

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

**VIA CERTA FINANCIADORA S.A. - CRÉDITO,
FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS
2º SEMESTRE DE 2019**

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Via Certa Financiadora S.A. Crédito, Financiamento e Investimentos é a instância máxima para mediação de conflitos na instituição que não tiverem sido solucionados nos demais canais de atendimento.

Conforme resolução 4.433 do Conselho Monetário Nacional de 23.07.2015, estabelece que é atribuição da Ouvidoria elaborar, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

OBJETIVO

O presente relatório Semestral da Ouvidoria da Via Certa Financiadora, contém as informações referentes as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no segundo semestre de 2019.

ESTRUTURA E TRATAMENTO

A estrutura da Ouvidoria é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos ofertados, atividades, processos e sistemas da Instituição.

Todos os componentes da Ouvidoria estão devidamente certificados, tendo como Diretor responsável, Sr. Fábio Von Groll e como ouvidora, Sr. Paula Luiza Haubert.

A Ouvidoria localiza-se na sede da Instituição e funciona, de segunda a sexta, através do fone 0800 648 0101 ou através do correio eletrônico, ouvidoria@viacertafinanciadora.com.br.

ANALISE DAS DEMANDAS

Demandas Recebidas

No histórico de atendimento, temos o seguinte:

Ligações Improcedentes:

PERÍODO 2019

Ligações Improcedentes	
Julho	94
Agosto	88
Setembro	75
Outubro	87
Novembro	84
Dezembro	46
TOTAL	474

Ligações Procedentes Solucionadas

Legenda:

Tema 1-Atendimento

Tema 4-Operações de Crédito.

Tema 5-Cartão de Crédito

Tema 7-Tarifas

Tema 13- Outros

Período	Tema 1		Tema 4		Tema 5		Tema 7		Tema 13		Total	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Julho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Agosto	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2
Setembro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outubro	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	1	3
Novembro	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1
Dezembro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	4	7	4	7

Com relação à avaliação direta da qualidade do atendimento da ouvidoria.

LIGAÇÕES PROCEDENTES- Avaliação a satisfação da solução apresentada							
MÊS	1	2	3	4	5	Não respondeu	TOTAL
jul/19	0	0	0	0	0	1	1
ago/19	0	0	0	0	2	0	2
set/19	0	0	0	0	0	0	0
out/19	0	0	0	1	0	2	3
nov/19	0	0	0	0	0	1	1
dez/19	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	1	2	4	7

LIGAÇÕES PROCEDENTES- Avaliação da qualidade do atendimento							
MÊS	1	2	3	4	5	Não respondeu	TOTAL
jul/19	0	0	0	0	0	1	1
ago/19	0	0	0	0	2	0	2
set/19	0	0	0	0	0	0	0
out/19	0	0	0	0	1	2	3
nov/19	0	0	0	0	0	1	1
dez/19	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	3	4	7

As respostas foram encaminhadas no prazo determinado pelo Banco Central.

Era o que tínhamos a relatar.

FABIO VON GROLL
Diretor Responsável pela Ouvidoria

PAULA LUIZA HAUBERT
Ouvidor