Financeira BECKER

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

1º Semestre de 2022

"Conforme Resolução 4433/15, nossa Ouvidoria presta atendimento de última instância às demandas de nossos clientes e usuários de nossos produtos e serviços, para reapreciação de suas reclamações e solicitações, cuja tratativa nos canais de atendimento primário foram consideradas insatisfatórias pelos demandantes.

As informações contidas neste relatório são referentes ao período compreendido entre 01 de Janeiro de 2022 a 30 de Junho de 2022.

Ouvidora

Andriely Thiele John

I Seção Descritiva

a) Avaliação de eficácia da Ouvidoria

O período caracterizou-se pela contínua atuação do componente Ouvidoria, permitindo uma avaliação precisa da sua eficácia, conforme a operacionalidade e solução dos casos registrados, inclusive relativos às consultas e sugestões de clientes.

b) Estrutura da Ouvidoria

A unidade de Ouvidoria foi implementada de acordo com a natureza e complexidade do nosso produto e atividades, atendendo as exigências legais e regulamentares, tendo como Ouvidora responsável, Sra. Andriely Thiele John. O serviço é realizado via 0800 647 9997, web site www.beckerfinanceira.com.br e e-mail ouvidoria@beckerfinanceira.com.br, sempre atendendo de segunda a sexta-feira em horário comercial.

c) Proposições encaminhadas pela Ouvidoria

Neste período não foi registrado nenhuma solicitação e/ou reclamação pelos canais disponibilizados de contato, somente solicitações de informações e dúvidas pontuais que são pertinentes ao SAC, os quais foram encaminhados para o setor correto dar o devido retorno ao solicitante.

d) Proposições encaminhadas à Administração

Não foram encaminhadas proposições à Administração relativas a este período em função de não ter havido ocorrências no mesmo.

Este relatório também é encaminhado a toda a diretoria para ciência de todos.

II – Conclusão

A Diretoria da Instituição julga adequada a estrutura de ouvidoria, para os clientes e usuários que necessitarem de atendimento.

Serão analisadas sugestões de melhorias, a partir do momento em que houver dificuldades na resolução de fatos relevantes e que se julguem necessárias mudanças.

Avançaremos cada vez mais, sendo forte ferramenta à disposição de nossos clientes e usuários de nossos produtos, levando suas demandas ao conhecimento da Diretoria desta Instituição, assim como a todos os gestores responsáveis pelas áreas envolvidas, mantendo sempre o foco na satisfação de nossos Clientes.

Cerro Largo, 05 de Julho de 2022

Eleonor Oscar Becker
Diretor Presidente
Becker Financeira S/A - CFI

Andriely Thiele John
Ouvidora