



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

01/01/2024 a 30/06/2024

A Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda, que atua na Administração de grupos de consórcios, conforme determinação do artigo 6º da Circular nº 2.861 de 10.02.1999 do Banco Central do Brasil, Resolução BCB 28 de 23 de outubro de 2020 com a atribuição de atuar como canal de comunicação entre a Instituição e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

DS
SJS



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

INTRODUÇÃO

A ouvidoria é o canal de relacionamento entre a instituição e seus clientes, o qual busca o atendimento de reclamações, indicações, solicitações, e demais demandas de natureza assemelhada. Este não é o meio negocial e, sim, o canal de última instância na comunicação entre seu público e a instituição na mediação das manifestações.

O presente relatório tem por objetivo o cumprimento das atribuições da Ouvidoria, conforme Resolução BCB 28 de 23 de outubro de 2020. De forma resumida, a Ouvidoria apresenta os trabalhos realizados no **1º Semestre de 2024**, abordando temas, tabelas e ações que marcaram sua atuação de comunicação com clientes e usuários de produtos e serviços durante o período.

A Ouvidoria descreve os atendimentos realizados executando sempre a rotina de receber críticas reclamações, sugestões e elogios. Diante desses registros apura e trata formal e imparcialmente todas as manifestações, abrindo para cada uma delas um processo, solicitando providências e conferindo seu cumprimento.

Ao realizar o trabalho de recepção e análise de manifestações do público gera informações importantes para a identificação de possibilidades de aprimoramento. Desse modo, são propostas ações de correção e melhorias que contribuem para a prevenção e reversão definitiva de reclamações, resultando no aumento do grau de satisfação dos clientes com a Instituição, além da proposição, a Diretoria, de ações de melhorias de processos, produtos/serviços, caso necessário, a partir das demandas recebidas.

As demandas também são submetidas a avaliação direta da qualidade do atendimento prestado através de instrumento disponibilizado aos clientes após encerramento das mesmas de acordo com a Resolução BCB 28 de 23 de outubro de 2020.

A Ouvidoria está estruturada conforme exigência dos órgãos reguladores, sendo compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades e o porte da Instituição.

Os canais de comunicação com a Ouvidoria encontram-se registrados nos extratos, nos comprovantes, inclusive eletrônicos, nos contratos formalizados com os clientes, nos materiais de propaganda e de publicidade e nos demais documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços da Instituição, registrado e mantido permanentemente atualizado em sistema de informações, na forma estabelecida pelo Banco Central do Brasil.



I. DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria atua como instância final de recorrência quando a solução ou resposta apresentada pelos demais canais de atendimento não for satisfatória, contudo, não substitui o serviço destes outros canais, como a Central de Atendimentos. Todas as manifestações pertinentes a Ouvidoria cuja natureza se enquadre como reclamações, denúncias, sugestões e elogios, devidamente formuladas são registradas em um sistema de acompanhamento, gerando o correspondente número de protocolo de atendimento.

As ocorrências não passíveis de solução imediata, por demandarem aprofundamento no caso, são objeto de tratamento e resposta em até 10 (dez) dias úteis contados da data da protocolização da ocorrência, ao cliente e usuário. O tratamento das ocorrências de Ouvidoria vem sendo realizadas de forma eficaz, com respostas tempestivas e fundamentadas em pareceres dos departamentos responsáveis, quando necessário.

Com a missão de garantir aos clientes e usuários o direito de ter a sua manifestação sobre os serviços prestados pela Instituição apreciada e atuar no sentido de melhorar a qualidade dos serviços oferecidos pela instituição e após análise do conteúdo de tais pareceres, a Ouvidoria acompanha as respostas conclusivas aos clientes e usuários.

Os critérios empregados para avaliar manifestações recebidas pelo canal de comunicação da Ouvidoria são:

a) Manifestação Improcedente - Manifestações que foram atendidas e registradas pela Ouvidoria e não condizem com suas atribuições.

b) Manifestação Procedente solucionada - Manifestações pertinentes que foram recebidas, registradas pela Ouvidoria, analisadas, solucionadas e respondidas ao cliente no prazo de 10 dias úteis, conforme Resolução BCB 28 de 23 de outubro de 2020, contados da data de protocolização da ocorrência.

c) Manifestação Procedente não solucionada - Manifestações procedentes que foram recebidas, registradas pela Ouvidoria, não solucionadas e não respondidas ao cliente no prazo de 10 dias úteis, conforme Resolução contada da data de protocolização da ocorrência.

Por ser um canal de comunicação disponível aos clientes e usuários de produtos e serviços, a Ouvidoria está aberta para receber as manifestações e tratá-las de forma neutra e objetiva, procurando sempre agilizar processos e facilitar informações.

Cumpre-nos ressaltar que as reclamações não são recorrentes, apontando casos esporádicos, sem alertar para nenhuma falha sistêmica continuada sempre na direção da busca de soluções. Importante destacar a mobilização diante dos fatos gerados. As respostas e os encaminhamentos das reclamações passam pelos respectivos setores.

As operações da Administradora de Consórcio Nacional Gazin LTDA, que atua na Administração de grupos de consórcios, são realizadas com compromisso, respeito e buscando a satisfação do cliente, pautada na cordialidade nas relações com os interlocutores, confidencialidade das informações recebidas e cumprimento das normas e regulamentos



vigentes. Todas as demandas foram resolvidas pelos setores, sem se caracterizar a necessidade de proposições específicas a diretoria.

