

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA ÁREA DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2024

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Conglomerado Fator apresenta o relatório semestral acerca de suas atividades realizadas durante o 2º semestre de 2024, o qual foi elaborado em conformidade com a Resolução do CMN nº 4.860/20, a Resolução CVM nº 43/21 e a Resolução CNSP nº 445/22.

ESTRUTURA

A Ouvidoria Fator é composta por, 01 (um) ouvidor devidamente certificado. O Ouvidor se reporta diretamente ao Diretor responsável pela Ouvidoria. A Ouvidoria Fator presta atendimento ao Conglomerado Fator, que é constituído pelas seguintes empresas:

- Banco Fator S/A.;
- Fator Seguradora S/A.; e
- FAR - Fator Administradora de Recursos Ltda.

FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Em linhas gerais, no desempenho de suas funções a Ouvidoria Fator desenvolve as seguintes atividades:

- Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas acolhidas;
- Fornecer protocolo informando o prazo previsto para resposta, que é de até dez dias úteis;
- Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas;
- Encaminhar a demanda, ao Gestor / Diretor da área diretamente envolvida com o relacionamento, produto ou serviço que está sendo objeto de questionamento, monitorando a devolução da resposta;
- Analisar o pleito do demandante e a resposta fornecida pela Área demandada;
- Encaminhar resposta conclusiva para o demandante no prazo regulamentado;
- Encaminhar a pesquisa de avaliação da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria aos clientes e usuários; e
- Elaborar e encaminhar à Auditoria Interna e a Diretoria ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

CANAIS DE ATENDIMENTO E MEIOS DISPONÍVEIS

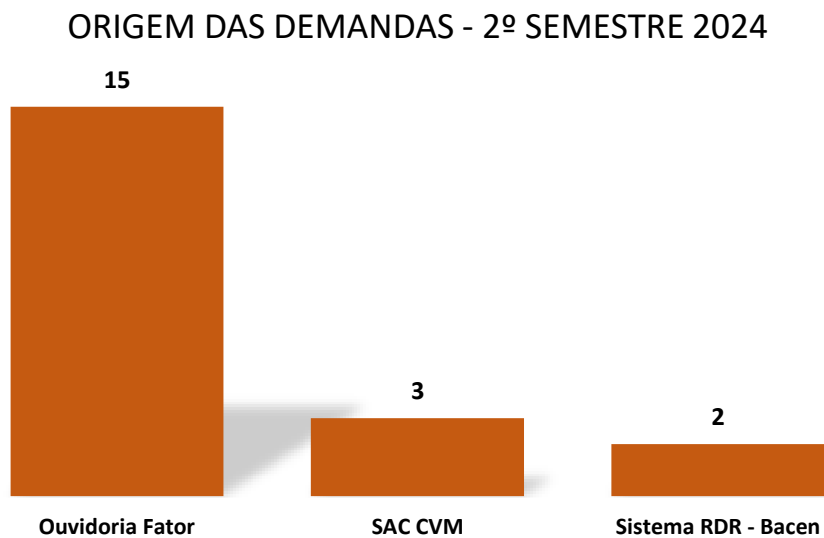
As comunicações dos clientes e demandantes para a Ouvidoria Fator podem ser feitas pelos seguintes canais de atendimento:

- Carta enviada a Rua Dr. Renato Paes de Barros, 1017 – 12º andar – Itaim - SP Cep: 04530-001.
- Através do e-mail: ouvidoria@fator.com.br;
- Por telefone - 0800 - 77- 32867 - O funcionamento do atendimento telefônico é gratuito, no intervalo de: segundas às sextas-feiras, das 09h às 12h e das 13h às 16h.

Os canais de comunicação com a Ouvidoria são informados no site do Conglomerado Fator, além de estarem disponíveis nos materiais de propaganda, e-mails publicitários, notas de negociação e na documentação cadastral dos clientes.

DEMANDAS ATENDIDAS NO 2º SEMESTRE DE 2024

A Ouvidoria Fator registrou no 2º Semestre de 2024 um total de 20 (vinte) atendimentos decorrentes de pessoas físicas, dos quais, 15 foram recebidos diretamente pela Ouvidoria, 02 através de demanda do Órgão Regulador Bacen e as 03 restantes através do SAC CVM, conforme destacamos no gráfico a seguir:



QUALIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

No que tange à classificação das demandas recebidas dos clientes e não clientes no período para tratamento da Ouvidoria junto às empresas do Conglomerado Fator, 65% referem-se a reclamações registradas por “não clientes” e 35% referem-se à “clientes”.

Quando da análise das reclamações recebidas, a Ouvidoria Fator sempre procura agir com imparcialidade e de acordo com os princípios éticos, legais, morais, de acordo com as normas internas e externas sobretudo, com código de defesa do consumidor.

Todas as reclamações de clientes e não clientes, foram classificadas como “Improcedentes” e tiveram suas reivindicações devidamente tratadas, explicadas e justificadas aos demandantes.

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

O processo de avaliação da qualidade de atendimento, conforme definido na política interna de Ouvidoria, é enviado para os casos em que há atendimentos “Procedentes”. Desta forma, não houve avaliações dadas que no período avaliado não tivemos casos com essa classificação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atuação da Ouvidoria Fator no período foi pautada pela busca de atendimento às demandas dos clientes e usuários de forma a assegurar a aplicabilidade das normas legais relativas aos direitos do consumidor, além do aprimoramento e da qualidade dos serviços prestados.

