

crefisa 

Relatório de Ouvidoria 2017 (1º semestre)



APRESENTAÇÃO

O Relatório da Ouvidoria tem como objetivo atender à Resolução nº 4.433 do Conselho Monetário Nacional (CMN) e tornar mais transparente a relação entre a Crefisa e o seu público.

Com mais de 1.000 Pontos de Atendimento espalhados em 26 Estados e no Distrito Federal e atuando no ramo financeiro há mais de 50 anos, a Crefisa tem consciência da importância de seu papel na sociedade, qual seja, ser um agente de transformação viabilizando o resgate do crédito. Em consequência, impulsiona a retomada da autoestima dos clientes e a economia do país. Com o crédito resgatado, o brasileiro consome mais e toda a sociedade se beneficia, contribuindo para alimentar toda a cadeia produtiva.

Ganhadora do “Prêmio Época ReclameAQUI” pelo 4º ano consecutivo (2013, 2014, 2015 e 2016), a Crefisa tem como grande diferencial o compromisso com a excelência no atendimento de seus clientes, disponibilizando canais ágeis e eficazes de comunicação, bem como equipes treinadas e preparadas.

No site consumidor.gov, serviço público monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor, por Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos e Tribunais de Justiça, a Crefisa, por mais de uma vez, já ocupou a 1ª posição no índice de solução entre as mais de 390 empresas dos mais diversos segmentos de mercado, mantendo sempre ótimos indicadores, o que demonstra o seu empenho em atender às demandas de seus clientes.

O trabalho da Ouvidoria impacta no fortalecimento da credibilidade institucional, atuando para que se desenvolva uma consciência crítica institucional das ações relativas às atividades da Crefisa.

A Ouvidoria Crefisa é um canal de relacionamento diferenciado e tem o objetivo de estreitar o relacionamento entre o cliente e a Instituição, colaborando para que esta possa, mais rapidamente e com mais efetividade, atender as demandas dos clientes que não se sentiram satisfeitos com a solução anteriormente apresentada à sua reclamação.

A estrutura da Ouvidoria está adequada às normas vigentes, tendo sido designados, perante o Banco Central do Brasil, o ouvidor e o diretor responsável pela Ouvidoria.

O Controle das Atividades da Ouvidoria é sistêmico e, além de gerar números de protocolo automáticos e alertar sobre os prazos para atendimento, também é responsável por gerar relatórios estatísticos, tanto qualitativos quanto quantitativos, sendo que essas informações permanecem arquivadas pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos. O Ouvidor também possui acesso a todos os sistemas da Instituição que sejam ligados diretamente ao cadastro e às operações dos clientes.

O Estatuto dispõe, de forma expressa, sobre as atribuições e atividades da Ouvidoria, os critérios de designação e de destituição do Ouvidor, o tempo de duração de seu mandato e o compromisso expresso da Instituição no sentido de criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção, assegurando o acesso da Ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo.

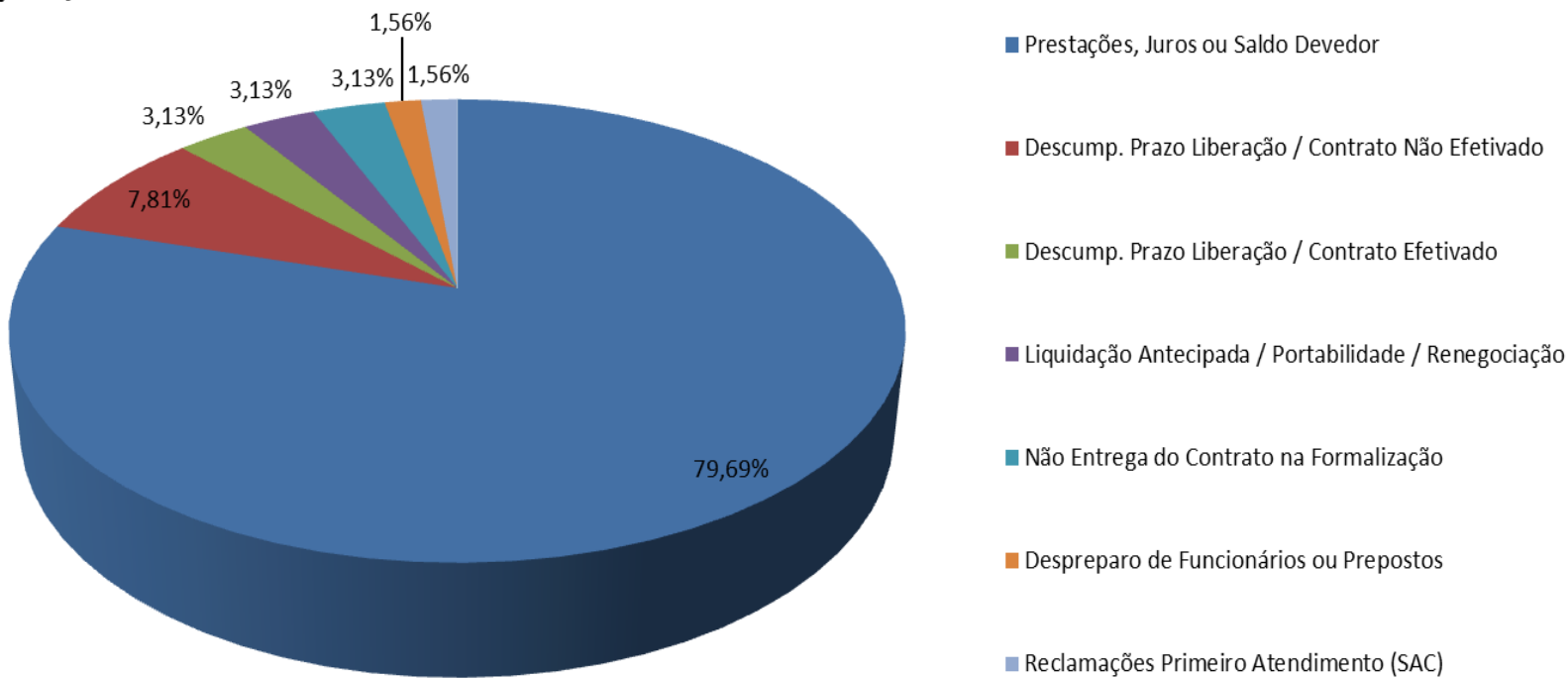
Funcionamento da Ouvidoria

A Ouvidoria da Crefisa:

- Atende, registra, instrui, analisa e trata de maneira formal e adequada as demandas dos clientes;
- Presta esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para a resposta;
- Encaminha resposta conclusiva para a demanda dentro do prazo previsto;
- Mantém a Diretoria da Instituição informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da Instituição para solucioná-los;
- Elabora e encaminha à Auditoria Interna, ao Comitê de Auditoria e à Diretoria da Instituição, ao final de cada semestre, um relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas no cumprimento de suas atribuições.

No 1º semestre de 2017, a análise da qualificação de procedência das reclamações registradas foi feita por meio de um estudo detalhado de cada caso, utilizando provas documentais, sistêmicas, bem como de análise da conduta de funcionários.

Reclamações / 1º Semestre-2017



crefisa 