

GERU

#Rebel

Relatório Ouvidoria

2º semestre de 2023

Rebel

- Em 2021, a Rebel e a Geru passaram a ser marcas do grupo de controle Open Co.
- A Rebel está em fase de mudanças internas e deixando de oferecer crédito pessoal e por isso contamos com a nossa parceira Geru.
- O Relatório das atividades de Ouvidoria da Rebel e da Geru fazem parte do Relatório do grupo Open Co, sendo disponibilizado no site da instituição, de acordo com as exigências regulatórias.

Objetivo

- Esta é a versão pública do relatório das atividades do 2ª semestre de 2023 do canal de Ouvidoria da Geru / Rebel.
- Publicado nos termos da Resolução CMN nº 4.860 de 23 de outubro de 2020 e Resolução BCB 28 de 23 de outubro de 2020 do Conselho Monetário Nacional, segundo princípios regulatórios, de integridade e transparência da Geru / Rebel.

Canais de atendimento

- **Telefone:** (11) 3132 7266
- **WhatsApp:** (11) 3132 7266
- **E-mail:** contato@geru.com.br

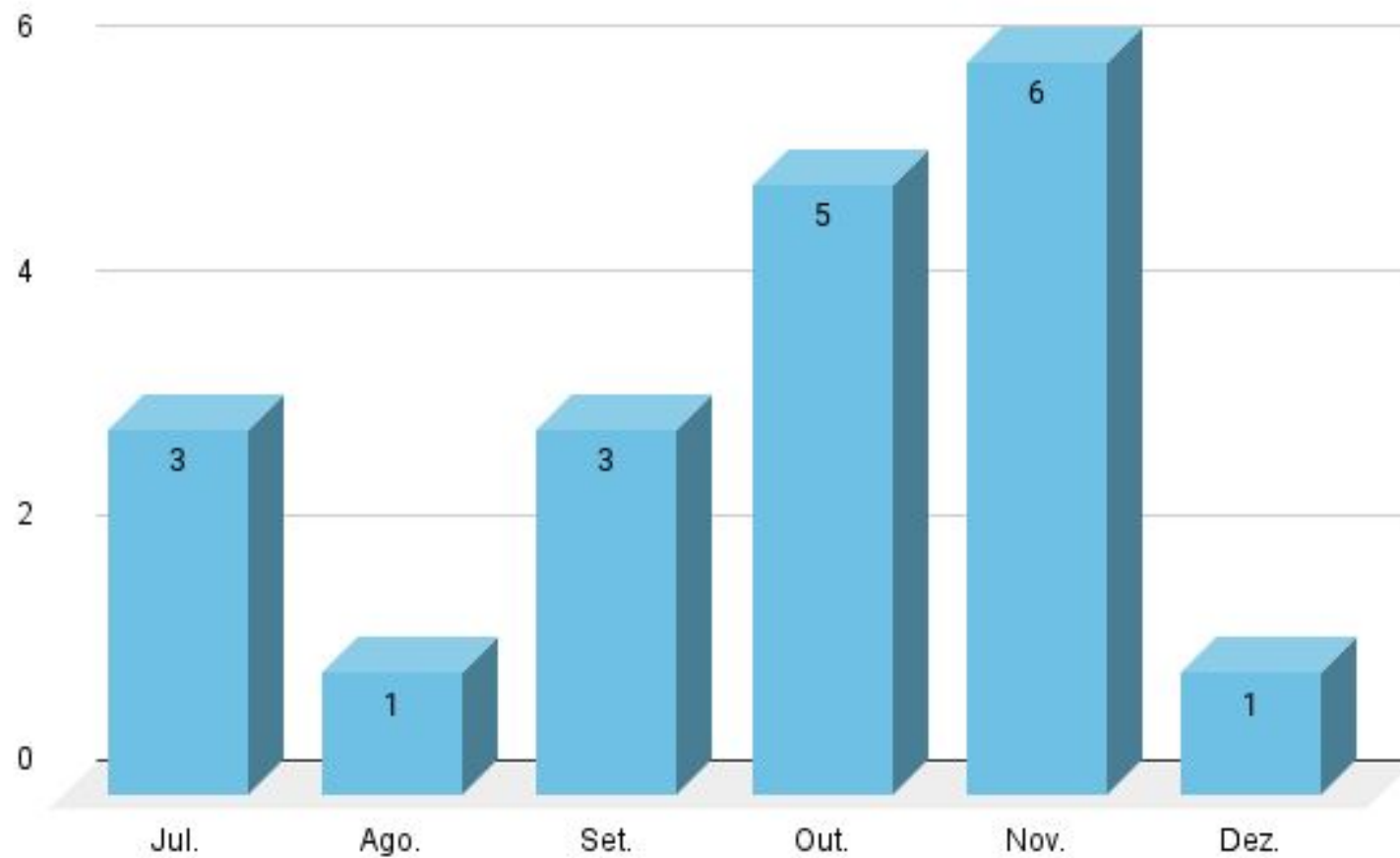
Ouvidoria

Caso o cliente **não se sinta satisfeito** com o atendimento final prestado nos canais habituais, pode contar com **o time de Ouvidoria**.

