

# REDENÇÃO ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS

## CNPJ/MF sob nº 62.246.228/0001-13

Em atenção a Resolução nº 28/20 do Banco Central do Brasil, a Ouvidoria apresenta seu relatório referente às atividades desempenhadas no 2º semestre do ano de 2024.

A Ouvidoria tem a finalidade de atender em última instância as demandas dos clientes que não foram solucionadas nos canais de atendimento, SAC, WHATSAPP, EMAIL-S e outros canais de atendimento. Tem como objetivo, atender ao cliente, buscar informações internamente, avaliar se a questão é procedente ou não e resolver no menor prazo possível, se aplicável.

A Ouvidoria é composta por um Ouvidor e um Diretor Responsável, devidamente designado perante o Banco Central do Brasil.

O Ouvidor é responsável por registrar, comunicar, receber, instruir, analisar, acompanhar solucionar e prestar esclarecimentos ao reclamante, consorciado ou não, de maneira rápida e objetiva, dentro dos prazos exigidos na legislação vigente.





### Data-base

Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria: Ocorrências registradas por clientes e respondidas no período de: 01/07/2024 a 31/12/2024 - (2º Semestre de 2024).

Relatório Semestral da Ouvidoria	2º Semestre	Página: 2 / 3
	2024	

## Canais de Atendimento

A Redenção Administradora de Consórcios possui estrutura específica para atendimento das exigências legais e regulamentares, com canal direto de comunicação com seus clientes e usuários de seus produtos e serviços, através de:

	Telefone gratuito	TELEFONE OUVIDORIA: 0800 722 3333 O ouvidor verifica se já existe alguma reclamação/contato do mesmo com o SAC. Caso o demandante ainda não tenha passado pelo SAC (Serviço de Atendimento a Clientes), ele é orientado a redirecionar seu pedido para o canal de 1ª instância primário.
	Site corporativo	<a href="https://www.consorcioredencao.com.br">https://www.consorcioredencao.com.br</a>
	E-mail	Após o recebimento de algum e-mail de consorciado ou não consorciado, o Ouvidor verifica se já existe reclamação/contato do mesmo com o SAC. Caso o demandante ainda não tenha passado pelo SAC (Serviço de Atendimento a Clientes), ele é orientado a redirecionar seu pedido para o canal de 1ª instância, primária. Quando a demanda for de fato de Ouvidoria, o Ouvidor valida as informações constantes no e-mail e orienta o cliente.
	SAC	(84) 4005-3326- Whatsapp (84) 4005-3310 Para esclarecimento de dúvidas, sugestões e reclamações. Através destes canais, a instituição mantém relação estreita com seus clientes comprometendo-se a prestar um atendimento satisfatório, buscando soluções rápidas e efetivas neste canal considerado primário.

O acesso a Ouvidoria são divulgados: boletos mensais, contratos, folders e site.

### Manifestações recebidas pela ouvidoria:

No 2º semestre de 2024, não foi registrada demanda.

### Demandas: BACEN/PROCONS

No 2º semestre de 2024, não foi registrada demanda

#### Quantitativo geral de classificação de demanda

CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE
Regulada improcedente	0
Regulada Procedente	0

Relatório Semestral da Ouvidoria	2º Semestre	Página: 3 / 3
	2024	

## Considerações Finais

Concluimos que os trabalhos da Ouvidoria no segundo semestre de 2024 foram eficazes.

A instituição está inteiramente comprometida em atender as demandas dos clientes da melhor maneira e no menor prazo e, para isso, entendemos que a estrutura disponibilizada para a Ouvidoria e SAC estão em conformidade com o porte, quantidades de grupos e número de clientes da nossa empresa.

## Encaminhamento deste relatório

O presente relatório é assinado pelo Ouvidor e Diretor responsável pela Ouvidoria.

Cumprindo os requisitos previstos no artigo 13º, parágrafo único da Resolução nº 28 do Bacen.

Natal, 15 de Janeiro de 2025

SEVERINO MOACIR DANTA POTIGUAR JUNIOR

DIRETOR DE OUVIDORIA

GEORGE EDUARDO MOREIRA DE FARIAS

OUVIDOR