

Travelex

worldwide  
money

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2019

# Ouvidoria

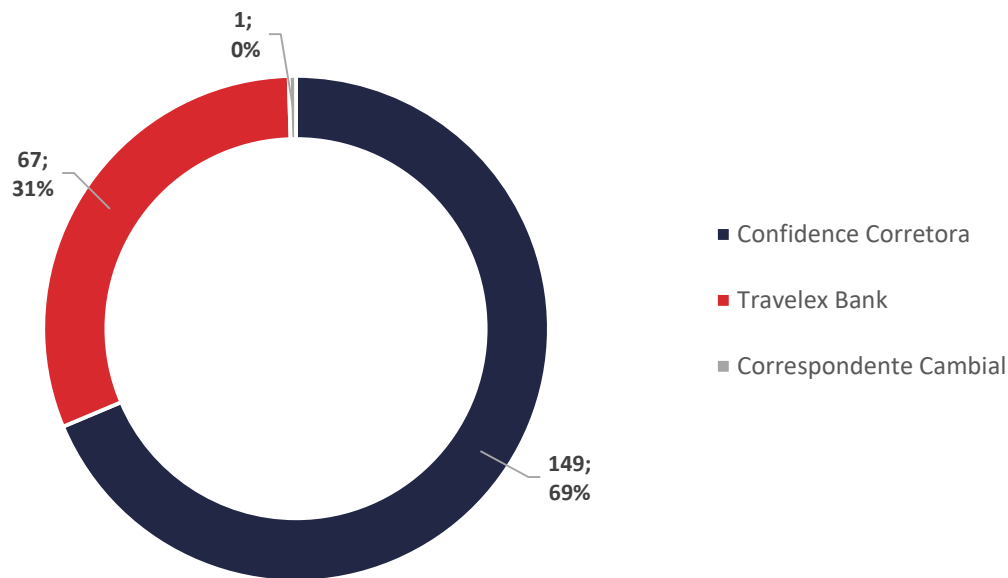
---

Em cumprimento ao disposto na Resolução nº 4.433, de 27/7/2015, apresentamos o relatório da Ouvidoria com dados estatísticos referentes ao 1º Semestre de 2019.

A Ouvidoria tem a missão de representar o cliente dentro do Grupo 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 Confidence

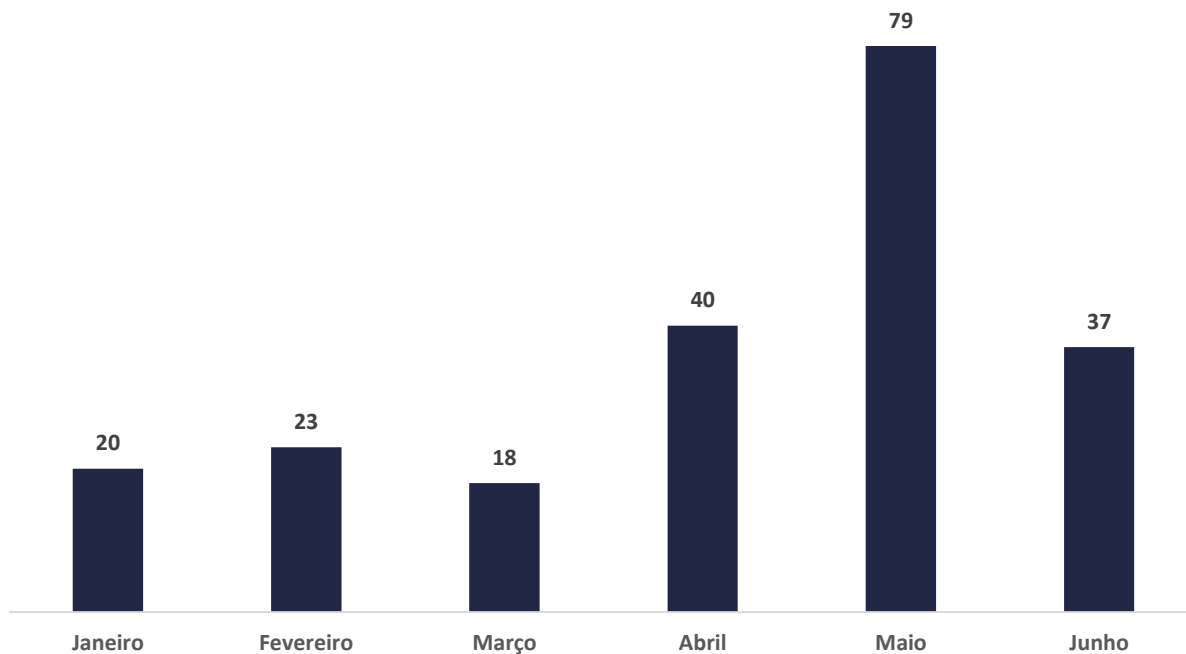
Os números abaixo representam a quantidade total de manifestações ocorridas no 1º Semestre de 2019 por segmento dentro do grupo. Ao todo, foram 217 registros, sendo distribuídos da seguinte maneira:



