



RESERVA
CONSÓRCIOS

RELATÓRIO SEMESTRAL

Ouvidoria

2º semestre 2023

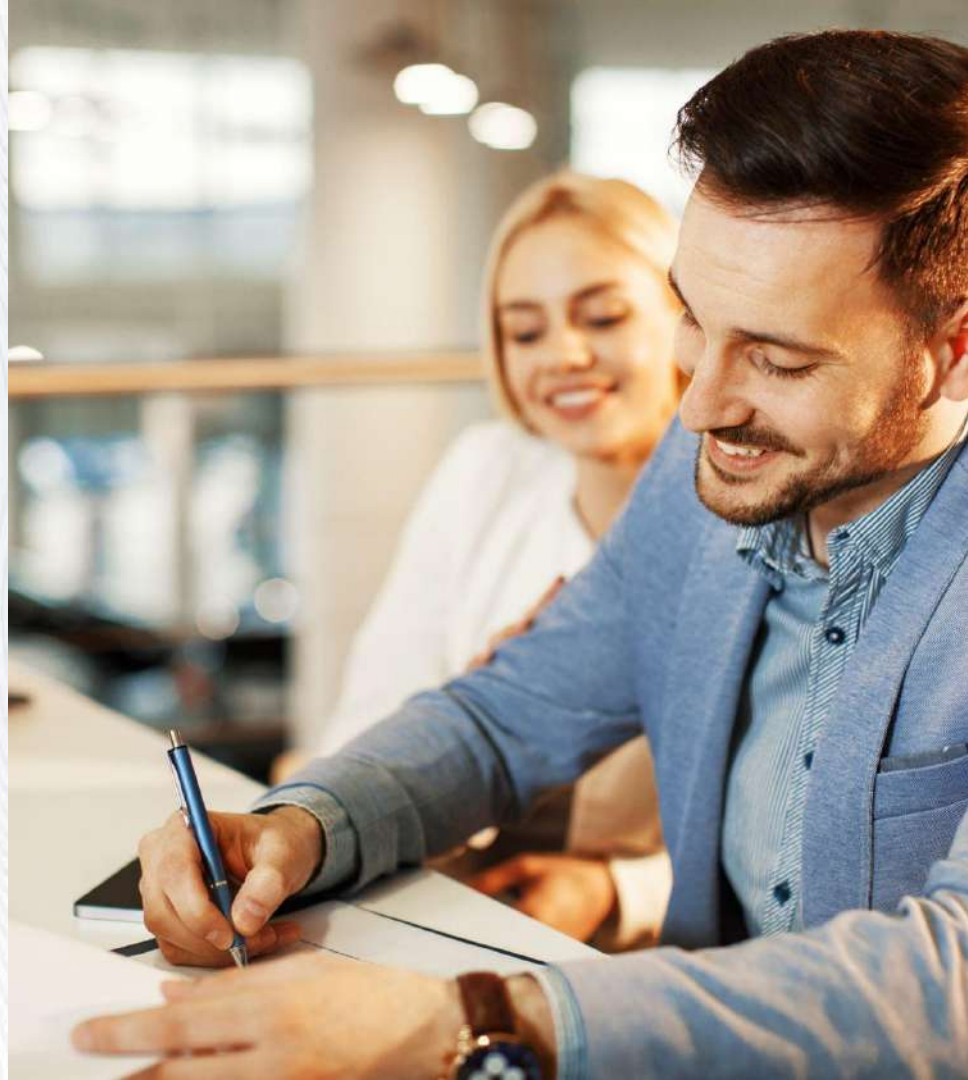
Boas-Vindas!

Na Ouvidoria, destacamos a transparência como nossa prioridade principal. Dedicamo-nos à resolução de conflitos e permanecemos prontos para atender às necessidades de nossos clientes.

A essência da nossa missão é receber as demandas que não foram solucionadas por meio de nosso canal de atendimento, sempre guiados pela ética e imparcialidade.

De acordo com a Resolução BCB nº. 28, datada de 23 de outubro de 2020, apresentamos este relatório que abrange as atividades e resultados da Ouvidoria durante o segundo semestre de 2023.

Boa leitura!



A Ouvidoria Reserva

A prestação de serviços da ouvidoria fundamenta-se na transparência, imparcialidade e no compromisso com a ética.

Buscamos interagir colaborativamente com as diversas áreas internas para encontrar soluções definitivas, agindo na raiz das demandas recebidas e transformando-as em oportunidades de aprimoramento.

