

RELATÓRIO DE
ATIVIDADES DA
OUVIDORIA
2º SEMESTRE DE 2020

Travelex

worldwide
money

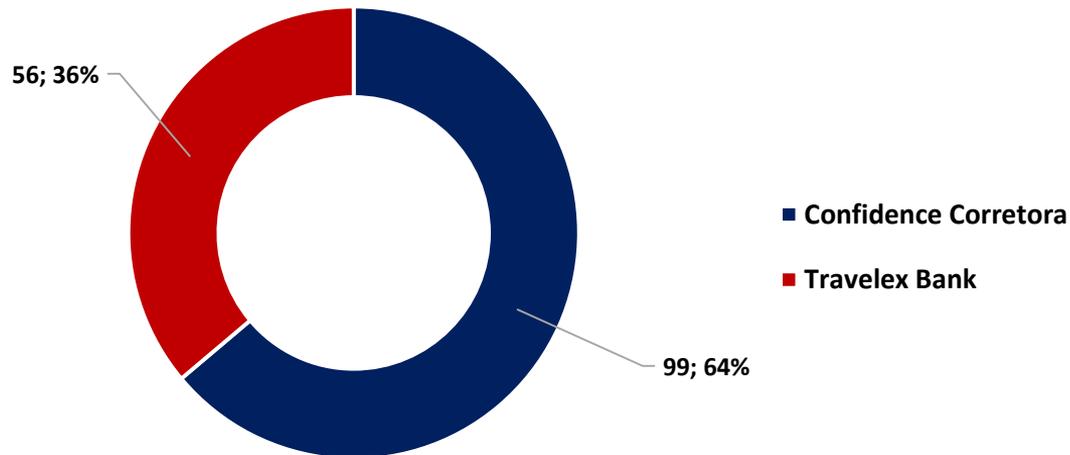
Ouvidoria

Em cumprimento ao disposto na Resolução nº 4.433, de 27/7/2015, apresentamos o relatório da Ouvidoria com dados estatísticos referentes ao 2º Semestre de 2020.

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.

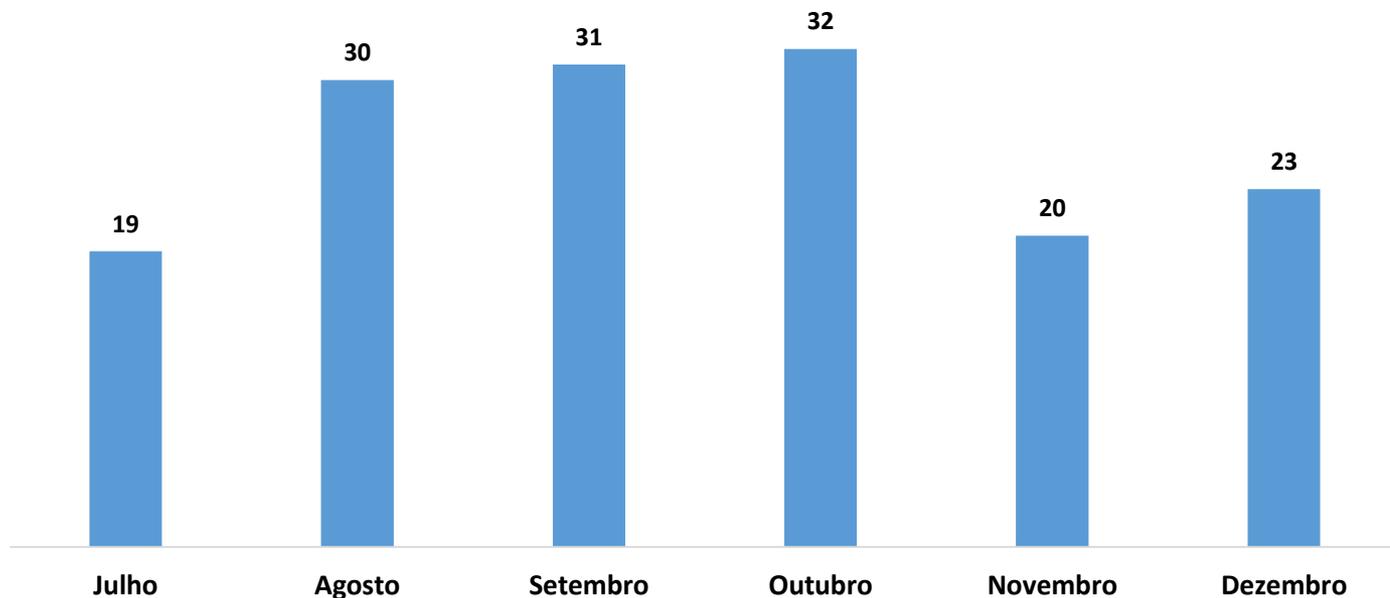
Manifestações por Segmento - Grupo Travelex Confidence

