



UNICOOB
CONSÓRCIOS

OUVIDORIA

Sumário

1	FINALIDADE DA OUVIDORIA	1
2	QUANDO PROCURARA A OUVIDORIA?	1
3	ATRIBUIÇÕES	1
4	PRAZO DE RESPOSTA	1
5	CANAIS DE ATENDIMENTO	1

1. FINALIDADE DA OUVIDORIA

Segundo a Resolução do Banco Central do Brasil nº 28, de 23 de outubro de 2020, alterada pela Resolução BCB 368, de 25/01/2024:

Art. 4º A ouvidoria tem por finalidade:

I - Atender em última instância as demandas dos clientes que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário; e

II - Atuar como canal de comunicação entre a administradora de consórcio e os seus clientes, inclusive na mediação de conflitos.

Parágrafo único. Para efeitos desta Resolução, considera-se primário o atendimento habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento, incluído o atendimento prestado por meio de empresas representantes contratadas.

2. QUANDO PROCURAR A OUVIDORIA?

A ouvidoria da Unicoob Consórcios é um canal de comunicação direcionado para mediar o contato entre o consorciado e a Administradora quando os casos não forem resolvidos por vias comuns (atendimento primário).

3. ATRIBUIÇÕES

A ouvidoria se compromete a informar e esclarecer o consorciado sobre os seus direitos e obrigações, buscar a melhoria contínua dos processos, além de procurar uma solução efetiva de forma consensual, levantando informações, fatos e dados junto às áreas responsáveis pelas atividades que originaram o registro da ocorrência.

4. PRAZO DE RESPOSTA

De acordo com a Resolução BCB nº 28, de 23/10/2020, o prazo de resposta é de até dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e uma única vez, por igual período. Em caso de necessidade de prorrogação do prazo, o consorciado será informado conforme determina a Resolução (parágrafo 2º do artigo 7º). O número de prorrogações fica limitado a 10% (dez por cento) das demandas do mês.

5. CANAIS DE ATENDIMENTO

E-mail: ouvidoria.consorcio20091@sicoob.com.br

Telefone: 0800 602 7800