



Relatório da Ouvidoria **FortBrasil**

2º Semestre de 2021



Sumário



1 - Mensagem do Ouvidor

2 - Sobre a FortBrasil

3 - Missão e Valores

4 - Nossa trajetória

5 - Canais de Relacionamento
com o cliente

6 - Dados do Relacionamento com
o cliente

7 - Indicadores da Ouvidoria

8 - Redes Sociais- Relacionamento
com o cliente



Olá!

Seja bem-vindo ao **relatório FortBrasil.**

- O presente relatório atende ao disposto da Resolução BCB nº 28 de 23/10/2020.

Aqui você terá acesso aos nossos 16 anos no mercado financeiro de cartões de crédito, encontrará informações sobre nossos canais de atendimento aos clientes, além de encontrar nosso posicionamento em relação aos órgãos reguladores de defesa a você, consumidor.

Boa leitura.



Mensagem da ouvidoria



Em 2004, a fintech genuinamente nordestina nasceu com a missão de fazer as pessoas a viverem melhor através do acesso ao crédito. Hoje, nos tornamos uma especialista na concessão de crédito rápido e consciente para clientes e parceiros, levando mais possibilidades na realização de seus sonhos.

Este relatório, desenvolvido pela nossa Ouvidoria, traz mais sobre esses 16 anos de história no mercado e o desafio é apresentar o avanço dos canais de atendimento para alcançar, cada vez mais, a satisfação dos nossos clientes.

Nosso time gente boa é movido por desafios e entende que relações feitas para durar se constroem com atitudes guiadas pela ética, inovação, mitigação de risco e governança, tornando tudo isso a base para nos tornar uma fintech mais sólida.

Neste semestre, trazemos canais de atendimento mais modernos e inovadores, levando aos nossos clientes comodidade e autonomia por meio de produtos e serviços capazes de serem acessados em qualquer hora e lugar.

As novidades são realizações de pedidos feitos pelos nossos próprios clientes, por meio da Ouvidoria, que por sua vez, é a área estratégica principal por representa-los e melhor suprir suas dúvidas e sugestões. Afinal, a satisfação de nossos clientes nos motiva a busca, incansável, de compreendê-lo para entregar soluções que o farão ter experiências excepcionais conosco.



Sobre a

FORTBRASIL

Somos uma fintech do ramo financeiro de concessão de crédito que possibilita aos clientes poder de compra em mais de 38 mil estabelecimentos de diversos segmentos: supermercados, papelarias, farmácias, óticas, lojas de departamento, postos de combustível, calçados, móveis, serviços e muito mais. Tudo isso através de um cartão de loja (private label) adquirido em mais de 270 lojas.

Aos parceiros desenvolvemos soluções que ajudam o varejo a se conectar com o cliente final. Através de parcerias e conexões, levamos crédito e gestão de relacionamentos para que os parceiros possam conquistar e fidelizar mais clientes. Pensamos em facilidades para estimular os consumidores a comprar e aos grandes varejistas de vender de maneira simples.

Ao longo dos 16 anos de história, mandamos bem no mercado financeiro de cartões a partir da busca incansável de compreender o cliente, entregando soluções que o farão ter experiências excepcionais. Por meio do espaço de fala aos clientes, soluções ainda mais digitais vem sendo desenvolvidas para melhor atendê-los.

Todas as atualizações e lançamentos ofertados, trazem o propósito de tornar o cliente mais digital, lhe entregando autonomia para administrar seu cartão, melhorando a sua experiência.



Missão FortBrasil



**Prestar serviços financeiros com responsabilidade,
de forma ágil e competente, assegurando rentabilidade,
satisfação para nossos clientes e a valorização dos nossos
colaboradores.**



Valores:



* Feita pra durar

Nossas atitudes são guiadas pela ética, inovação, mitigação de risco e governança, que são a base para tornarmos cada vez mais sólida e com visão de futuro.

* Juntos Vamos Mais Longe

A cooperação interna e externa é a base para superarmos todo e qualquer obstáculo e alcançar o sucesso.

* Mandando Bem com o Cliente

Buscamos, incansavelmente, compreender o cliente para entregá-los soluções que o farão ter experiências excepcionais conosco.