O atendimento da Ouvidoria é disponibilizado pelo e-mail tratativa.ouvidoria@open-co.com ou pelo telefone: **0800 020 2845** (de segunda à sexta-feira, das 10h às 16h exceto feriados).

Lembrando que é necessário **informar o número do protocolo** do canal de atendimento habitual para sequência do atendimento no canal de Ouvidoria.

Ouvidoria: Volume



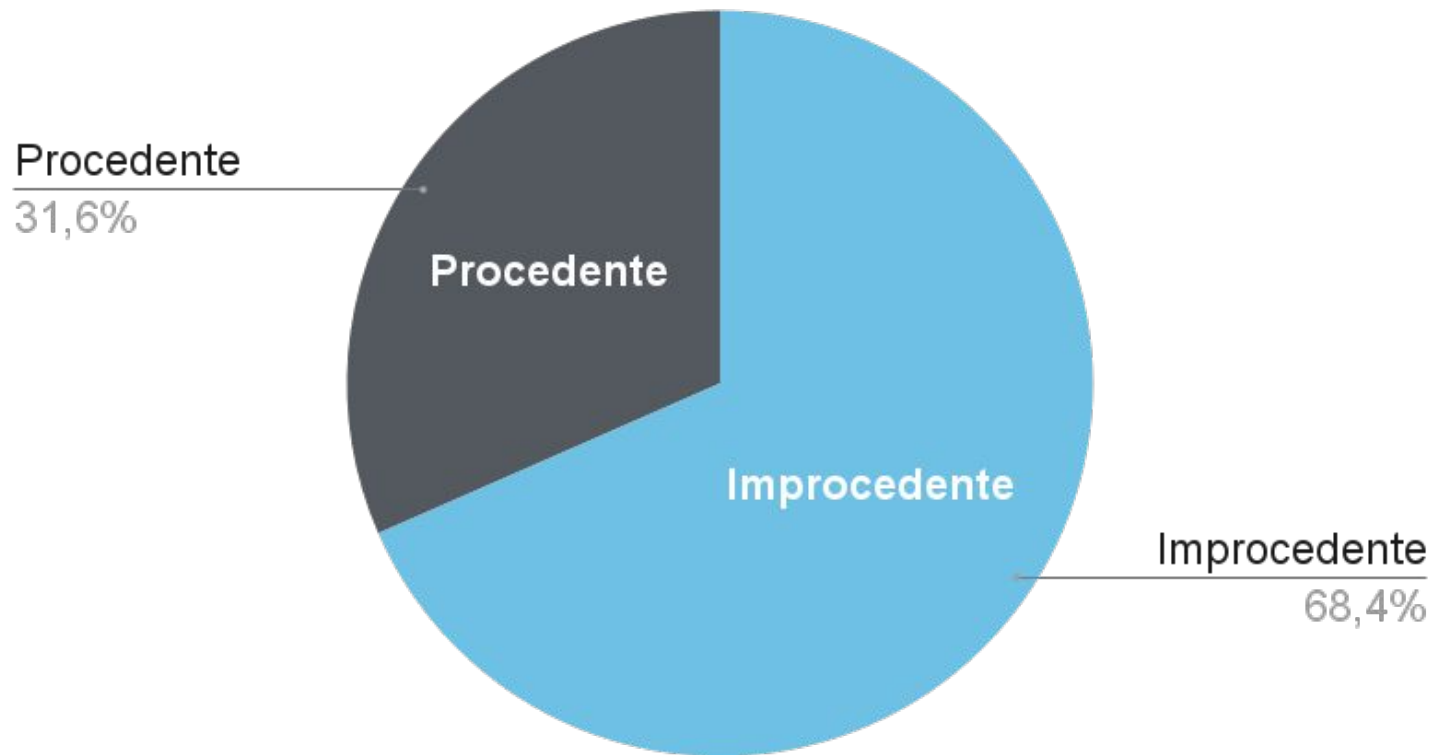
Ouvidoria: Tratamento

A Ouvidoria da Geru registrou **19** demandas no período entre Julho e Dezembro de 2023.

