



Relatório de Ouvidoria

Consórcio
FANCAR
1º Semestre 2022

O que é a ouvidoria?

A Ouvidoria representa o compromisso da Fancar com a excelência no atendimento ao cliente. Ao oferecer um canal de comunicação eficaz, transparente e imparcial, a Ouvidoria demonstra o respeito da empresa pelos seus clientes e parceiros de negócios, reconhecendo sua importância para o sucesso da organização.

A Ouvidoria é mais do que um canal de atendimento. É um canal de voz, de empoderamento, de transformação e de construção de um relacionamento sólido e duradouro entre empresas e seus clientes.

Quando entrar em contato?

A Ouvidoria: Sua voz para uma resolução justa e eficaz quando os canais tradicionais falham.

Entendemos a frustração de não ter sua demanda solucionada nos canais tradicionais de atendimento. Para te auxiliar nesse momento, a Ouvidoria se coloca à disposição como um canal de apoio imparcial e dedicado à busca de soluções justas e eficazes.

Relatório de Reclamação

Reclamações Registradas na Ouvidoria no Período



DÚVIDA SOBRE SEGUNDA VIA DE BOLETO
40%

LIGAÇÃO POR ENGANO
40%

DÚVIDA PAGAMENTO DE CRÉDITO ENCERRADO
20%

CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

IMPROCEDENTE – reclamações sem fundamento sobre questões claramente definidas em contrato, não contrárias às leis, regulamentos ou ao código do consumidor.

PROCEDENTE SOLUCIONADA – reclamações sobre divergências na interpretação das regras contratuais, às leis, regulamentos ou ao código do consumidor resolvida no prazo de até 10 dias.

PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA – qualquer reclamação válida e não resolvida no prazo legal por problemas operacionais.

PENDENTE – qualquer reclamação cuja interpretação seja dúbia e que esteja em estudo objetivando encontrar a melhor solução.

Relatório de Reclamação

Percentual % de clientes ativos que acionaram a ouvidoria.

IMPROCEDENTE
100%



CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

TEL: 0800 606 1900

Email: ouvidoria@consorciofancar.com.br



Consórcio
FANCAR

Especialista em realizar sonhos.