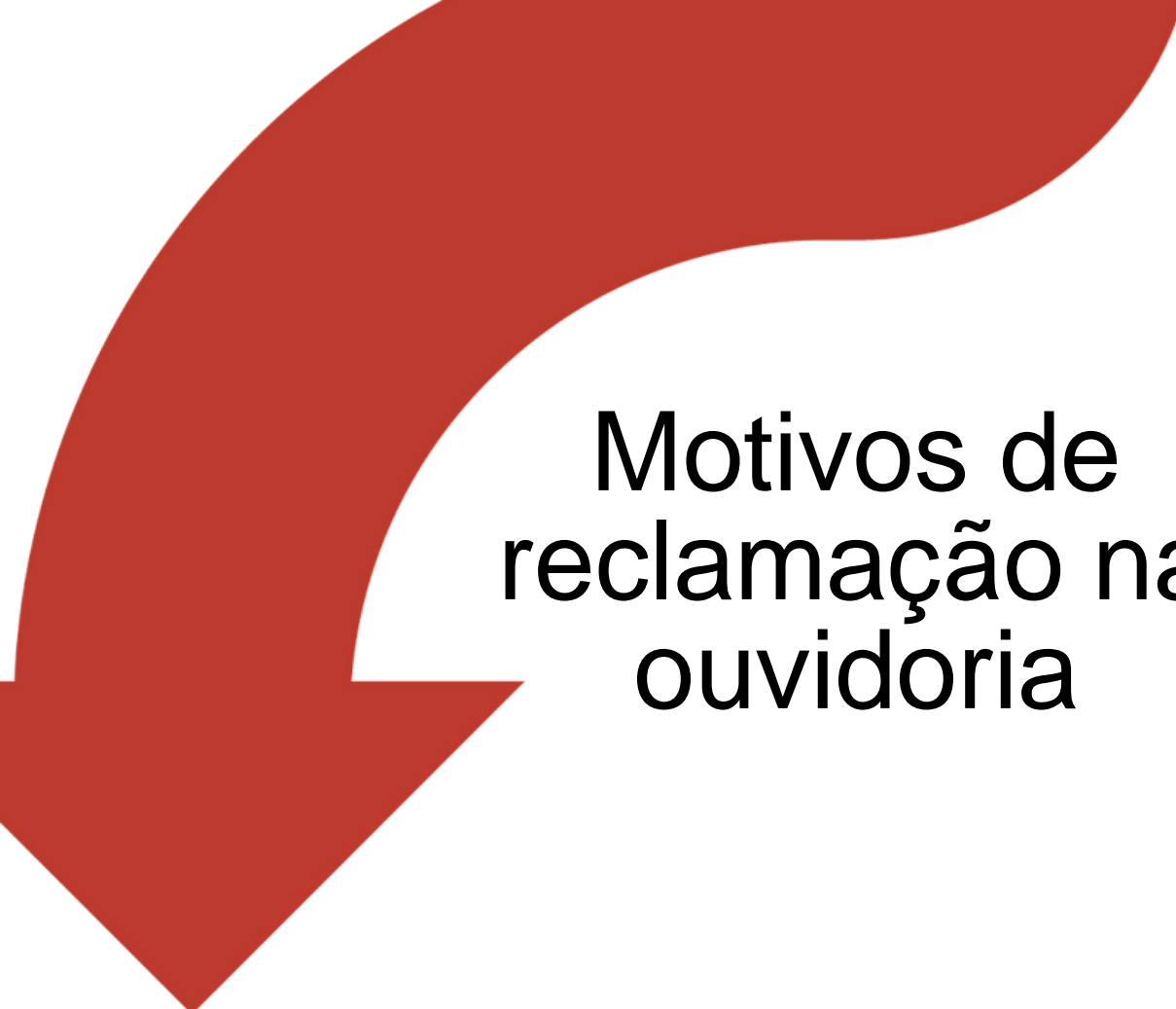
2019



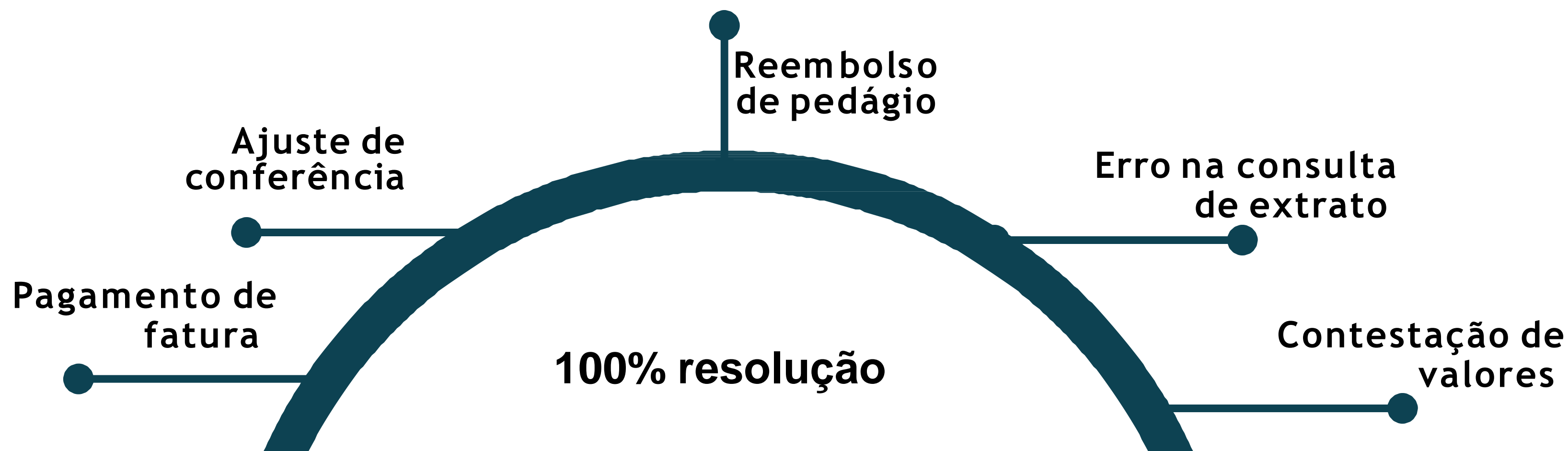
2011

Nos tornamos conta digital Tip Bank oferecendo uma nova experiência nas transações financeiras, levando acessibilidade e simplicidade, com serviços na palma da mão, sem burocracia, perda de tempo ou taxas abusivas.