Os quantitativos das manifestações direcionadas a Administradora de Consorcio Nacional Gazin LTDA, são apresentadas nos quadros a seguir:

OCORRÊNCIAS NO PERÍODO					
MÊS	QTDE	EM ATENDIMENTO	IMPROCEDENTE	PROCEDENTE SOLUCIONADA	PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA
Jan/2024	04	00	00	04	00
Fev/2024	00	00	00	00	00
Mar/2024	01	00	00	01	00
Abr/2024	01	00	00	01	00
Mai/2024	04	00	00	04	00
Jun/2024	01	00	00	01	00
Total	11	00	00	11	00

FORMAS DE CONTATO	
FORMA	QTDE
E-mail	05
Telefone	03
RDR BACEN	03
Redes Sociais	00
Reclame Aqui	00
Blip/Whats App	00
Outros	00
Total	11

As demandas recebidas no período foram importantes para que pudéssemos analisar o que de melhor podemos oferecer ao nosso cliente e verificar se as informações estão sendo passadas de forma clara, possibilitando-nos assim aprimorar os processos que são essenciais para a sustentabilidade legal e de confiança dos negócios.

II. AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DE ATENDIMENTO PRESTADO

As demandas encaminhadas diretamente para os canais de atendimento da **Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda** foram submetidas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado através de instrumento disponibilizado aos clientes após encerramento das mesmas de acordo com a Resolução BCB 28 de 23 de outubro de 2020.

O principal canal de avaliação utilizado é um link enviado por e-mail ao cliente e na ausência desse e na impossibilidade da realização, é realizado através de ligação telefônica, e também utilizando um formulário enviado pelos correios.



No presente semestre, tivemos **11** demandas submetidas à avaliação, das quais **09** não foram respondidas, conforme demonstrado abaixo:

AVALIAÇÕES NO PERÍODO			
MÊS	QTDE	AVALIAÇÃO RESPONDIDA	AVALIAÇÃO NÃO RESPONDIDA
Jan/2024	04	01	03
Fev/2024	00	-	-
Mar/2024	01	00	01
Abr/2024	01	01	00
Mai/2024	04	00	04
Jun/2024	01	00	01
Total	11	02	09

RESULTADO DA PESQUISA			
MÊS	NOTA	QTDE	%
Muito satisfeito	5	00	100%
Satisfeito	4	00	0%
Parcialmente satisfeito	3	00	0%
Insatisfeito	2	00	0%
Muito insatisfeito	1	02	10%
Total	-	02	100%



III. CONCLUSÃO

Diante do resultado apresentado no **1º semestre**, torna-se cada vez mais evidente e consolidado o papel desta Ouvidoria como importante interlocutor entre clientes/usuários dos serviços oferecidos com a Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda, que atua na Administração de grupos de consórcios.

Por sua vez, as demandas procedentes, demonstram a importância de sua atuação que se destina a receber e solucionar reclamações, tendo como prioridades a integração com seus clientes na relação contratual, prevenção e solução de conflitos e excelência no atendimento.

As manifestações recebidas foram analisadas e encaminhadas aos setores competentes e receberam as pertinentes soluções. O resumo do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria e apresentado, semestralmente, por meio de relatório gerencial assinado pelo componente organizacional da Ouvidoria e pelo relatório do Ouvidor, destinado a Diretoria.

A demonstração de resultados torna o valor da Ouvidoria mais tangível, conferindo-lhe status de investimento relevante para a boa continuidade dos negócios e atendimento as necessidades dos nossos clientes e usuários.

É de se frisar que a Ouvidoria tem a total liberdade para atuar e obter o necessário suporte legal visando, efetivamente, desempenhar com responsabilidade e transparência as suas atividades. Após concluir os trabalhos do semestre, a Ouvidoria entendeu como adequada a forma de condução das atividades deste componente organizacional, face a quantidade de manifestações recebidas e as soluções apresentadas e sugere a continuidade das medidas habitualmente adotadas.

DocuSigned by:

SOLIANE JANAINA SANDRI

CCBB610482E14D6...

SOLIANE JANAINA SANDRI

Ouvidora

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20482124
Data Inclusão: 04/01/2024 09:56:09
Origem: Ouvidoria
Tipo: Atendimento
CNPJ/CPF: 03634548100
E-Mail: MARCOSMANGOLIN@OUTLOOK.COM
UF: MT

Status: Fechado
Filial: 11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe: Reclamação
Nome: MARCOS ANTONIO MANGOLIN
Fone: 66-996563009
Cidade: COLIDER

Observação:

