

Relatório da Ouvidoria

Relatório Semestral

2º sem | 2022

APRESENTAÇÃO

Objetivo

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.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020 e Resolução BCB 28 de 23/10/2020 do Conselho Monetário Nacional, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 2º semestre de 2022.

SOBRE



Ouvidoria

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 às demandas dos clientes, nos prepara para aperfeiçoarmos processos e prevenir futuras demandas.

É com ética, imparcialidade e empatia, que todas as manifestações recebidas são tratadas, objetivando a satisfação dos clientes e a constante elevação dos índices de qualidade da instituição.

SOBRE

Canais de Atendimento

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
- RDR - Serviço de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil
- Procon
- Reclame Aqui



RESULTADOS



Resumo

Foram registrados 08 acionamentos dos nossos clientes, e o tempo médio para a solução foi de 2,5 dias úteis, sendo:

- 3 Reclame Aqui
- 2 Formulário no sítio oncred.com.br
- 2 RDR Banco Central
- 1 Procon
- 0 Telefone 0800-729.2230

ZERO

Distribuição regional:





Relatório da Ouvidoria

2º sem | 2022