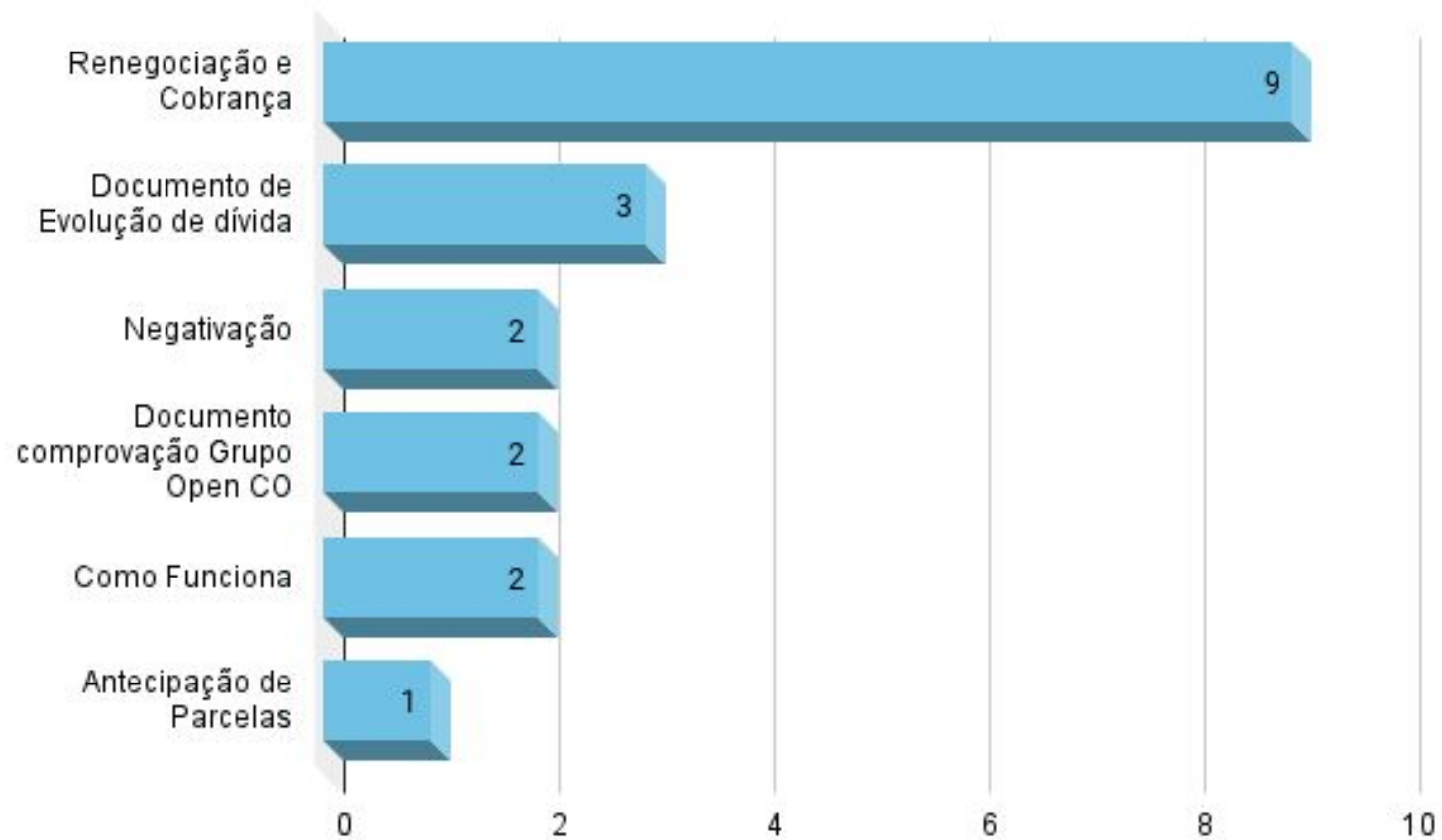
Desse total, **06** chamados foram **procedentes** para atendimento do Canal de Ouvidoria.

Os **13** chamados **improcedentes** foram solicitações e dúvidas direcionadas para a Central de Atendimento da Geru.

