

**RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA**

**VIA CERTA FINANCIADORA S.A. - CRÉDITO,  
FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS  
2º SEMESTRE DE 2020**

## **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 2020.

## **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@viacertaфинanciadora.com.br](mailto:ouvidoria@viacertaфинanciadora.com.br).

## **ANALISE DAS DEMANDAS**

### **Demandas Recebidas**

No histórico de atendimento, temos o seguinte:

Ligações Improcedentes:

PERÍODO 2020

Ligações Improcedentes	
Julho	59
Agosto	60
Setembro	37
Outubro	38
Novembro	43
Dezembro	37
<b>TOTAL</b>	<b>274</b>

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	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Julho	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1
Agosto	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
Setembro	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0
Outubro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Novembro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Dezembro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>

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/20	0	0	0	0	0	1	1
ago/20	0	0	0	0	0	0	0
set/20	0	0	0	0	0	0	0
out/20	0	0	0	0	0	0	0
nov/20	0	0	0	0	1	0	1
dez/20	0	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	0	0	0	0	1	2	3

LIGAÇÕES PROCEDENTES- Avaliação da qualidade do atendimento							
MÊS	1	2	3	4	5	Não respondeu	TOTAL
jul/20	0	0	0	0	0	1	1
ago/20	0	0	0	0	0	0	0
set/20	0	0	0	0	0	0	0
out/20	0	0	0	0	0	0	0
nov/20	0	0	0	0	1	0	1
dez/20	0	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	0	0	0	0	1	2	3

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