# Manifestações por Mês - Grupo Confidence

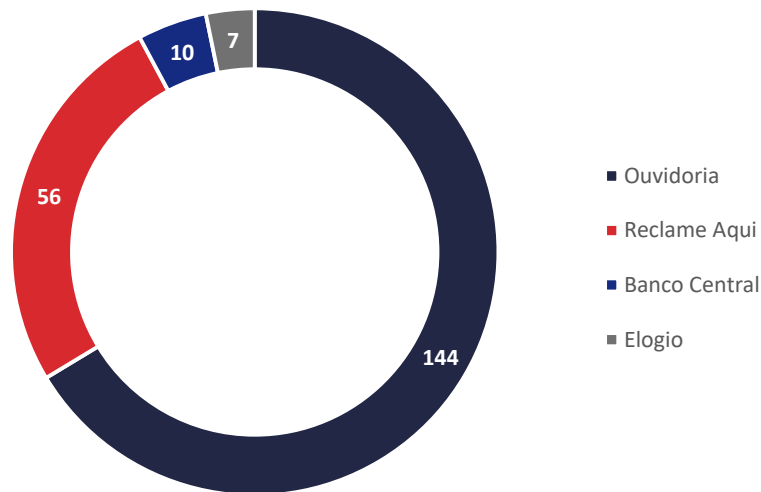
---

No 1º Semestre de 2019, os registros mensalmente foram distribuídos da seguinte maneira:



# Manifestações por Canal - Grupo Confidence

No 1º Semestre de 2019 a quantidade de manifestações foram distribuídas da seguinte maneira em cada canal:



Critérios Adotados:

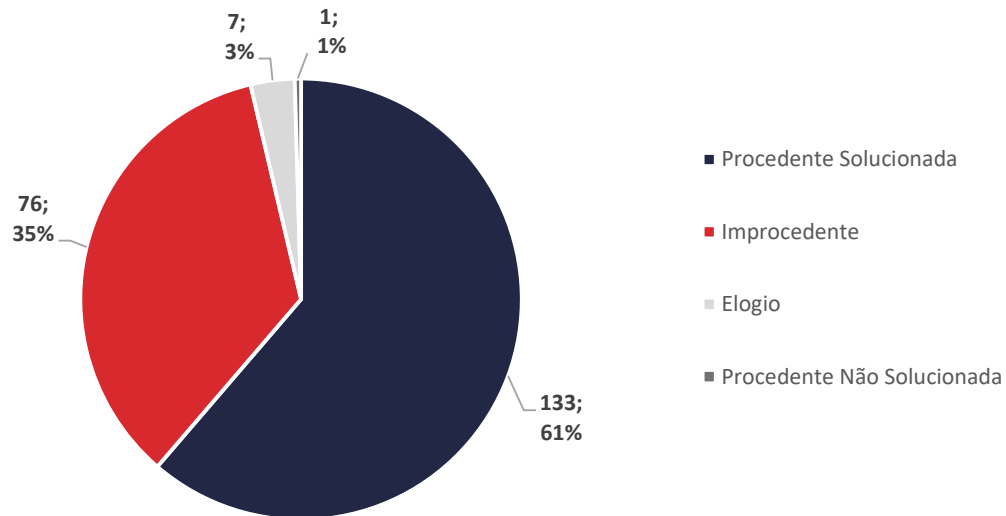
Ouvidoria - Demandas registradas pelo Telefone ou E-mail

