

## **MAPFRE ADMINISTRADORA DE CONSÓRCIOS S.A.**

Informações relativas à atuação da Ouvidoria

Período: Primeiro semestre de 2016

### **1. APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria atua como um canal de comunicação direta entre a MAPFRE Administradora de Consórcios S.A. e seus clientes, sendo esta a última instância na mediação de eventuais conflitos estabelecidos entre estes. Sua atuação deve ser de forma transparente, independente, imparcial, isenta e ética.

A Ouvidoria está comprometida com a melhoria contínua dos processos de atendimento aos clientes, bem como com a qualidade dos produtos e serviços oferecidos a estes, por esse motivo, a Ouvidora também atua como ferramenta estratégica para identificação de eventuais falhas em processos e/ou produtos que por ventura sejam causa de ocorrências recorrentes e, de forma independente e imparcial, comunicar e sugerir recomendações de melhorias, de forma a estabelecer planos de ação para progressos e mitigação de demandas.

### **2. ACESSO**

O acesso ao canal de Ouvidoria pode ser realizado, gratuitamente, por meio do DDG 0800 775 3240 (opção 4) ou através do e-mail: [ouvidoria@mapfre.com.br](mailto:ouvidoria@mapfre.com.br), ambos disponibilizados em local visível no sítio eletrônico da MAPFRE Administradora de Consórcios S/A, bem como em contratos e materiais publicitário.

O prazo para resposta conclusiva às manifestações não pode ultrapassar a 10 (dez) dias úteis, contados da data da protocolização da ocorrência, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês de acordo com o § 2º do artigo 6º da Resolução Normativa nº 4.433 de 23 de julho de 2015 do Banco Central do Brasil (BACEN).

### **3. DADOS ESTATÍSTICOS**

No período compreendido foram tratados 101 casos.