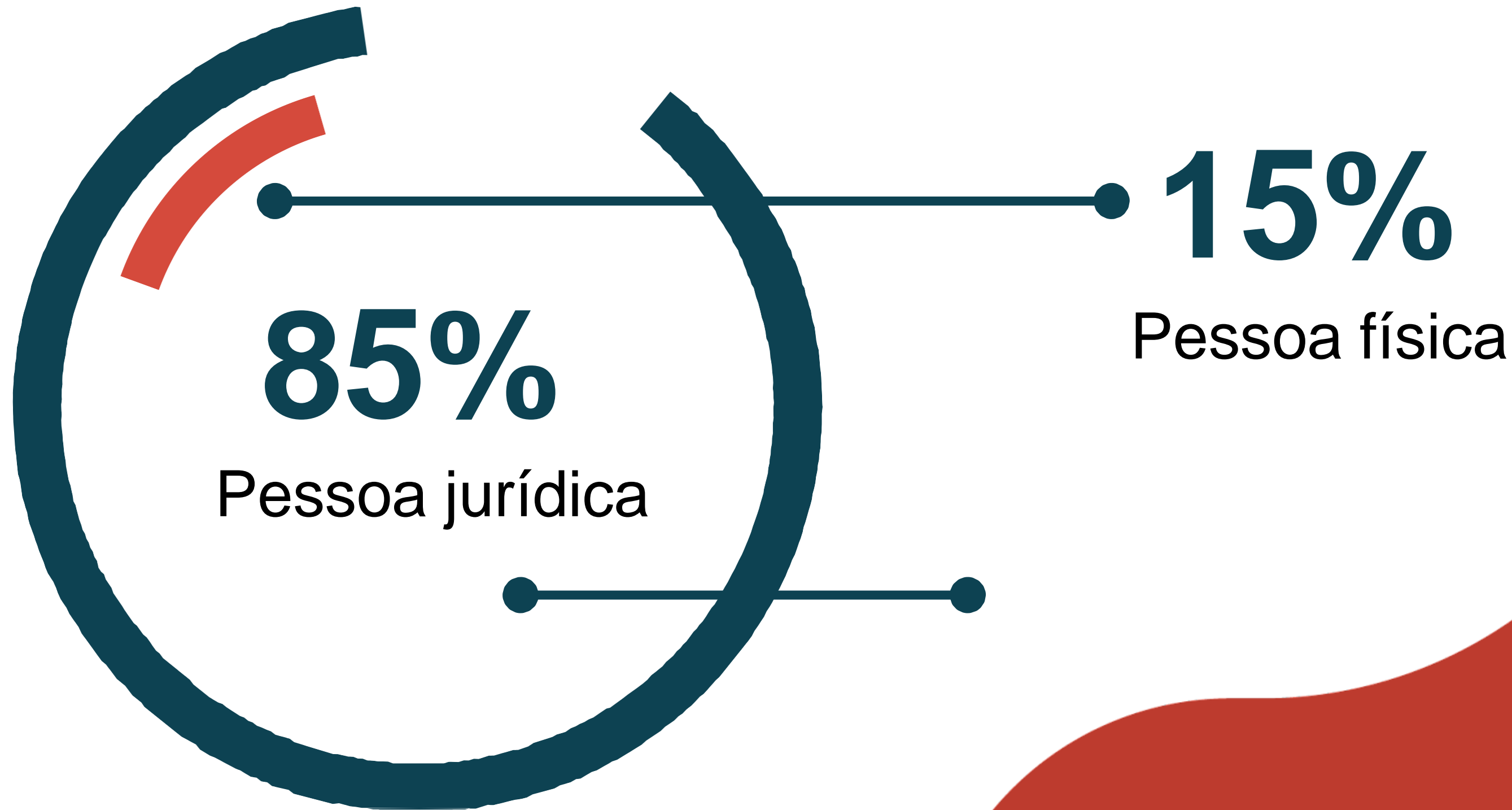


A large, thick, red arrow that curves from the top left towards the center of the page.

