

Relatório

Componente Organizacional de Ouvidoria

ONCRED Sociedade de Crédito Direto S.A
Relatório Semestral - 1º sem | 2023

oncred



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é o porta-voz dos clientes, e é incansável na busca de soluções para atingirmos o patamar de excelência que nos propomos a oferecer.

Solucionar pontualmente as demandas dos clientes, nos prepara para aperfeiçoarmos processos e prevenir futuras demandas.

Com ética, imparcialidade e empatia, todas as manifestações recebidas são tratadas com foco na melhoria dos processos que envolvem nossos clientes e o nosso atendimento, objetivando a satisfação destes e a constante elevação dos índices de qualidade da instituição.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, publicamos o presente relatório relativo as atividades da Ouvidoria no 1º semestre de 2023.

ESTRUTURA DE OUVIDORIA

A ONCRED está enquadrada no Segmento S5 e mantém uma estrutura de Ouvidoria compatível com seu porte e modelo de negócios, mas suficiente para o atendimento dos clientes em eventuais reclamações.

—> A Ouvidoria da ONCRED executa as seguintes atividades:

- a) Registra as manifestações mantendo o registro permanente das questões levantadas por seus clientes;
- b) Recebe (sugestões, reclamações, informações) dos clientes sobre os produtos e serviços prestados;
- c) Faz o monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução, observando um prazo interno de até 10 (dez) dias antes de esgotar o prazo legal para o fechamento do registro;
- d) Sugere e recomenda mudanças de procedimentos internos e adequações de normas de serviços.

Motor gerador de quaisquer negócios, o Cliente é o nosso maior bem!

Trabalhamos com o objetivo de criar relacionamentos, de manter parcerias, de compartilhar desafios, para que o cliente saiba que pode contar conosco para construir e atingir os seus sonhos, os seus objetivos.

Os clientes que utilizam os canais disponíveis para se manifestarem, nos auxiliam a rever a dinâmica do nosso negócio, sempre com o objetivo de melhorias constantes em todos os âmbitos deste.



CANAIS DE ATENDIMENTO

A ONCRED realiza ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, garantindo acesso gratuito através dos canais disponíveis.

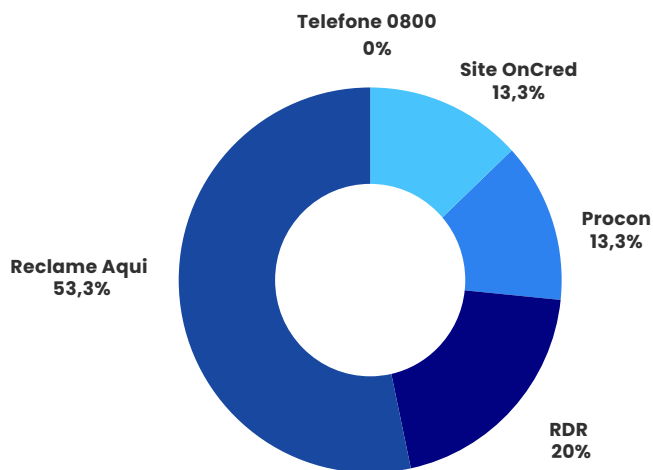
A Ouvidoria se dedica a monitorar os 5 canais de atendimento que os nossos clientes, e o público em geral têm ao seu dispor, sejam eles próprios, de Órgãos Públicos ou Privados, onde possam ser registradas as manifestações, objetivando que soluções sejam prontamente aplicadas.

- Formulário no sítio oncred.com.br
- Telefone 0800-729-2230
- Procon
- Reclame Aqui
- RDR

INFORMAÇÕES QUANTITATIVAS E QUALITATIVAS

Foram registrados 15 acionamentos dos nossos clientes, e o tempo médio para a solução foi de 2,5 dias úteis, sendo:

- 00 Telefone 0800
- 02 Formulário no site oncred.com.br
- 02 Procon
- 03 RDR
- 08 Reclame Aqui



A distribuição regional

- 01 DF
- 01 Norte
- 03 Nordeste
- 10 Sudeste



COMPROMETIMENTO E ADERÊNCIA

A ONCRED Sociedade de Crédito Direto S.A. está comprometida com o funcionamento satisfatório da Ouvidoria e vem cumprindo todas as exigências requeridas pelo Banco Central do Brasil.

São Caetano do Sul, 31 de julho de 2023







Relatório da Ouvidoria

1º sem | 2023