Cabe ressaltar que todos os membros da ouvidoria são certificados em conformidade com as regulamentações vigentes, atingindo um índice de certificação de 100%.

Todos os atendimentos telefônicos são registrados, gravados e armazenados, permitindo a identificação das demandas por meio de números de protocolos e arquivos correspondentes.

A Ouvidoria Reserva

- ✓ Reconquistar a confiança de nossos consorciados;
- ✓ Ajudar na fidelização deles à nossa marca;
- ✓ Manter a credibilidade com nossos órgãos reguladores.

Diariamente, concentramo-nos em proporcionar soluções simples e seguras, sempre de maneira justa e transparente.



Canal de Atendimento

Como falar com a Ouvidoria da Reserva?



Atendimento Telefônico: 0800-1010-102



ouvidoria@consorcioreserva.com.br



Atendimento Presencial

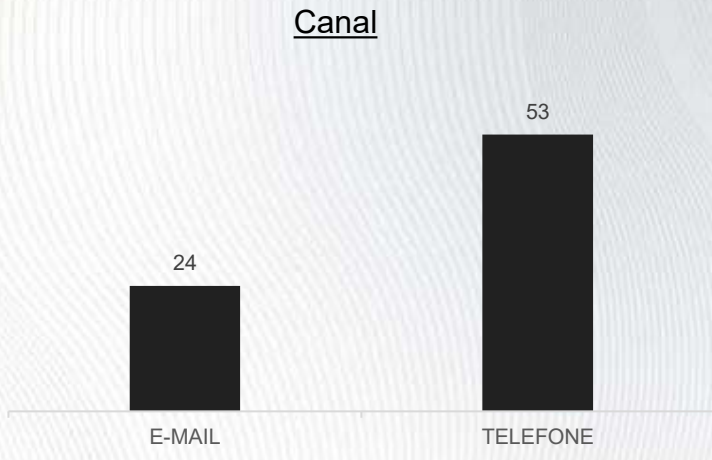
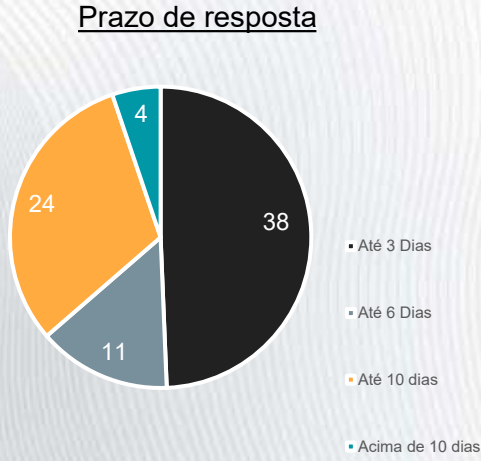
Com horário previamente agendado, na sede da Administradora.

Basta entrar em contato por telefone ou e-mail, fornecendo o número do protocolo do seu atendimento primário, e responderemos da maneira mais eficaz possível.

* A Ouvidoria funciona de segunda-feira a sexta-feira (exceto feriados), das 9h às 17h.