Os números abaixo representam a quantidade total de manifestações ocorridas no 2º Semestre de 2020 por segmento dentro do Grupo. Ao todo, foram 155 registros, sendo distribuídos da seguinte maneira:



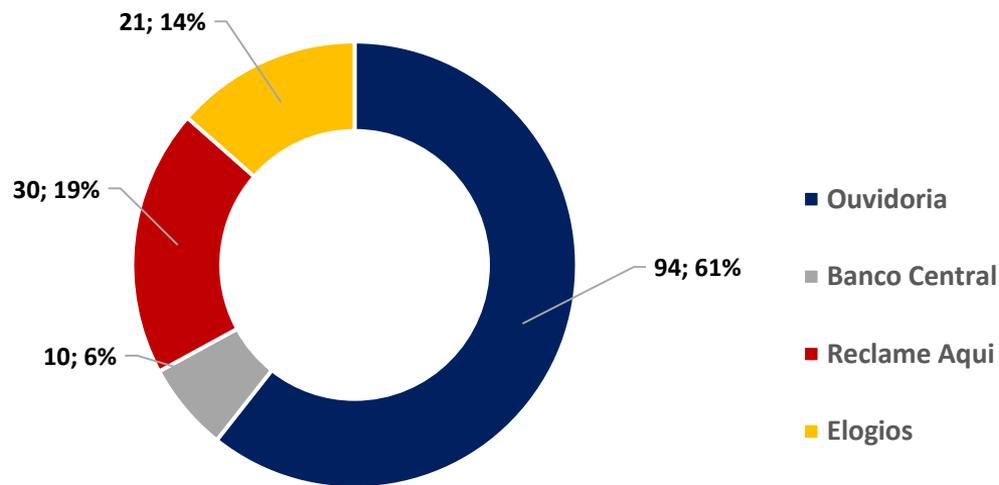
Manifestações por Mês - Grupo Travelex Confidence

No 2º Semestre de 2020, mensalmente, os registros foram distribuídos da seguinte maneira:



Manifestações por Canal - Grupo Travelex Confidence

No 2º Semestre de 2020 a quantidade de manifestações foram distribuídas da seguinte maneira em cada canal:



Critérios Adotados:

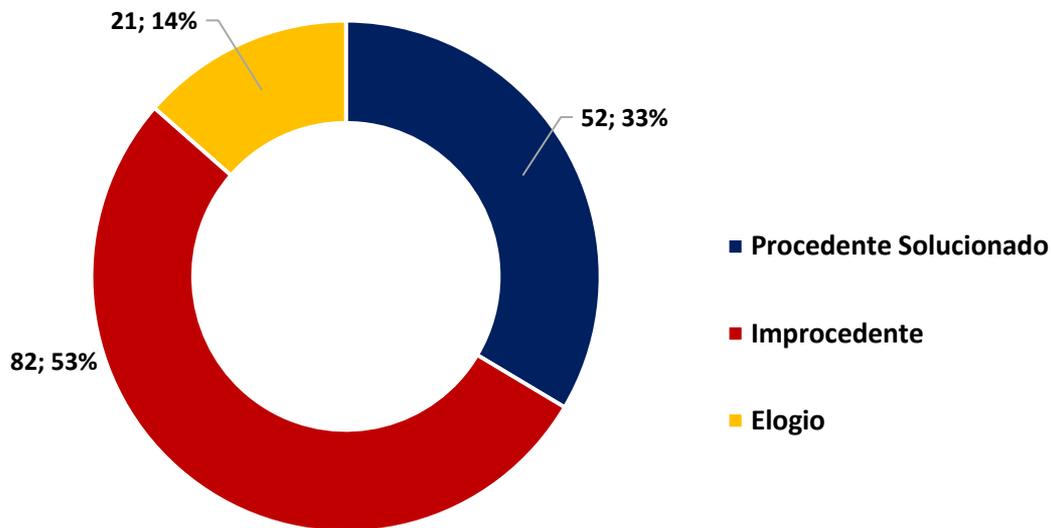
Ouvidoria - Demandas registradas pelo Telefone ou E-mail

