



RELATÓRIO DE OUVIDORIA COIMEXCON

1º SEMESTRE DE 2021

Apresentação

A Coimexcon Administradora de Consórcio de S.A. apresenta seu relatório de Ouvidoria referente às atividades desempenhadas no período do 1º semestre de 2021, em atendimento a Resolução nº 4.860 de 23/10/2020 do Banco Central.

Neste relatório a administração reforça o papel da ouvidoria como um canal de atendimento de segunda instancia e do ouvidor como um profissional independente que atua de forma isenta, transparente e com absoluta imparcialidade dentro das suas atribuições.

A administração também mantém programa de treinamento dos seus colaboradores voltado ao aperfeiçoamento do nível de atendimento e o aprimoramento dos serviços prestados para o próximo semestre.



Canais de acesso a Ouvidoria

O horário de funcionamento da ouvidoria é de segunda a sexta-feira no horário das 09:00hs às 18:00hs. O contato pode ser realizado através dos seguintes canais.



Mycon

ouvidoria@mycon.com.br

0800 591 1285

www.mycon.com.br

1consórcio

ouvidoria@1consorcio.com.br

0800 725 0995

www.1consorcio.com.br

coimexCON

ouvidoria@coimexcon.com.br

0800 725 0995

www.coimexcon.com.br

NATUREZA DOS CONTATOS RECEBIDOS:

48

No período de 01 de janeiro a 30 de junho de 2021, a Coimexcon recebeu 48 contatos através dos canais de contato disponibilizados para a finalidade de Ouvidoria.

02

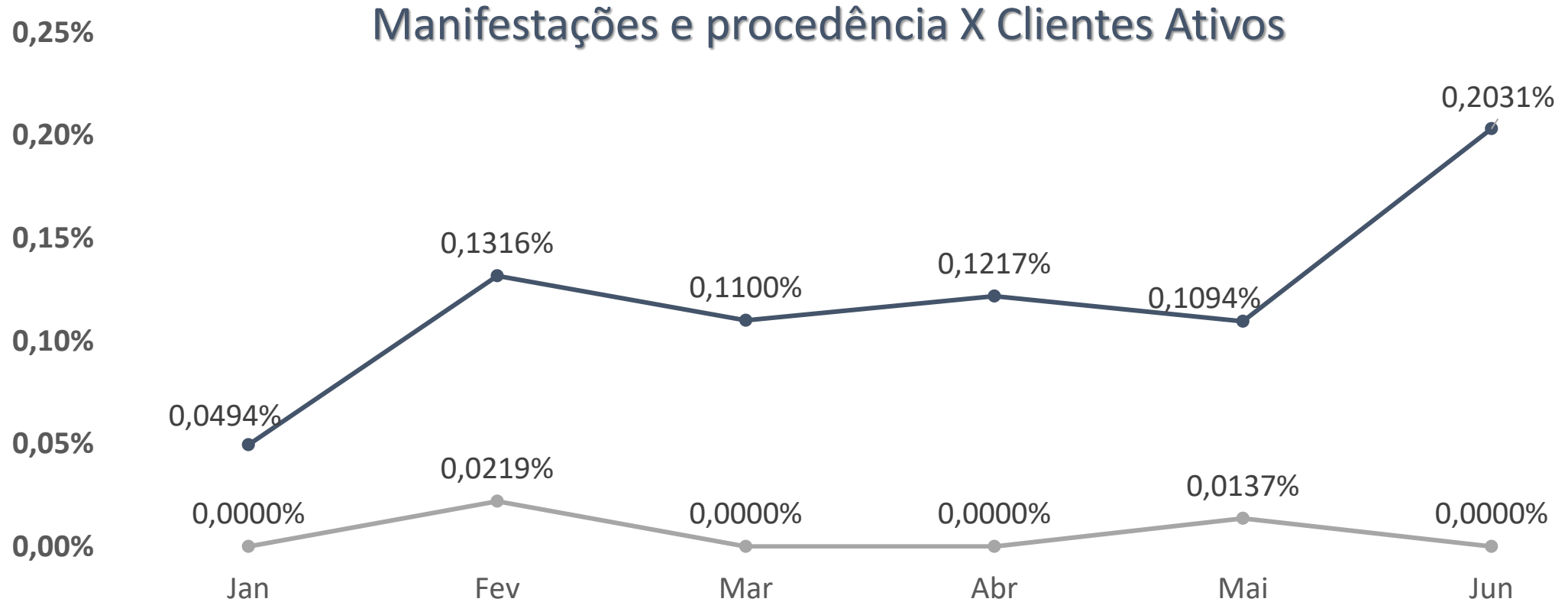
Destes, 02 contatos foram identificados como procedente pela ouvidoria. Ambos os casos foram acompanhados, tratados e concluídos no prazo máximo de 10 dias conforme previsto na legislação vigente.

46

Além desses, outros 46 contatos foram recebidos através dos canais de ouvidoria, no entanto, foram classificadas como improcedentes e direcionadas aos canais de atendimento específicos.



Resultado das manifestações



● % de clientes ativos que acionam a Ouvidoria ● % de clientes ativos com manifestações procedentes



OBRIGADO