ILUSTRÍSSIMO(A) SENHOR(A) OUVIDOR(A) GERAL DO CONSÓRCIO NACIONAL GAZIN DOURADINA – PARANÁ MARCOS ANTONIO MANGOLIN, brasileiro, solteiro, contador, devidamente cadastrado no CPF/MF sob n. 036.345.481-00, portador da Cédula de Identidade RG n. 21176167 SSP/MT, residente e domiciliado na Av Ipiranga, 840 – Setor Norte – Nossa Senhora da Guia, na cidade de Colider/MT, CEP 78.500-000, podendo ser contatado pelo telefone (66) 99656-3009, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Senhoria, apresentar reclamação do atendimento referente à contemplação em consórcio e, ao final, requerer o que segue. O requerente aderiu ao Consórcio Nacional Gazin em janeiro de 2022, por intermédio do contrato de adesão n. 00913165, sendo-lhe atribuída a cota n. 0307 do grupo n. 000238. Em dezembro de 2023, por motivos de dificuldade financeira, o requerente tomou emprestado R\$ 2.000,00 em dinheiro para ofertar lance no referido consórcio, visando, com a contemplação, receber o valor da carta de crédito e continuar pagando as parcelas remanescentes do consórcio. Ocorre que, ao ser contemplado, procurou a loja Gazin de Colider para receber o valor da carta de crédito, ocasião em que foi informado que teria de quitar o plano de consórcio e ainda esperar 180 dias para receber. Tais informações não foram repassadas ao requerente pela caixa do estabelecimento, nem quando foi firmado o contrato de adesão, razão pela qual houve propaganda enganosa e falha no dever de informação. Assim, faço uso do presente para solicitar que seja imediatamente liberado o valor da carta de crédito em favor do requerente, sem a necessidade de quitação do plano de consórcio, sendo que o requente se compromete em continuar pagando as parcelas remanescentes, sob pena de reclamação junto ao portal consumidor.gov.br, sem prejuízo de eventuais medidas judiciais cabíveis. N. Termos, P. Deferimento. Colider-MT, 03 de janeiro de 2024. MARCOS ANTONIO MANGOLIN Consorciado Contrato 913165 – Grupo 238 – Cota 307

HISTÓRICO

JULIA NOVAIS PAZ - 10/01/2024 09:02:35

Chamado finalizado por JULIA NOVAIS PAZ

JULIA NOVAIS PAZ - 05/01/2024 17:00:00

Satisfação Enviada para: MARCOSMANGOLIN@OUTLOOK.COM (05/01/2024 17:00:00)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: MARCOS ANTONIO MANGOLIN

Favor responder as seguintes perguntas

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

.....a escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1

2

3

4

5

☐

☐

☐

☐

☐

JULIA NOVAIS PAZ - 05/01/2024 15:20:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>
Enviado: sexta-feira, 5 de janeiro de 2024 15:20
Para: Marcos Mangolin <marcosmangolin@outlook.com>
Assunto: RE: Propaganda enganosa e falha no dever de informação

Douradina/PR, 05 de Janeiro de 2024.

A (o) Sr. (a).
MARCOS ANTONIO MANGOLIN – 036.345.481-00
Protocolo ouvidoria nº 20482124

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação na Ouvidoria do Consórcio Gazin, sendo registrado através do protocolo sob o nº 20482124.

De início, cumpre esclarecer, que o consórcio adquirido serve para aquisição de bens e não recebimento do valor em espécie após a contemplação.

Deste modo, cumpre esclarecer, que para sequenciar o processo de contemplação é necessário apresentar a nota fiscal de compra dos produtos, para pagamento do crédito ao fornecedor.

Só é permitido o recebimento do valor em espécie, após o prazo de 180 dias, contados da quitação total da carta de crédito, conforme Lei do Consórcio (Lei nº 11.705/2008).

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 04/01/2024 09:15:00

De: Alicia de Oliveira Ferreira <alicia.ferreira@gazin.com.br>
Enviado: quinta-feira, 4 de janeiro de 2024 09:15
Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>; Isabele de Oliveira Palazini <isabele.palazini@gazin.com.br>; Julia Novais Paz <julia.paz@gazin.com.br>; Ana Carolina de Souza <ana.carolina@gazin.com.br>
Assunto: RE: Propaganda enganosa e falha no dever de informação

Muito bom dia,

Esse cliente está montando o processo para a compra dos produtos, estamos no aguardo da NF de compra para pagamento do crédito ao fornecedor.

Ressalto que o consorcio é para aquisição de bens e não retirada do valor em espécie.

Dúvidas me acione.



De: Marcos Mangolin <marcosmangolin@outlook.com>
Enviado: quarta-feira, 3 de janeiro de 2024 17:37
Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Assunto: RE: Propaganda enganosa e falha no dever de informação

Você não costuma receber emails de marcosmangolin@outlook.com. [Saiba por que isso é importante](#)

Tipo da reclamação:

- ☒ - Reclamação
- ☐ - Dúvida
- ☐ - Sugestão

Nome completo: Marcos Antônio Mangolin
CPF: 036.345.481-00
E-mail: marcosmangolin@outlook.com
Telefone fixo: ()
Telefone celular: (66) 9 9656-3009
Cidade/Estado: Colider - MT
Procurou a Gazin anteriormente relatando a demanda? Sim
Onde (SAC, loja, vendedor)? Filial 39, Colider - MT

Ouvidoria Consórcio - 03/01/2024 17:34:00

ILUSTRÍSSIMO(A) SENHOR(A) OUVIDOR(A) GERAL DO CONSÓRCIO NACIONAL GAZIN DOURADINA – PARANÁ

MARCOS ANTONIO MANGOLIN, brasileiro, solteiro, contador, devidamente cadastrado no CPF/MF sob n. 036.345.481-00, portador da Cédula de Identidade RG n. 21176167 SSP/MT, residente e domiciliado na Av Ipiranga, 840 – Setor Norte – Nossa Senhora da Guia, na cidade de Colider/MT, CEP 78.500-000, podendo ser contatado pelo telefone (66) 99656-3009, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Senhoria, apresentar reclamação do atendimento referente à contemplação em consórcio e, ao final, requerer o que segue.