Ouvidoria: Tratamento



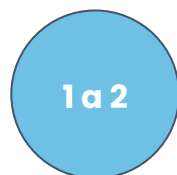
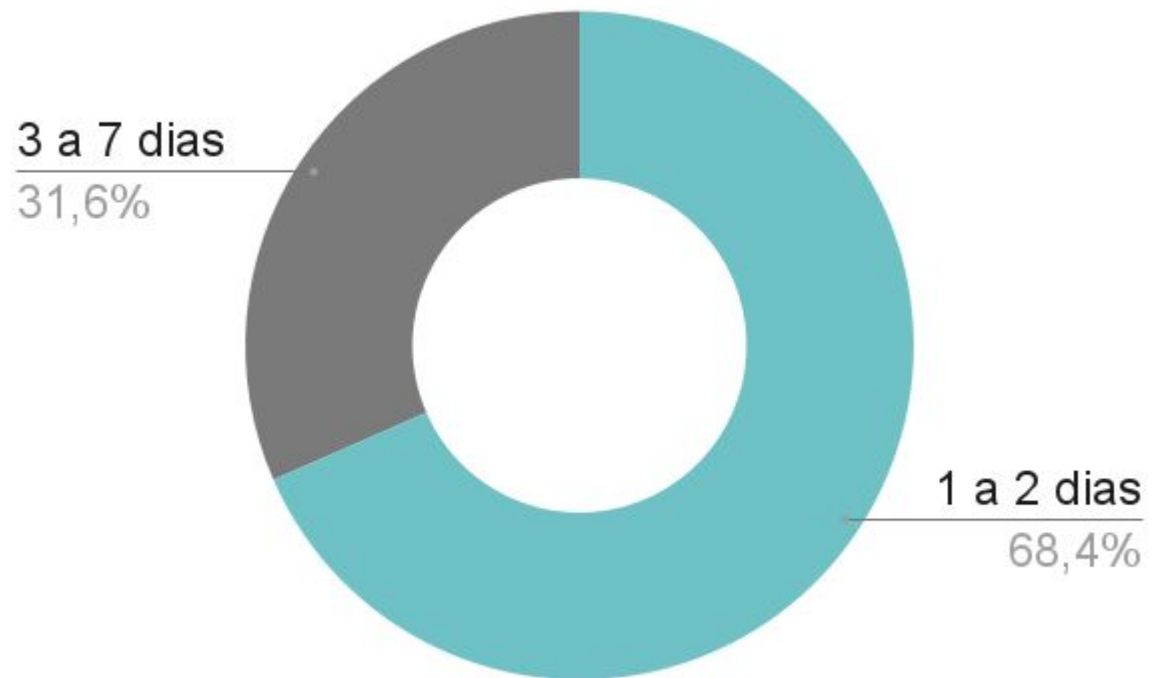
Ouvidoria: Assuntos



Ouvidoria: Assuntos

- **Renegociação e Cobrança** 🙌
 - Solicitação de renegociação de parcelas em atraso
- **Documentos de evolução de dívida** 🙌
 - Solicitação de documento demonstrativa do empréstimo
- **Negativação** 🙌
 - Solicitação de baixa na negativação.
- **Documento comprovação grupo Open Co** 🙌
 - Solicitação de documento que comprovasse vínculo Open CO com Geru
- **Como funciona** 🙌
 - Como fazer pedido de empréstimo
- **Antecipação de parcelas**
 - Solicitação de antecipar parcelas do empréstimo

Ouvidoria: Tempo



68,4 %



31,6%



0%

Além dos canais de atendimento próprios, a Geru quando solicitada, responde também por meio do sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR). Disponível no site do Banco Central (Bacen), ao qual o cidadão demandante poderá registrar reclamações e denúncias a todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Bacen.

Durante o 2º semestre de 2023 a Geru foi acionada em **44** demandas de RDR.

O prazo regulatório para resposta no canal é de 10 (dez) dias úteis, e a Geru manteve todas as respostas dentro do prazo exigido, reforçando o compromisso da instituição com a eficiência, excelência no atendimento aos clientes.

RDR

Ouvidoria: Ações

Com base nas manifestações recebidas nos canais de Ouvidoria disponibilizados pela Geru, identificamos número considerável de demandas improcedentes comparando com as demandas de fato procedentes.

A recomendação é analisar a forma que as demandas estão sendo recebidas pelos demais canais, de modo a identificar a possibilidade de diminuir a quantidade de demandas improcedentes recebidas no canal de Ouvidoria.

Atendendo a legislação vigente, a Geru divulga este relatório público do **Canal de Ouvidoria** referente ao período de 2023.02 em seu site na internet, contendo as informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, inclusive os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento do Canal de Ouvidoria.