

RELATÓRIO DE
ATIVIDADES DA
OUVIDORIA
1º SEMESTRE DE 2021



Ouvidoria

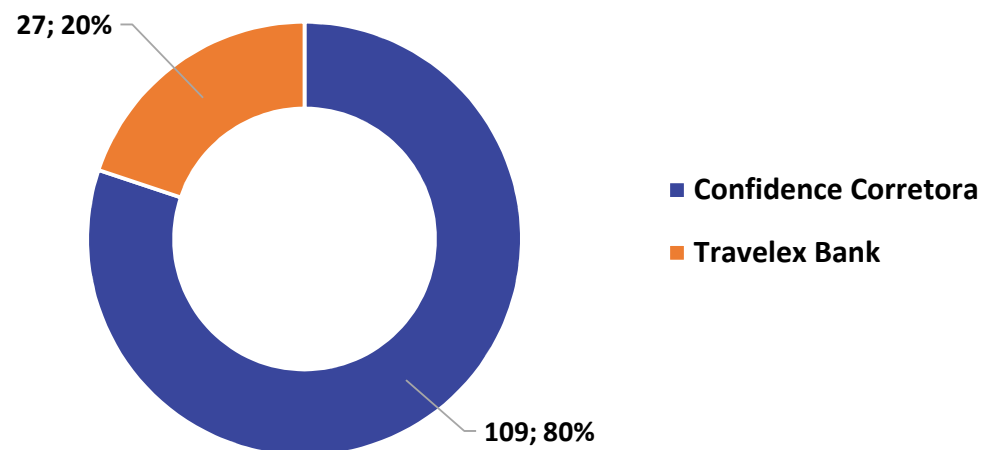
Em cumprimento ao disposto na Resolução nº 4.433, de 27/7/2015, apresentamos o relatório da Ouvidoria com dados estatísticos referentes ao 1º Semestre de 2021.

A Ouvidoria tem a missão de representar o cliente dentro do Grupo Travelex Confidence de forma transparente, independente e imparcial. É o elo de comunicação entre o cliente e a Instituição com o intuito de dar o devido encaminhamento às manifestações sobre os produtos e serviços com acompanhamento até sua efetiva conclusão.



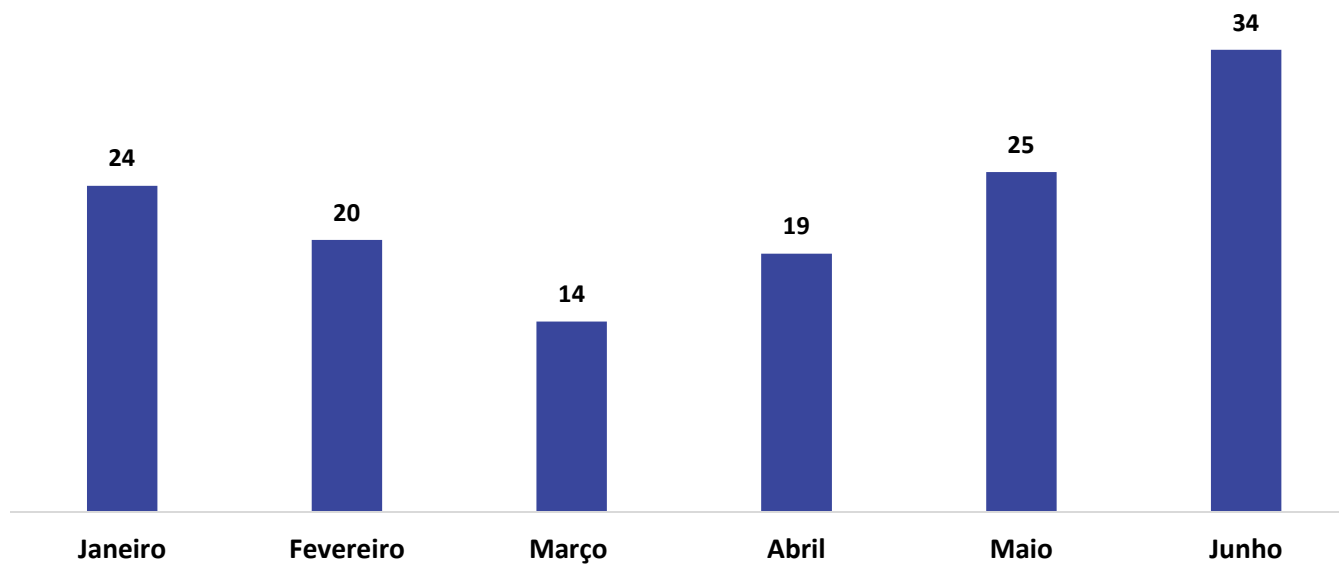
Manifestações por Segmento - Grupo Travelex Confidence