O requerente aderiu ao Consórcio Nacional Gazin em janeiro de 2022, por intermédio do contrato de adesão n. 00913165, sendo-lhe atribuída a cota n. 0307 do grupo n. 000238.

Em dezembro de 2023, por motivos de dificuldade financeira, o requerente tomou emprestado R\$ 2.000,00 em dinheiro para ofertar lance no referido consórcio, visando, com a contemplação, receber o valor da carta de crédito e continuar pagando as parcelas remanescentes do consórcio.

Ocorre que, ao ser contemplado, procurou a loja Gazin de Colider para receber o valor da carta de crédito, ocasião em que foi informado que teria de quitar o plano de consórcio e ainda esperar 180 dias para receber.

Tais informações não foram repassadas ao requerente pela caixa do estabelecimento, nem quando foi firmado o contrato de adesão, razão pela qual houve propaganda enganosa e falha no dever de informação.

Assim, faço uso do presente para solicitar que seja imediatamente liberado o valor da carta de crédito em favor do requerente, sem a necessidade de quitação do plano de consórcio, sendo que o requeente se compromete em continuar pagando as parcelas remanescentes, sob pena de reclamação junto ao portal consumidor.gov.br, sem prejuízo de eventuais medidas judiciais cabíveis.

N. Termos,
P. Deferimento.

Colider-MT, 03 de janeiro de 2024.

MARCOS ANTONIO MANGOLIN

Consortiado

Contrato 913165 – Grupo 238 – Cota 307

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20483580
Data Inclusão: 05/01/2024 10:13:42
Origem: Ouvidoria
Tipo: Atendimento
CNPJ/CPF: 03762502080
E-Mail:sophiamrl@hotmail.com
UF:RS

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:SOPHIA FARINA MORELLO
Fone:53-999875857
Cidade:PELOTAS

Observação:

A cliente já fez a cirurgia e o dinheiro ainda não caiu. Cliente informa que teve que pagar o hospital porque o dinheiro não caiu na data informada. Dinheiro do médico foi repassado E do hospital que teve de pagar de conta própria ainda não recebeu. Ana corretora de Seguros da Gazin em Pelotas prometeu que poderia pagar com dinheiro próprio que ia ser ressarcida e agora está sem dinheiro. Cliente informa que agora a ANA CORRETORA está grossa nas respostas e informou que se a cliente não apresentar o CNPJ uma nota de CNPJ não tem o que fazer;

HISTÓRICO

JULIA NOVAIS PAZ - 19/01/2024 08:45:10

Chamado finalizado por JULIA NOVAIS PAZ

JULIA NOVAIS PAZ - 15/01/2024 17:22:36

Satisfação Enviada para: sophiamrl@hotmail.com (15/01/2024 17:22:36)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: SOPHIA FARINA MORELLO

Favor responder as seguintes perguntas

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

JULIA NOVAIS PAZ - 15/01/2024 17:18:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 15 de janeiro de 2024 17:18
Para: sophiamrl@hotmail.com <sophiamrl@hotmail.com>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - SOPHIA FARINA MORELLO – 037.625.020-80 - Protocolo ouvidoria nº 20483580

Douradina/PR, 15 de Janeiro de 2024.

A (o) Sr. (a).
SOPHIA FARINA MORELLO – 037.625.020-80
Protocolo ouvidoria nº 20483580



Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação na Ouvidoria do Consórcio Gazin, sendo registrado através do protocolo sob o nº 20483580.

Referente a sua reclamação, a demanda foi solucionada, sendo agendado o pagamento da carta de crédito, conforme acordo efetuado entre as partes.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Atenciosamente,

JULIA NOVAIS PAZ - 10/01/2024 10:32:00

De: Alicia de Oliveira Ferreira <alicia.ferreira@gazin.com.br>
Enviado: quarta-feira, 10 de janeiro de 2024 10:32
Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; Julia Novais Paz <julia.paz@gazin.com.br>; Isabele de Oliveira Palazini <isabele.palazini@gazin.com.br>; Jhenyffer Paula Giroto e Silva <jhenyffer.silva@gazin.com.br>
Assunto: RE: OUVIDORIA PROTOCOLO 20483580

Muito bom dia,

Isso, encaminhamos o termo para que ela pudesse assinar e posteriormente realizarmos o pagamento.

JULIA NOVAIS PAZ - 10/01/2024 10:28:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: quarta-feira, 10 de janeiro de 2024 10:28
Para: Alicia de Oliveira Ferreira <alicia.ferreira@gazin.com.br>; Julia Novais Paz <julia.paz@gazin.com.br>; Isabele de Oliveira Palazini <isabele.palazini@gazin.com.br>; Jhenyffer Paula Giroto e Silva <jhenyffer.silva@gazin.com.br>
Assunto: RE: OUVIDORIA PROTOCOLO 20483580

Bom dia, Alicia

Esse caso é o mesmo que a Jhenyffer fez um termo de acordo? Já foi solucionado?

Ouvidoria Consórcio - 05/01/2024 10:24:33

A cliente já fez a cirurgia e o dinheiro ainda não caiu.
Cliente informa que teve que pagar o hospital porque o dinheiro não caiu na data informada.

Dinheiro do médico foi repassado
E do hospital que teve de pagar de conta própria ainda não recebeu.

