

Ouvidoria 1º semestre 2023

Boas-vindas

Seja bem-vindo ao Relatório Ouvidoria Granito.

Valorizamos a transparência com nossos clientes e temos certeza que este é o caminho para fortalecer a confiança com nossa organização.

Em conformidade com a Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, apresentamos a seguir nosso relatório sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2023.

Mensagem da ouvidoria

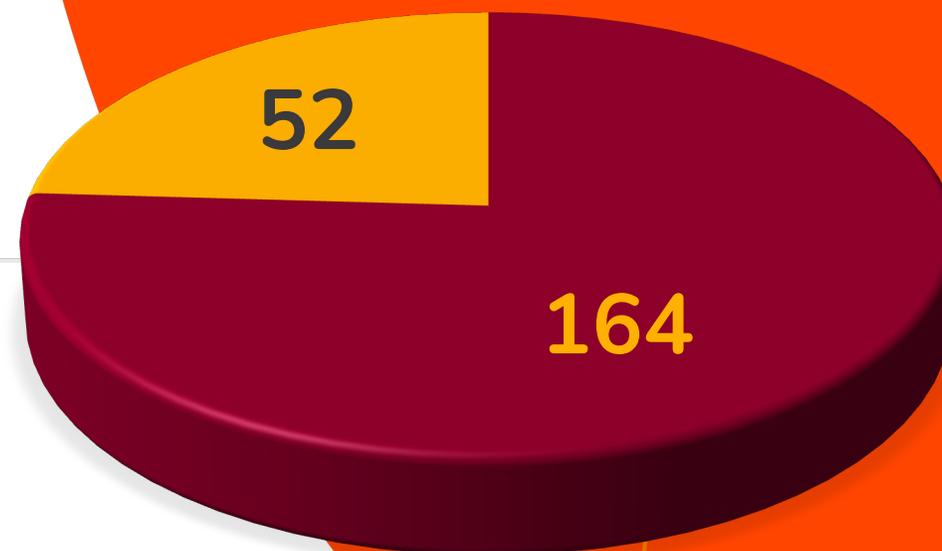
Representamos a voz do cliente, de forma responsável. Para nós, não basta apenas mediar e solucionar uma reclamação, entendemos que também é nosso dever atuar de forma preventiva, identificando a causa raiz de cada interação. Durante o 1º semestre de 2023, tivemos ações voltadas para experiência no atendimento acompanhando as reclamações do início ao fim pelo mesmo analista, focando em respostas imediatas com foco em centralizar a voz dos nossos clientes.



Ouvidoria

- Dentro do semestre recebemos **216** manifestações.
- 76% correspondem ouvidorias e 24% outros atendimentos

Nossos Números

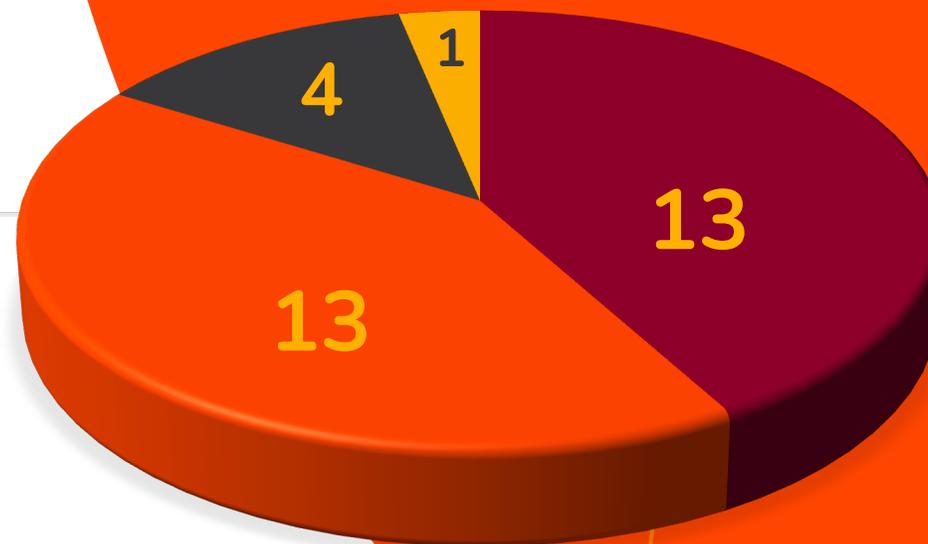


- Ouvidoria
- Atendimentos diversos

Banco Central

- Dentro do semestre recebemos **31** manifestações.
- **42%** Improcedentes, **42%** Procedentes, **13%** Não reguladas e **3%** Excluídas

Nossos Números



- Procedente
- Improcedente
- Não regulada
- Excluída

OBRIGADO!

Granito
MÁQUINAS DE PAGAMENTO