Os números abaixo representam a quantidade total de manifestações ocorridas no 1º Semestre de 2021 por segmento dentro do Grupo. Ao todo, foram 136 registros, sendo distribuídos da seguinte maneira:



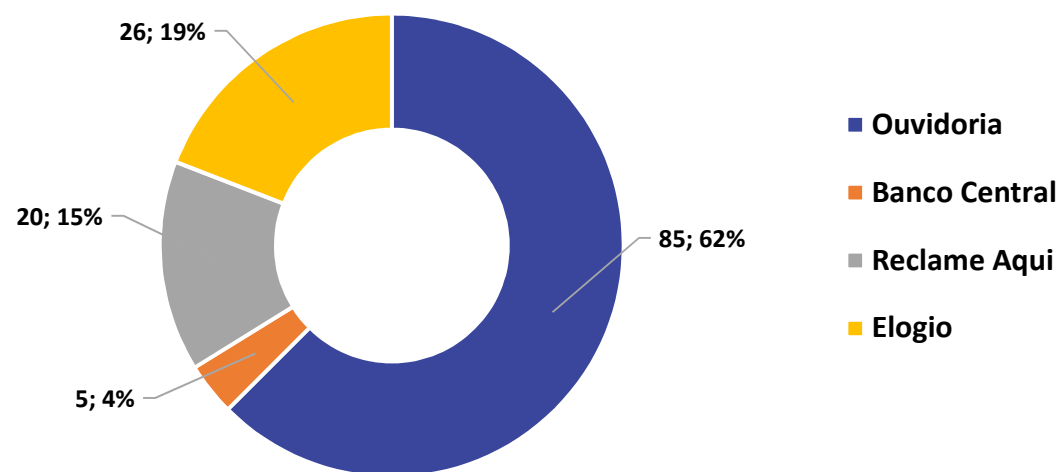
Manifestações por Mês - Grupo Travelex Confidence

No 1º Semestre de 2021, mensalmente, os registros foram distribuídos da seguinte maneira:



Manifestações por Canal - Grupo Travelex Confidence

No 1º Semestre de 2021 a quantidade de manifestações foram distribuídas da seguinte maneira em cada canal:



Critérios Adotados:

Ouvidoria - Demandas registradas pelo Telefone ou E-mail

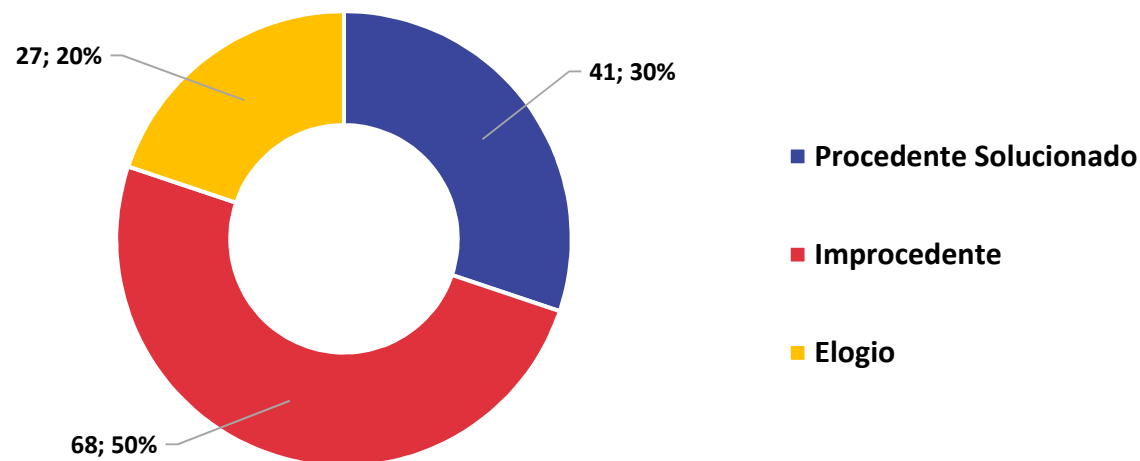
Reclame Aqui - Demandas registradas pelo site