Ana corretora de Seguros da Gazin em Pelotas prometeu que poderia pagar com dinheiro próprio que ia ser ressarcida e agora está sem dinheiro.

Cliente informa que agora a ANA CORRETORA está grossa nas respostas e informou que se a cliente não apresentar o CNPJ uma nota de CNPJ não tem

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20489790

Status: Fechado

Data Inclusão: 10/01/2024 16:45:02

Origem: Ouvidoria

Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda

Tipo: Juros

Detalhe:Reclamação

CNPJ/CPF: 53023455104

Nome:I REMAR BARROS MARTINS

E-Mail:iremarbarrosm@hotmail.com

Fone:66-984592714

UF:MT

Cidade:BARRA DO GARCAS

Observação:

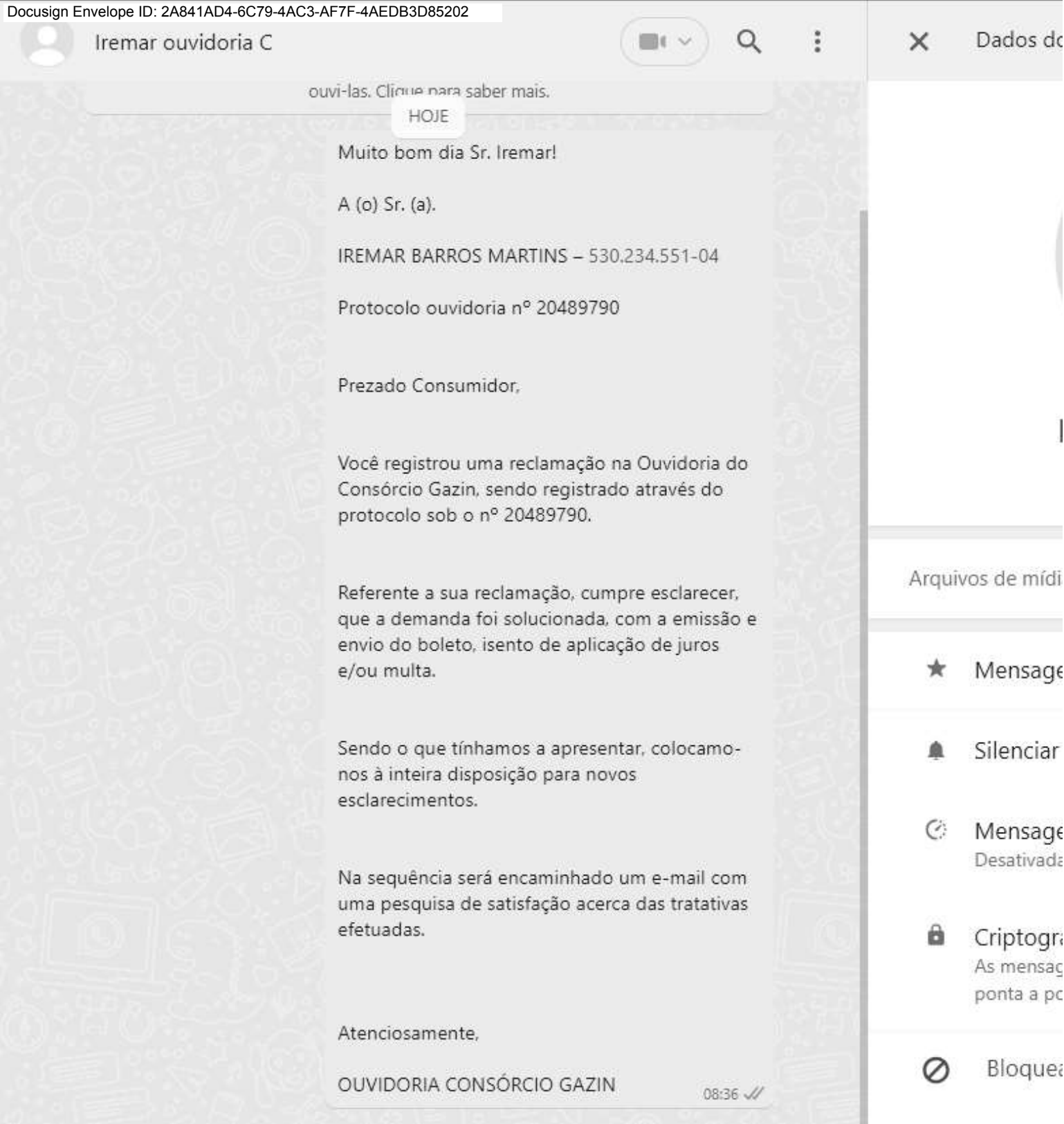
Cliente foi até a loja de Barra do Garças-MT para efetuar o pagamento da sua parcela, e viu que está sendo cobrado juros de 10% relação a uma anterior que está atrasada. Informa que não efetuará o pagamento das futuras parcelas e que deseja a retirada dos juros e multa que estão sendo cobrados. N° para contato ativo: 66 9 8459 2714 E-mail ativo: iremarbarrosm@hotmail.com

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 17/01/2024 09:20:00

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 12/01/2024 08:43:47



Ouvidoria Consórcio - 11/01/2024 10:36:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: quinta-feira, 11 de janeiro de 2024 10:36
Para: Alicia de Oliveira Ferreira <alicia.ferreira@gazin.com.br>; Ana Carolina de Souza <ana.carolina@gazin.com.br>
Cc: Isabele de Oliveira Palazini <isabele.palazini@gazin.com.br>; Julia Novais Paz <julia.paz@gazin.com.br>
Assunto: RE: OUVIDORIA CONSÓRCIO / 20489790

Bom dia, Julia e Ana

Por gentileza, enviar a resposta abaixo ao whats app do cliente. Por e-mail, não deu certo (e-mail retornou). Após o envio

Obrigada



Douradina/PR, 11 de Janeiro de 2024.