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.



Crerios Adotados:

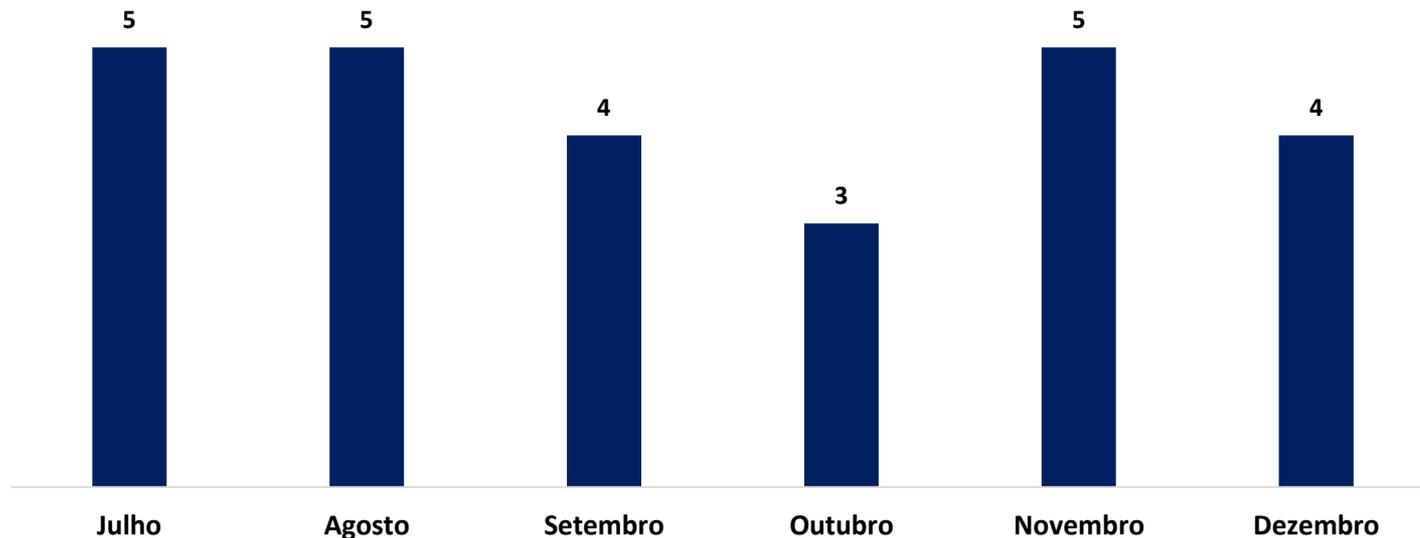
Procedente Solucionada - Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar

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

Procedente não Solucionada - Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que não foram solucionadas do ponto de vista do cliente

Resposta das Manifestações - Grupo Travelex Confidence

No 2º Semestre de 2020 a Ouvidoria teve a seguinte média de dias para responder o cliente:



RELATÓRIO DE
ATIVIDADES DA
OUVIDORIA
2º SEMESTRE DE 2020

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

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

Travelex

worldwide
money

Grupo
Confidence