Valores:



* **Seja Gente Boa**

Cultivamos relações com empatia, gentileza e respeito à diversidade, individualidade e toda forma de ser.

* **Movidos por Desafios**

Buscamos conhecimentos, desenvolvemos habilidades e atitudes para superarmos os desafios com agilidade, qualidade e resiliência.

* **Foco nos Resultados**

Todo o time tem atitude de dono. Entregando resultados, gerando valores para os clientes e para a empresa, do jeito certo. O reconhecimento vem como consequência.



Nossa trajetória



SAC



Nasce para sanar, de forma online, as principais dúvidas sobre produtos e serviços ofertados.

2004

Surge como primeiro e principal canal direto entre nós e nossos clientes.

Chat



2013

WhatsApp



É o canal de última instância de atendimento com os nossos clientes, inclusive, também é responsável pela mediação de conflitos.

2019

Criado para reduzir o número de chamadas realizadas a nossa Central de Atendimento.

Ouvidoria



2019

Consumidor.gov



Aderimos em abril/2020 e tem como foco a participação do Banco Central do Brasil nas demandas registradas pelos consumidores nas nossas plataformas.

2019

Tem como foco a mediação direta entre empresa e consumidor, objetivando a solução de problemas.

RDR: Registro de Demandas do Cidadão



2020





Canais de Relacionamento com o cliente

Os canais de atendimento ajudam nossos clientes a viverem melhor ao disponibilizarem acesso direto as soluções de suas principais dúvidas e possíveis problemas.

Nossos canais digitais trazem como objetivo ao nossos clientes, comodidade e autonomia de acesso a qualquer hora e lugar.

Confira nossos canais de atendimento:

- SAC (Chat e telefone)
- WhatsApp
- Ouvidoria: Data de implantação Agosto de 2019.
- Consumidor.gov: Data de implantação Janeiro de 2019.




Dados do Relacionamento com o cliente



As relações humanas impulsionam as constantes mudanças tecnológicas do mercado e a FortBrasil acompanha as principais tendências para melhor atender as necessidades de seus clientes desde 2015. Todas as atualizações e lançamentos desenvolvidos desde então, trazem o propósito de tornar o cliente mais digital, lhe apresentando mais comodidade para administrar seu cartão, melhorando a sua experiência.






Dados do **Relacionamento com o cliente**

Nossos canais de atendimento surgem para sanar dúvidas,
solucionar possíveis problemas e registrar sugestões dos clientes.
Baseados no propósito de ajudar as pessoas a viverem melhor,
cada atendente é capacitado a oferecer um atendimento agradável
e claro, resultando em experiências únicas a todos.

Confira aqui os telefones da nossa Central de Atendimento:

 **4020 2308 (Capitais e Regiões Metropolitanas)**

 **0800 709 2332 (Demais Localidades)**



Indicadores da Ouvidoria



A Ouvidoria FortBrasil estabelece relações duradouras com nossos clientes baseando-se sempre no respeito, valorização e transparência para garantir a melhor experiência com nossa marca. Por isso, a jornada do cliente é registrada e analisada. Com as informações coletadas, podemos otimizar os nossos produtos e serviços, apresentar soluções genuínas e atendimentos personalizados focando ainda mais na valorização da experiência de nossos clientes.



93% das demandas são de pessoas físicas,
7% de pessoas jurídicas:

SLA da Ouvidoria:
98% das demandas são
solucionadas dentro do prazo
(até dez dias úteis).

2% das demandas tiveram o
prazo de vencimento ultrapassado,
com as devidas justificativas.

Conclusão das demandas:
57% - Improcedente
43% - Procedente
Solucionada

Resultado da pesquisa de satisfação

- 1 - Nada Satisfeito - 36%
- 2 - Pouco Satisfeito - 3%
- 3 - Satisfeito - 21%
- 4 - Muito Satisfeito - 12%
- 5 - Completamente Satisfeito - 27%





Redes Sociais Relacionamento com o cliente

Nossa presença nas Redes Sociais é contínua. Diariamente, nosso time estabelece conexões, soluciona dúvidas e atende reclamações de nossos clientes. Oferecendo sempre a melhor experiência em cada atendimento.



fortbrasil



cartoes_fortbrasil



company_fortbrasil





FORTBRASIL