A (o) Sr. (a).

IREMAR BARROS MARTINS – 530.234.551-04

Protocolo ouvidoria nº 20489790

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação na Ouvidoria do Consórcio Gazin, sendo registrado através do protocolo sob o nº 20489790.

Referente a sua reclamação, cumpre esclarecer, que a demanda foi solucionada, com a emissão e envio do boleto, isento de aplicação

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Atenciosamente,

OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN

De: Alicia de Oliveira Ferreira <alicia.ferreira@gazin.com.br>

Enviado: quinta-feira, 11 de janeiro de 2024 09:49

Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; Ana Carolina de Souza <ana.carolina@gazin.com.br>

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20499984
Data Inclusão: 19/01/2024 18:04:35
Origem: Ouvidoria
Tipo: Atendimento
CNPJ/CPF: 50875892272
E-Mail:efreitas@mpac.mp.br
UF:AC

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:ELIDA VIEIRA DE FREITAS
Fone:68-999866420
Cidade:RIO BRANCO

Observação:
Paguei R\$ 7.656 reais em razão de um consórcio, de 29 meses, sendo que quitei as últimas 5 parcelas adiantadas, porém, só recebi R\$ 6.850 reais de devolução... quero saber a razão de não restituir o valor total pago, já que a gazin permaneceu por longos meses com o dinheiro investido?!

HISTÓRICO

JULIA NOVAIS PAZ - 25/01/2024 15:02:51

Satisfação Enviada para: efreitas@mpac.mp.br (25/01/2024 15:02:51)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: ELIDA VIEIRA DE FREITAS

Favor responder as seguintes perguntas

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

JULIA NOVAIS PAZ - 25/01/2024 09:41:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: quinta-feira, 25 de janeiro de 2024 09:41
Para: Elida Vieira de Freitas <efreitas@mpac.mp.br>
Assunto: RE: Devolução valor

Douradina/PR, 25 de Janeiro de 2024.

A (o) Sr. (a).
ELIDA VIEIRA DE FREITAS - 508.758.922-72
Protocolo ouvidoria nº 20499984



Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação na Ouvidoria do Consórcio Gazin, sendo registrado através do protocolo sob o nº 20499984.

Referente a sua reclamação, cumpre esclarecer, que a devolução de valores ocorre de acordo com a Lei do Consórcio e o contrato efetuado entre as partes.

Nesse sentido, cumpre esclarecer, que há incluso na cota de consórcio adquirida a taxa de administração, que é remuneração da empresa, pela formação, organização e administração do grupo de consórcio até o seu encerramento.

Também ao efetuar a cota de consórcio, o consorciado adquiriu um seguro da sua cota, que se trata de despesa destinada a terceiros.

Deste modo, a carta de crédito foi contratada no valor de R\$ 6.490,00, para ser paga em 29 vezes de R\$ 264,78. A consorciada foi contemplada no dia 18/04/2023 e retirou o crédito em 16/01/2024 com os rendimentos que obteve após a contemplação.

Porém, não é incluso no crédito o valor destinado a taxa de administração e seguro, que correspondem ao valor de R\$ 908,57 e R\$ 247,95 respectivamente.

Não há qualquer irregularidade na cobrança de taxa de administração, já que pode ser livremente pactuada, bem como, o seguro, já que houve adesão da consorciada.

Deste modo, o valor pago em 16/01/2024 no importe de R\$ 6.862,57, corresponde ao valor do crédito (excluída taxa de administração e seguro), com os devidos rendimentos.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Regulamento do contrato de adesão, disponível em: https://consorciogazin.com.br/files/contrato_de_adesao.pdf

Atenciosamente,

JULIA NOVAIS PAZ - 25/01/2024 08:47:57

Chamado finalizado por JULIA NOVAIS PAZ

JULIA NOVAIS PAZ - 19/01/2024 15:01:20

De: Alicia de Oliveira Ferreira <alicia.ferreira@gazin.com.br>

Enviado: sexta-feira, 19 de janeiro de 2024 17:55

Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; Julia Novais Paz <julia.paz@gazin.com.br>; Ana Carolina de Souza <ana.carolina@gazin.com.br>; Isabele de Oliveira Palazini <isabele.palazini@gazin.com.br>

Assunto: RE: Devolução valor

Muito boa tarde,

Cliente adquiriu o crédito de R.490,00 em 29 meses de R\$ 264,78. As taxas administrativas e seguros não são restituídas ao consorciado

Foi contemplada no dia 18/04/2023 e retirou o crédito em R/01/2024 com os rendimentos que obteve após a contemplação.



Efetuamos o pagamento para ela referente ao crédito contratado e o rendimento da contemplação até a solicitação do crédito que se deu no valor de R\$ 6.862,57

Caso precise da proposta de adesão e extrato da cota, eu encaminho e fico a disposição para quaisquer dúvidas.