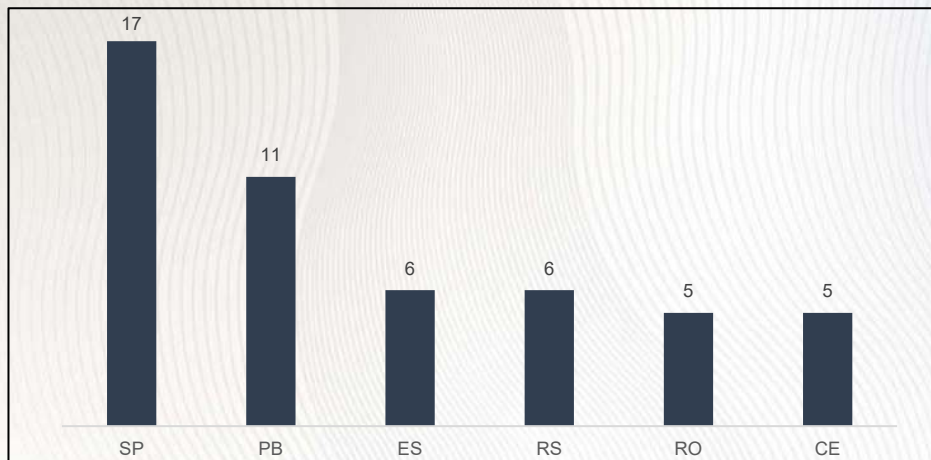


Resultados Ouvidoria

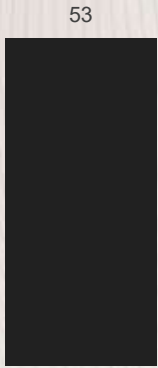


Reclamação por Região - Ouvidoria

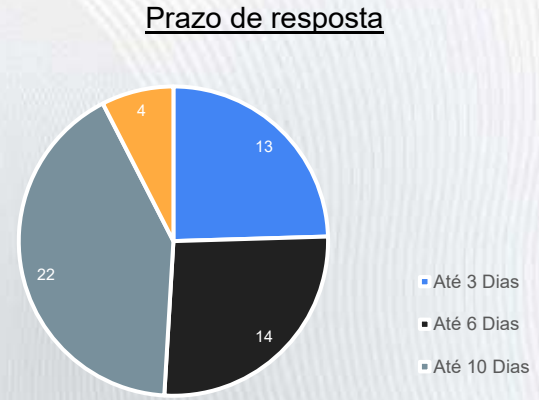
O estado com mais reclamações neste semestre foi **São Paulo**, com 17 (22%). Em segundo foi **Paraíba**, com 11 (14%), e terceiro **Espírito Santo** com 6 (8%).



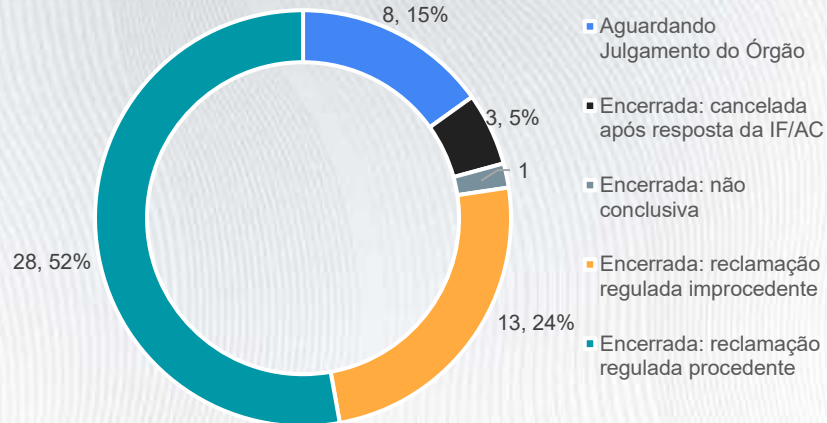
Resultados RDR - BACEN



2º semestre 2023



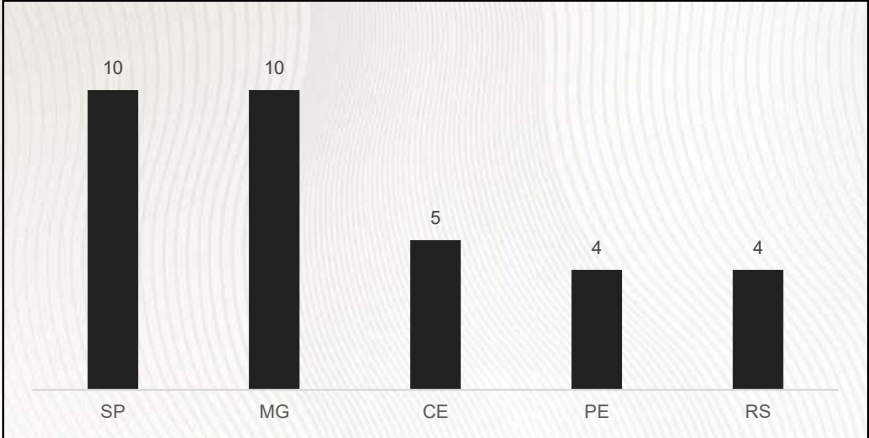
Assunto



Reclamação por Região – RDR

O estado com mais reclamações neste semestre foi **São Paulo e Minas Gerais**, com 10 (19%).

Em segundo foi **Ceara**, com 5 (9%), e terceiro **Pernambuco** com 4 (7%).



Considerações Finais

Os dados apresentados neste relatório evidenciam a importância da Ouvidoria, destacando seu papel na identificação dos principais problemas e no aprimoramento e correção de processos

Os requisitos estabelecidos no artigo 13, parágrafo único, da Resolução BCB nº. 28 são integralmente atendidos com a assinatura do Diretor responsável pela Ouvidoria no presente relatório.



Diretor Administrador

Reserva Administradora de Consorcio

CNPJ nº 28.904.092/0001-53



RESERVA
CONSÓRCIOS

**MUITO
OBRIGADO!**

