



Eagle IP

Relatório de Ouvidoria
2º semestre de 2024

Apresentamos nosso relatório semestral atendendo à Resolução nº 4860 de 23 de outubro de 2020 do Conselho Monetário Nacional (CMN) e normas complementares. Este relatório refere-se às atividades da Ouvidoria da Eagle SCD. Nele apresentamos uma visão geral sobre a estrutura e os indicadores de Ouvidoria. O objetivo de uma Ouvidoria é prestar atendimento aos consumidores que se sentiram insatisfeitos com o atendimento recebido nos canais preliminares e que buscam uma solução definitiva às suas necessidades nesta área, atuando como legítima e verdadeira voz do cliente na organização. Somos promotores da participação social buscando a simplificação nos conflitos, trazendo as melhores experiências aos nossos clientes e usuários com segurança, transparência, cortesia, generosidade e integridade. Nossa missão é sermos propositivos, imbuídos do papel de criar pontes de melhorias nos processos operacionais. Podemos dizer que este processo consiste em uma das principais vocações da Ouvidoria, a fim de garantir a todos os consumidores um serviço continuamente aperfeiçoado e vinculado aos normativos legais e ao Código de Defesa do Consumidor, além de proporcionar uma melhor experiência na jornada de atendimento. Trabalhamos fortemente com as áreas de apoio para garantir um tempo médio de resposta satisfatório ao cliente. Como estamos num processo de implantação, ainda não temos números a serem apresentados. Temos como meta atender cada um de nossos clientes com assertividade, tempestividade e compreensão. Nosso planejamento para o segundo semestre continua focado na melhoria contínua, para proporcionar uma satisfatória experiência de atendimento aos nossos consumidores.



A Eagle IP com o propósito de oferecer soluções financeiras para pessoas físicas e pessoas jurídicas.

Valorizamos o contato humano e queremos de forma simples e inovadora facilitar o dia-a-dia de nossos clientes na oferta de produtos e serviços para cada momento, além de entregar a melhor experiência.

Temos produtos e serviços certos para transformar a vida de nossos clientes.



ATENDIMENTO AO CLIENTE

A Central de Atendimento ao Cliente é o canal de atendimento em primeira instância que fornece informações referentes a produtos e serviços da Eagle IP, registra e encaminha reclamações, solicitações, elogios e sugestões. O atendimento ao cliente é realizado de segunda a sexta-feira, das 9:00h às 18:00h.

Contato

E-mail: sac@grupo-eagle.com

Telefone: (51) 2042-0147



OUVIDORIA

A Ouvidoria presta atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não ficaram satisfeitos com a resposta do canal primário de atendimento desta Instituição e desejam uma reanálise da sua demanda. Com o objetivo de não realizar distinção entre clientes e usuários, a Ouvidoria atua de modo equânime.

Contato

E-mail: ouvidoria@grupo-eagle.com

Telefone: 0800-1001142

Ouvidora: Tatiana Dorneles



OUVIDORIA

A Ouvidoria também é responsável pelo tratamento das demandas dos clientes e usuários registradas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil - Sistema RDR - e das reclamações registradas no Reclame Aqui, consumidor.gov, bem como dos demais órgãos de defesa do consumidor.



POLÍTICA DE RELACIONAMENTO

A Política de Relacionamento reforça o nosso compromisso com a ética, a transparência e a responsabilidade; princípios que são os pilares da nossa instituição. Ela estrutura e normatiza que tais valores sejam o fundamento dos processos e das iniciativas da organização, reafirmando a premissa de que nossos clientes são os principais influenciadores das nossas decisões. Nesta linha, a Ouvidoria tem trabalhado todas as reclamações como oportunidades de melhoria, com o objetivo de fortalecer ainda mais o relacionamento com os clientes.



No 2º semestre de 2024, tivemos os seguintes atendimentos prestados pela Ouvidoria da Eagle IP:

- ❑ BACEN (RDR): 12 demandas recebidas, sendo que 50% foram consideradas como improcedentes. As demais, seguem em análise pelo BACEN.
- ❑ Não tivemos registro de reclamações em outras plataformas.





Eagle IP