Ouvidoria Consórcio - 19/01/2024 11:26:00

Paguei R\$ 7.656 reais em razão de um consórcio, de 29 meses, sendo que quitei as últimas 5 parcelas adiantadas, porém, só recebi R\$ 6.850 reais de devolução... quero saber a razão de não restituir o valor total pago, já que a gazin permaneceu por longos meses com o dinheiro investido?!

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20561093
Data Inclusão: 25/03/2024 17:22:32
Origem: Ouvidoria
Tipo: Atendimento
CNPJ/CPF: 183.532.979-72
E-Mail: nayara.urbano@hotmail.com
UF: PR
Observação:

Status: Fechado
Filial: 11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe: Reclamação
Nome: Geraldo Urbano da Silva
Fone: 44-99933-2927
Cidade: UMUARAMA

Não recomendamos JAMAIS o Consórcio Nacional Gazin. Meu pai fez o Consórcio Gazin, foi contemplado em setembro de 2023 e não houve nenhum tipo de notificação a respeito. Ele ficou 6 meses sem ter a ciência da contemplação, e em contato telefônico informaram que o número dele estava incorreto (detalhe que ele tem o mesmo número há 18 anos), o endereço está completo e correto, porém em momento algum fizeram uma tentativa de notificação. Ao ter conhecimento da contemplação (dia 12 de março de 2024), seis meses depois, estamos em tentativas de quitar as demais parcelas para que seja feito o depósito do valor. Todas as tentativas são vagas, não passam informações com detalhes, desencontros de informações, como se fossemos pessoas habituadas a mexer com isso. Não há clareza de informações e até o momento, 10 dias depois das tentativas não obtivemos êxito. Estamos na espera de que seja realizada a quitação hoje e na terça-feira seja possível pedir a transferência, para que em 5 dias úteis seja realizado. Aguardaremos os próximos capítulos. Espero que seja resolvido, porém não recomendamos a ninguém o Consórcio Nacional Gazin.

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 02/04/2024 16:55:29
Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO
Ouvidoria Consórcio - 28/03/2024 10:25:00
De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: quinta-feira, 28 de março de 2024 10:25
Para: Nayara Urbano <nayara.urbano@hotmail.com>
Assunto: RE: Péssimo atendimento Consórcio Gazin

Douradina/PR, 28 de Março de 2024.

A (o) Sr. (a).
GERALDO URBANO DA SILVA - 183.532.979-72
Protocolo ouvidoria nº 20561093



Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação na Ouvidoria do Consórcio Gazin, sendo registrado através do protocolo sob o nº 20561093.

De início, cumpre esclarecer, que o número de telefone informado no cadastro do consorciado, estava faltando um dígito, por isso, houve dificuldade de comunicação com o consorciado.

Entretanto, a demanda foi solucionada, sendo efetuado o pagamento da carta de crédito em espécie em 26/03/2024.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Atenciosamente,

ANA CAROLINA DE SOUZA - 28/03/2024 10:25:00

Satisfação Enviada para: nayara.urbano@hotmail.com (03/28/2024 10:45:42)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: Geraldo Urbano da Silva

Favor responder as seguintes perguntas

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1

2

3

4

5

☐

☐

☐

☐

☐

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1

2

3

4

5

☐

☐

☐

☐

☐

Ouvidoria Consórcio - 27/03/2024 15:53:00

De: Renata Amorim Lopes <renata.lopes@gazin.com.br>
Enviado: quarta-feira, 27 de março de 2024 15:53
Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; Ana Carolina de Souza <ana.carolina@gazin.com.br>; Julia Novais <julia.paz@gazin.com.br>; Isabele de Oliveira Palazini <isabele.palazini@gazin.com.br>
Assunto: RE: Péssimo atendimento Consórcio Gazin

Muito boa tarde,

segue comprovante de pagamento.

Ouvidoria Consórcio - 26/03/2024 15:46:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: terça-feira, 26 de março de 2024 15:46
Para: Renata Amorim Lopes <renata.lopes@gazin.com.br>; Ana Carolina de Souza <ana.carolina@gazin.com.br>; Julia Novais Paz <julia.paz@gazin.com.br>; Isabele de Oliveira Palazini <isabele.palazini@gazin.com.br>
Assunto: RE: Péssimo atendimento Consórcio Gazin

Boa tarde, Renata

Ok, assim que o comprovante estiver disponível, envie no e-mail.

Obrigada.

Ouvidoria Consórcio - 26/03/2024 11:04:00

De: Renata Amorim Lopes <renata.lopes@gazin.com.br>
Enviado: terça-feira, 26 de março de 2024 11:04
Para: Ana Carolina de Souza <ana.carolina@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; Julia Novais



Assunto: RE: Péssimo atendimento Consórcio Gazin

Muito bom dia,

o cliente estava na relação de comunicação de contemplação, porem, o telefone estava faltando um digito, (44) 991171!

Referente ao crédito em espécie, foram enviadas as solicitações no e-mail antes da cota estar contemplada, o prazo para mails são de até 5 (cinco) dias úteis, o presente e-mail (recebido dia 15/03) e respondido (dia 20/03) que a carta precisa para o recebimento do crédito em espécie. No dia 20/03 as 18:32h, a filha do cliente entrou em contato pedindo para q foi informado novamente (25/03) que para realizar a quitação deveria ligar no 0800, nesse mesmo dia, a filha do consor e-mail as 15:13, informando que confirmou com o pessoal do 0800 de que a cota estava quitada (desde o dia 22/03) e q aguardando o pagamento do crédito em espécie.

