

Passo Fundo, janeiro de 2023

À
Sra. Renata Grazziotin
Presidente da Grazziotin Financeira

A Grazziotin Financeira S.A CFI está localizada junto ao Centro Administrativo do Grupo Grazziotin, sua atividade atualmente consiste em disponibilizar serviços de financiamento e empréstimo pessoal para clientes das cinco redes de lojas de varejo: Grazziotin, Tottal, Pormenos, Franco Giorgi e GZT, assim atendendo as necessidades financeiras dos seus clientes.

Este relatório está sendo elaborado e publicado conforme o Art.13º da Resolução 4860/2020, onde as instituições referidas no Art.2º da referida normativa devem divulgar semestralmente nos respectivos sítios eletrônicos na internet as informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, inclusive os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento.

Portanto, este documento apresenta as informações de demandas tratadas no período de 01/07/2022 a 31/12/2022.

Ouvidoria da Grazziotin Financeira S/A

Tem como principal objetivo assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares, atuando como canal de comunicação entre instituição e cliente na mediação de conflitos, de forma neutra e ética.

Conforme estabelecido na Resolução do CMN 4860/2020, o ouvidor deve elaborar e encaminhar à auditoria interna e à diretoria da instituição ao final de cada semestre um relatório quantitativo e qualitativo em relação as atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

O sistema de registro de denúncias, reclamações e pedidos de informações – RDR, é um sistema constituído e implementado no Banco Central . Destinado a registrar os contatos com o cliente e das providencias adotadas com relação às denúncias, reclamações e pedidos de informações apresentados.

Atuação da Ouvidoria

A Grazziotin Financeira disponibiliza como canal de atendimento:

- fone 0800 644 7565 de 2ª feira a 6ª feira dàs 8:00 às 17:48, exceto feriados
- website da instituição (www.grazziotin.com.br) aba Nossos Negócios – Grazziotin Financeira – Ouvidoria e ou no e-mail contato@grazziotin.com.br.

Ressaltamos que o canal de atendimento gratuito é difundido em todos os materiais de divulgação de produtos e comunicação com os clientes da instituição.

Para que a ouvidoria dê tratamento à uma demanda o assunto deve estar relacionado com os produtos financeiros.

No referido período, ressaltamos que não tivemos ocorrências de ouvidoria.

Nossos canais estão a disposição para esclarecimentos adicionais que se façam necessários.



Matias Grazziotin
Diretor Executivo - Ouvidor