Reclame Aqui - Demandas registradas pelo site

Bacen - Demandas registradas no Banco Central

# Classificação das Manifestações - Grupo Confidence

Todas as manifestações ao serem finalizadas recebem uma classificação, que indica se o registro foi Procedente Solucionado, Improcedente, Procedente não Solucionado ou Elogio.



Critérios Adotados:

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

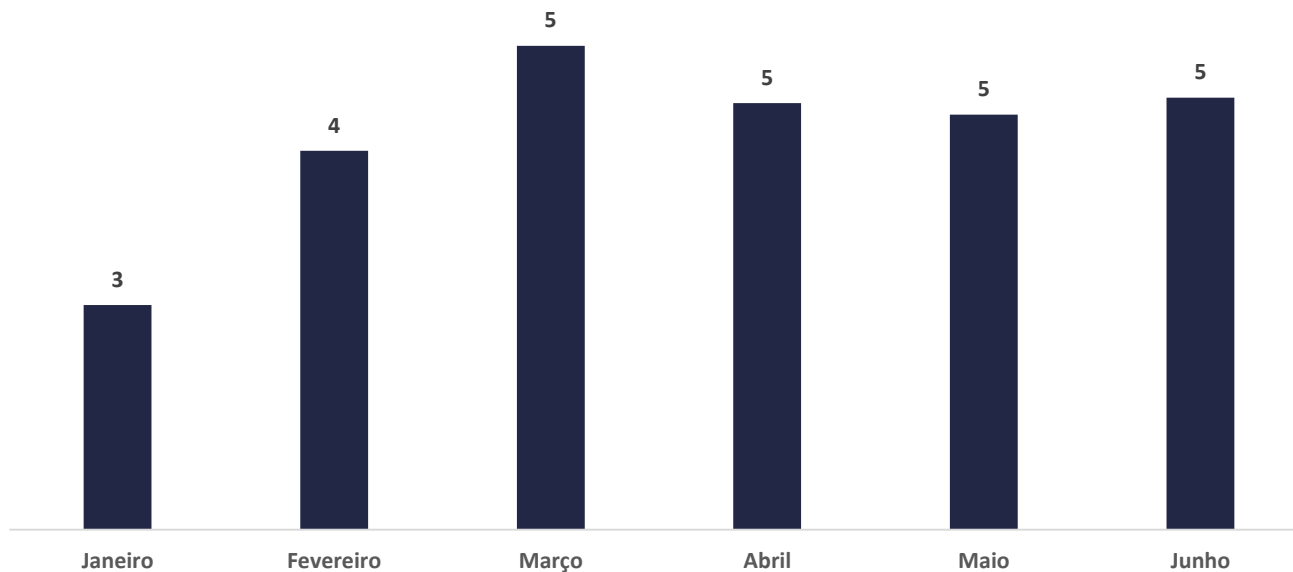
Improcedente - Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.

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 Confidence

---

No 1º Semestre de 2019 a Ouvidoria teve a seguinte média de dias para responder o cliente:



Travelex

worldwide  
money

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2019

Ouvidoria

0800 771 1878

[ouvidoria@confidencecambio.com.br](mailto:ouvidoria@confidencecambio.com.br)

Segunda a sexta, das 9h às 18h