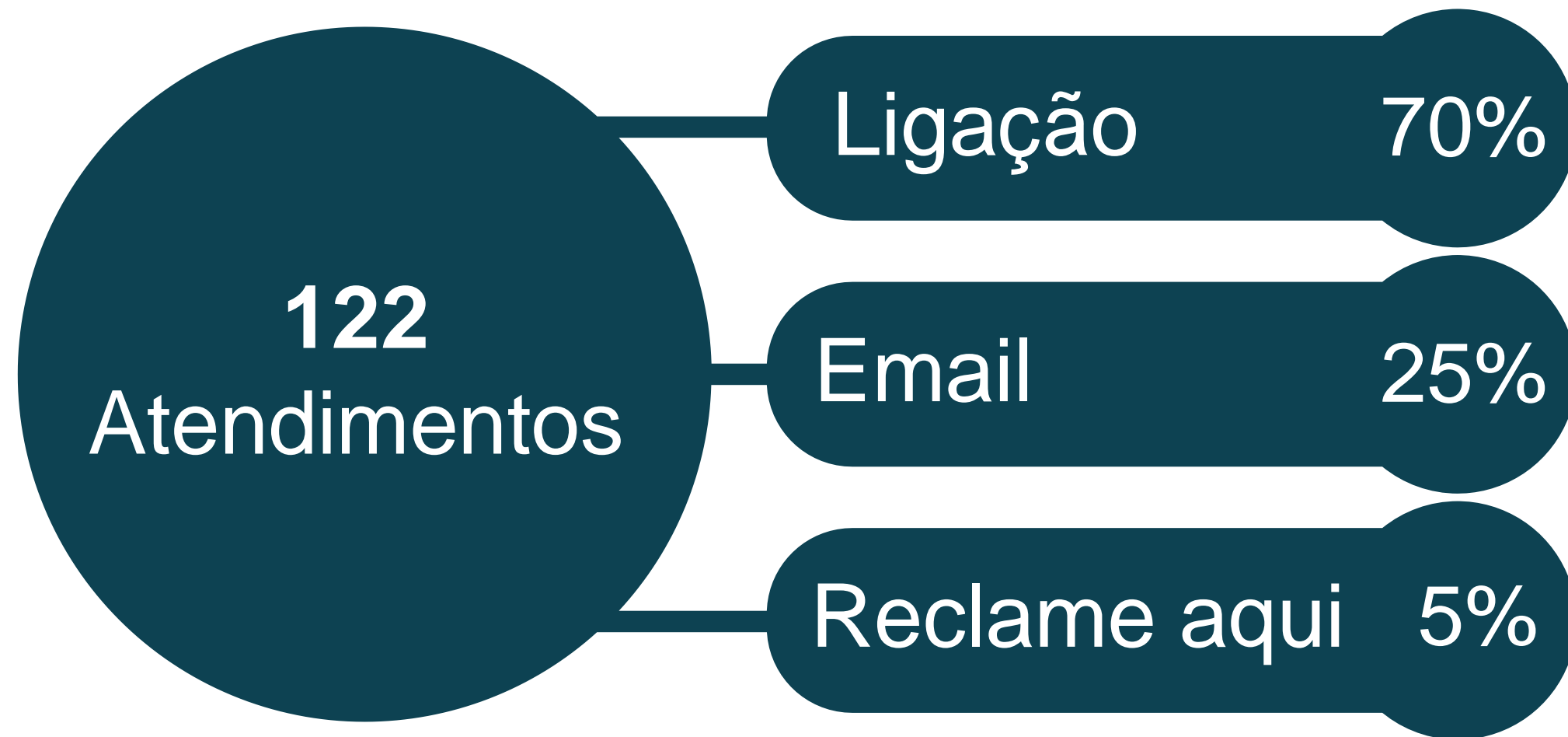
# Motivos de reclamação na ouvidoria



## Reclamação por tipo de pessoa

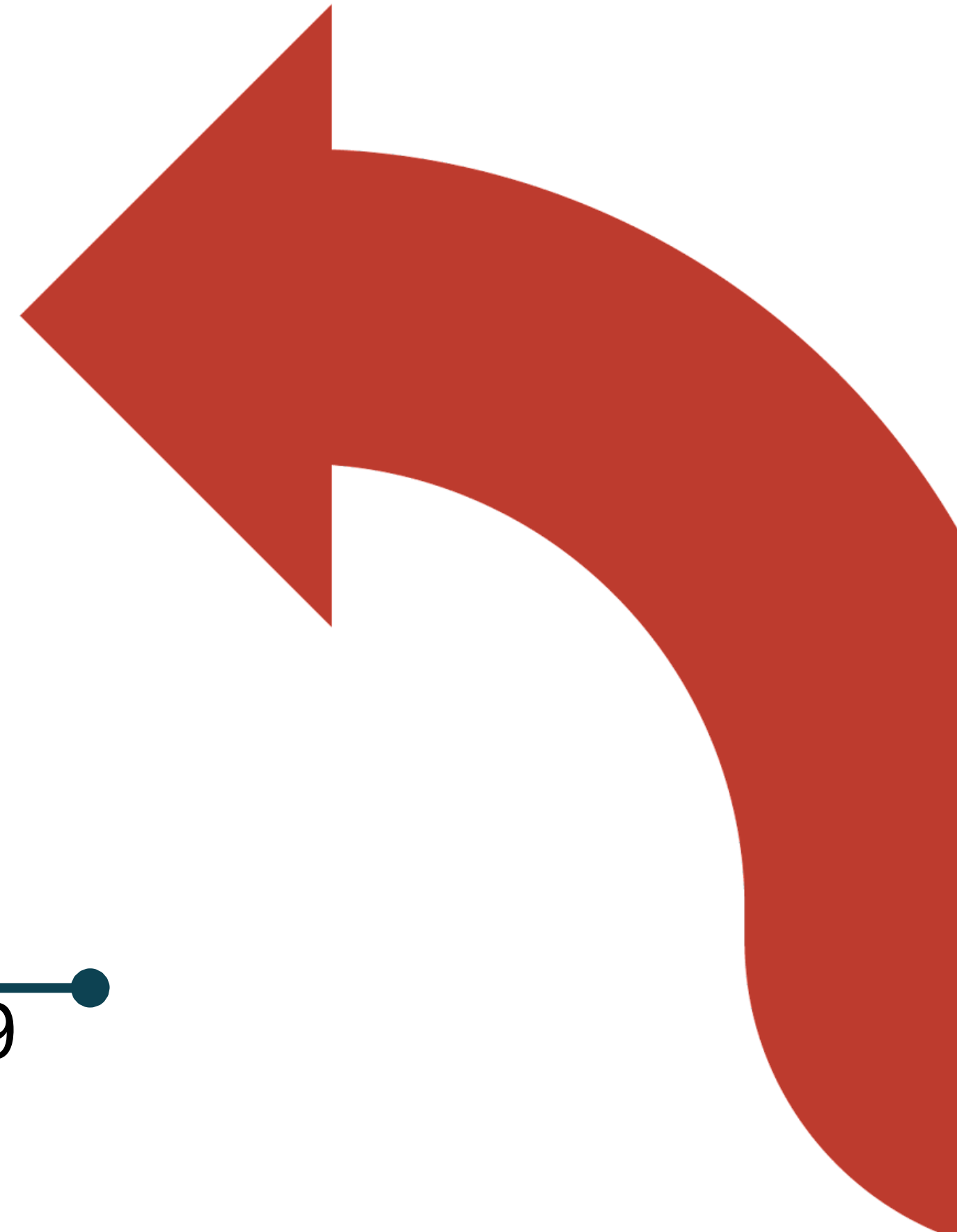


## Volumetria



7 Procedentes  
100% resolução

Tempo médio de resposta 9 dias



# Indicadores de qualidade

## Pesquisa de satisfação

Para avaliar a satisfação do cliente com nosso trabalho, fazemos uma pesquisa de satisfação.

Por meio de uma tecnologia de chamada de voz, clientes e usuários têm o canal aberto para expressar sua satisfação com o atendimento.

As notas variam de 1 a 3, e os resultados são usados para definir estratégias e aprimorar processos.

Confira a nota atingida durante o 2º semestre.



**100%**

**100% Muito  
satisfeito**





# Nossos valores

**Comprometimento com a qualidade** - Nos comprometemos com a qualidade dos nossos produtos e serviços visando sempre em oferecer soluções que superam as expectativas de nossos clientes.

**Proximidade com o cliente** - O cliente é nosso amigo e nos dedicamos em manter um relacionamento próspero e próximo para compreender suas necessidades e aperfeiçoar-se nossos serviços

**Desempenho superior** - Nossa gente é engajada em fazer a diferença, fornecer uma experiência eficaz e superior a todos os nossos consumidores e parceiros.

**Simples para ser eficiente** - Temos compromisso em fornecer o simples, evitando complexidade e trazendo eficiência nas operações.



## Considerações finais

Sempre agindo ao cumprimento das regulamentações externas e às normas internas da instituição. A ouvidoria desempenha suas atribuições de modo ético e imparcial, buscando aprimorar cada vez mais o atendimento aos clientes da Tip Bank, com a otimização e aperfeiçoamento de processos.

## Central de atendimento

Dúvidas cartão, frete e pedágio - 0800 600 2528

Comercial, Postos e Clientes: (65) 3054-9701

E-mail: [atendimento@tipbank.com.br](mailto:atendimento@tipbank.com.br)

## Redes sociais @

Instagram: Contatip

Blog tip: [tipbank.com.br/blog](http://tipbank.com.br/blog)

## Ouvidoria

Telefone: 0800 008 1060

Ouvidoria: [ouvidoria@tipbank.com](mailto:ouvidoria@tipbank.com)

## Fale conosco

WhatsApp: (65) 99935-5074



A conta digital para quem vive o agronegócio.