



Relatório de Atuação da Ouvidoria

2022/1

sumário

introdução 3

mensagem da ouvidoria 4

jeitinho will de ser 5

ouvidoria will 6

nossos números 7

melhorias & sugestões 8

considerações finais 9

in- tro- du- ção

A **finalidade** da apresentação deste relatório é trazer transparência em relação aos pontos de melhoria detectados conforme a atuação da nossa Ouvidoria Will Bank.

Este **levantamento** nos permite identificar as principais dores que nossos clientes possam estar enfrentando e, assim, nos permitindo atuar para a melhoria dos procedimentos internos.

Através da qualificação e quantificação destes dados, elaboramos estratégias de correção, identificação de futuras inconsistências e propostas de melhoria.

O **objetivo** central desta Ouvidoria é focada em nosso cliente e em todo reporte que ele pode nos fazer.



A nossa Ouvidoria

elaborou, diretamente para você,
nosso usuário, uma

mensagem

Primeiramente, gostaríamos de agradecer aos usuários que nos confiaram suas demandas.

Nós da Ouvidoria, nos comprometemos, a cada manifestação registrada, em prestar o melhor gerenciamento das demandas que recebemos.

Nosso time é super engajado com a integração da empresa com os usuários e, acima de tudo, entendemos, sim, o lado de cada parte envolvida!

Contamos com pessoas preparadas e capazes profissionalmente que, além de reforçarem toda a nossa cultura, atuam com humanização.

O objetivo que temos é sempre manter em desenvolvimento a nossa assertividade com a intenção de entregar os melhores resultados aos nossos usuários!

Conte conosco!

Time de Ouvidoria

diversidade é
FUNDAMENTAL



nosso

SENSIBILIDADE
com todas as
manifestações

INQUIETAÇÃO
temos de sobra

jeitinho de ser

tratativa com
ASSERTIVIDADE

prática
EMPÁTICA



CONFIANÇA
para conclusões
definitivas

ouvidoria

will



O que nos norteia é:

Conclusividade: agimos para entregar uma resposta definitiva e uma conclusão satisfatória;

Objetividade: atuamos com foco direcionado para as demandas de cada manifestação recebida individualmente; e

Flexibilidade: nossa autonomia é pautada em resolução de conflitos para trazermos uma boa experiência para nossos clientes sempre.



Registre sua manifestação em nosso formulário disponível em nosso site



Temos um prazo de 10 úteis para te enviar a resposta definitiva

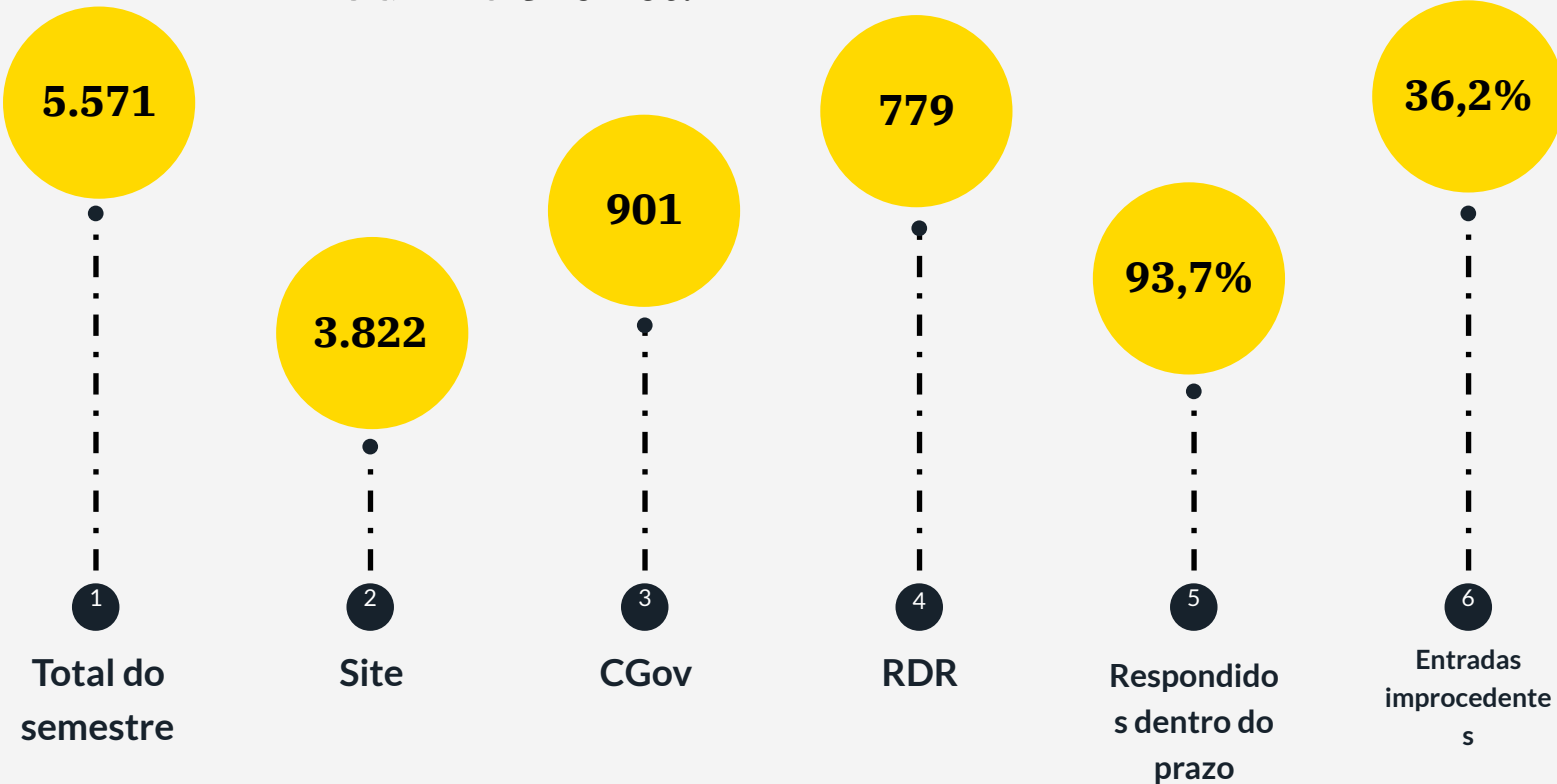
Nossa integração se estende para outras plataformas como o Consumidor.Gov.Br (Procons) e RDR (Bacen)



NOSSOS NÚMEROS



entre **Janeiro** e
Junho tivemos:





Melhorias & Sugestões

1

Demanda: impossibilidade de cancelamento de conta will com débitos vincendos e saldo residual.

Solução: criação de fluxo manual temporário para cancelamento de contas integrado por etapas.

2

A melhorar: protocolos de atendimentos via telefone.

Solução: alinhamento e instauração de um núcleo de melhoria contínua para padronizar o atendimento.

considerações finais

**Então,
é isso!**

Estaremos sempre disponíveis para receber suas dúvidas e sugestões.

Lembrando que, antes de acionar a Ouvidoria, você precisa acessar nosso *chat* dentro do aplicativo ou nos enviar um e-mail.

Mas em caso de insatisfação com a resolução, certamente, devem ser abertas manifestações conosco para que, de fato, entreguemos uma conclusão definitiva.

valeu ;)