Bacen - Demandas registradas no Banco Central



Classificação das Manifestações - Grupo Travelex Confidence

Todas as manifestações ao serem finalizadas recebem uma classificação, que indica se o registro foi Procedente Solucionado, Improcedente, Procedente não Solucionado ou Elogio.



Critérios Adotados:

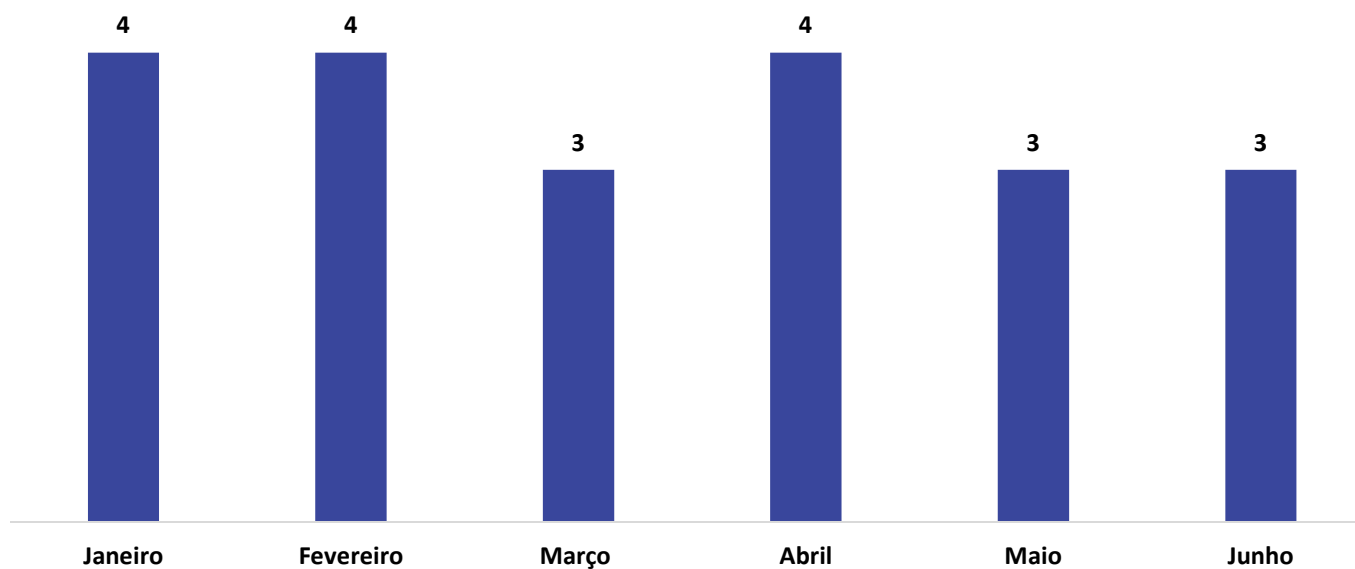
Procedente Solucionada - Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar

Improcedente - Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar

Procedente não Solucionada - Demandas que tiveram amparo legal e /ou regulamentar, mas dentro das circunstancias não foi possível a solução esperada.

Resposta das Manifestações - Grupo Travelex Confidence

No 1º Semestre de 2021 a Ouvidoria teve a seguinte média de dias para responder o cliente:



RELATÓRIO DE
ATIVIDADES DA
OUVIDORIA
1º SEMESTRE DE 2021

Canais da Ouvidoria
0800 771 1878
ouvidoria@confidencecambio.com.br

Horário de atendimento:
Segunda a sexta, das 9h às 18h

Travelex



Grupo
Confidence