

RELATÓRIO DE  
ATIVIDADES DA  
OUVIDORIA  
2º SEMESTRE DE 2019

Travelex

worldwide  
money

# Ouvidoria

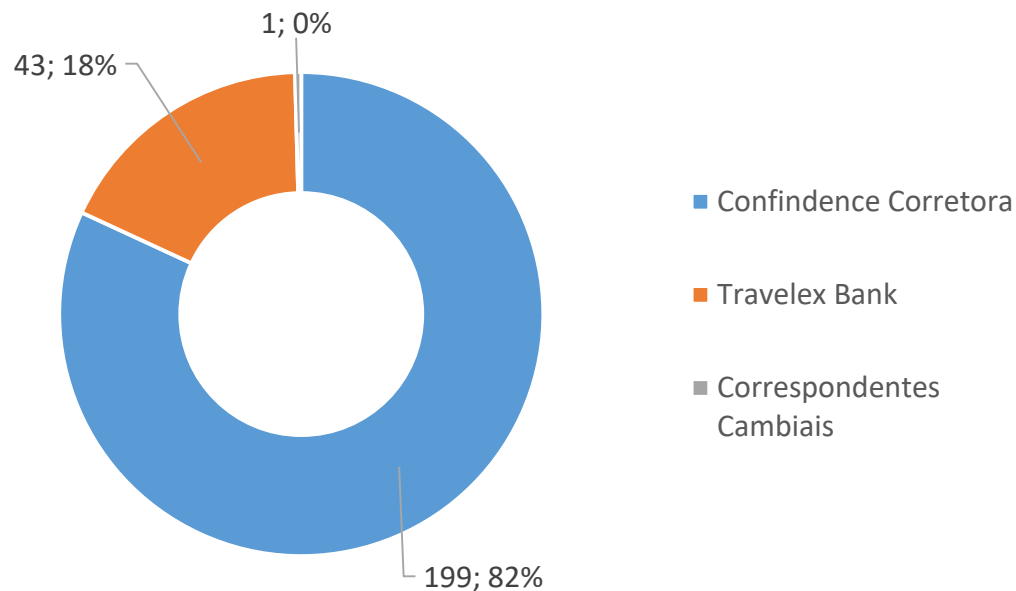
---

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 2019.

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

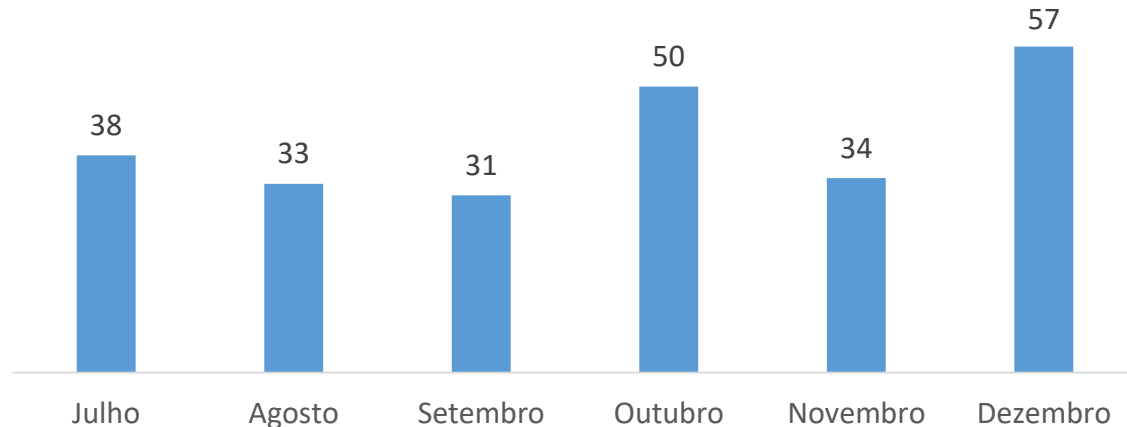
Os números abaixo representam a quantidade total de manifestações ocorridas no 2º Semestre de 2019 por segmento dentro do Grupo. Ao todo, foram 243 registros, sendo distribuídos da seguinte maneira:



# Manifestações por Mês - Grupo Travelex Confidence

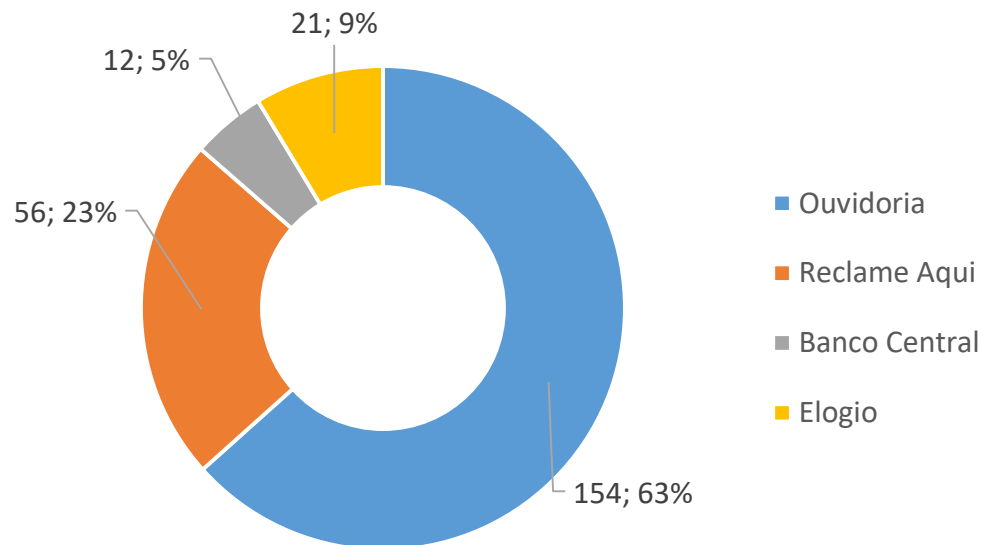
---

No 2º Semestre de 2019, mensalmente, os registros foram distribuídos da seguinte maneira:



# Manifestações por Canal - Grupo Travelex Confidence

No 2º Semestre de 2019 a quantidade de manifestações foram distribuídas da seguinte maneira em cada canal:



Critérios Adotados:

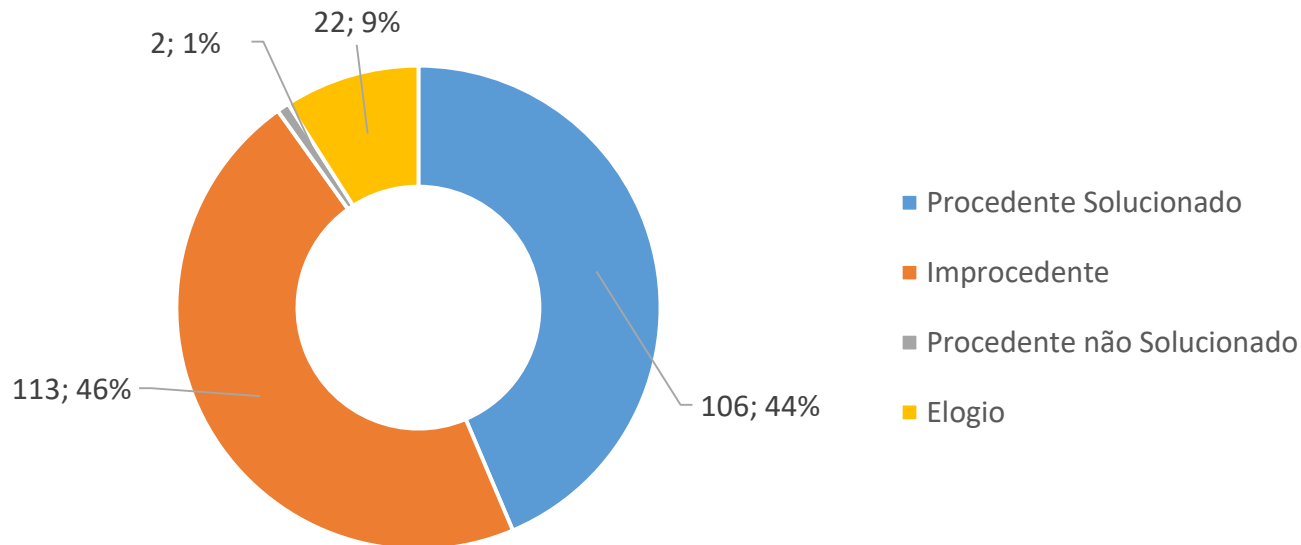
Ouvidoria - Demandas registradas pelo Telefone ou E-mail

Reclame Aqui - Demandas registradas pelo site

Bacen - Demandas registradas no Banco Central

# Classificação das Manifestações - Grupo 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

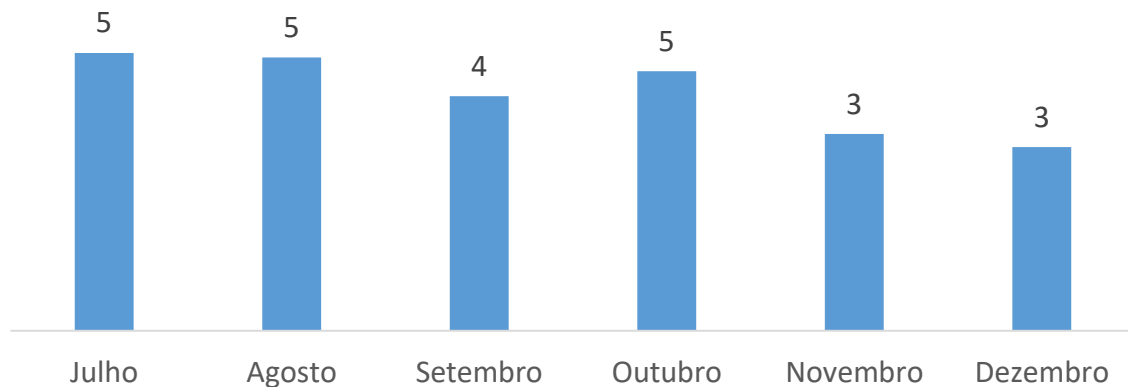
Improcedente - Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar

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 2019 a Ouvidoria teve a seguinte média de dias para responder o cliente:



RELATÓRIO DE  
ATIVIDADES DA  
OUVIDORIA  
2º SEMESTRE DE 2019

Canais da Ouvidoria  
0800 771 1878  
[ouvidoria@confidencecambio.com.br](mailto:ouvidoria@confidencecambio.com.br)

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

Travelex

worldwide  
money

Grupo  
**Confidence**