A previsão de pagamento do crédito em espécie esta prevista para hoje dia 26/03.

Ouvidoria Consórcio - 25/03/2024 17:29:57

Não recomendamos JAMAIS o Consórcio Nacional Gazin.

Meu pai fez o Consórcio Gazin, foi contemplado em setembro de 2023 e não houve nenhum tipo de notificação a respeito. Ele ficou 6 meses sem ter a c contemplação, e em contato telefônico informaram que o número dele estava incorreto (detalhe que ele tem o mesmo número há 18 anos), o endereço correto, porém em momento algum fizeram uma tentativa de notificação.

Ao ter conhecimento da contemplação (dia 12 de março de 2024), seis meses depois, estamos em tentativas de quitar as demais parcelas para que seja valor.

Todas as tentativas são vagas, não passam informações com detalhes, desencontros de informações, como se fossemos pessoas habituadas a mexer com informações e até o momento, 10 dias depois das tentativas não obtivemos êxito.

Estamos na espera de que seja realizada a quitação hoje e na terça feira seja possível pedir a transferência, para que em 5 dias úteis seja realizado.

Aguardaremos os próximos capítulos.

Espero que seja resolvido, porém não recomendamos a ninguém o Consórcio Nacional Gazin.

Ouvidoria Consórcio - 22/03/2024 17:57:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>

Enviado: sexta-feira, 22 de março de 2024 17:57

Para: Nayara Urbano <nayara.urbano@hotmail.com>

Assunto: Resposta automática: Péssimo atendimento Consórcio Gazin

Caso Consumidor,

Para proporcionar um melhor atendimento e análise da sua demanda, solicitamos o preenchimento dos dados abaixo:

Tipo da reclamação:

- () - Reclamação
- () - Dúvida
- () - Sugestão

Nome completo:

Nome Social:

CPF:

E-mail:

Telefone fixo: ()

Telefone celular: ()

Cidade/Estado:

Procurou a Gazin anteriormente relatando a demanda?

Onde (SAC, loja, vendedor)?

Relato: (Descreva aqui o motivo do seu contato com a Ouvidoria, oferecendo todos os detalhes e documentos que cons e essencial para nossa análise).

Cordiamente,



De: Nayara Urbano <nayara.urbano@hotmail.com>

Enviado: sexta-feira, 22 de março de 2024 17:15

Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>

Assunto: Re: Péssimo atendimento Consórcio Gazin

Você não costuma receber emails de nayara.urbano@hotmail.com. [Saiba por que isso é importante](#)

Tipo da reclamação:

(X) - Reclamação

() - Dúvida

() - Sugestão

Nome completo: Geraldo Urbano da Silva

Nome Social:

CPF: 183.532.979-72

E-mail: nayara.urbano@hotmail.com

Telefone fixo: ()

Telefone celular: (44) 99933-2927

Cidade/Estado: Umuarama - Paraná

Procurou a Gazin anteriormente relatando a demanda? Sim

Onde (SAC, loja, vendedor)? 0800

Relato:

Não recomendamos JAMAIS o Consórcio Nacional Gazin.

Meu pai fez o Consórcio Gazin, foi contemplado em setembro de 2023 e não houve nenhum tipo de notificação ficou 6 meses sem ter a ciência da contemplação, e em contato telefônico informaram que o número dele está (detalhe que ele tem o mesmo número há 18 anos), o endereço está completo e correto, porém em momento uma tentativa de notificação.

Ao ter conhecimento da contemplação (dia 12 de março de 2024), seis meses depois, estamos em tentativas de demais parcelas para que seja feito o depósito do valor.

Todas as tentativas são vagas, não passam informações com detalhes, desencontros de informações, como se pessoas habituadas a mexer com isso. Não há clareza de informações e até o momento, 10 dias depois das tentativas obtivemos êxito.

Estamos na espera de que seja realizada a quitação hoje e na terça-feira seja possível pedir a transferência, para que seja realizado.

Aguardaremos os próximos capítulos.

Espero que seja resolvido, porém não recomendamos a ninguém o Consórcio Nacional Gazin.

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20583082
Data Inclusão: 15/04/2024 14:37:25
Origem: Ouvidoria
Tipo: Atendimento
CNPJ/CPF: 063.499.081-04
E-Mail:geiziel.ferreira.bar@gmail.com
UF:MT
Observação:

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:Geiziel Lima Ferreira
Fone:66-99257-8044
Cidade:Barra do Garças

Boa noite. Deste janeiro de 2024 fiz um renegociação com a equipe de vocês (Funchal), onde todas as parcelas do acordo firmado foram pagas integralmente dentro do prazo, por algum motivo a Gazin todo mês está negativado meu nome e tento cobrança excessivas e indevidas, entrei em contato com as duas empresas pars regularizar e não tive retorno e nem resposta. Uma vez que a gazin direciona para uma empresa terceirizada os serviços a própria gazin responde solidariamente por tal. Então peço que me retornem o quando antes para ser resolvido o quando antes e sem outras vias. Atenciosamente

HISTÓRICO

ANA CAROLINA DE SOUZA - 23/04/2024 09:01:10

Chamado finalizado por :ANA CAROLINA DE SOUZA

JULIA NOVAIS PAZ - 18/04/2024 11:30:16

Satisfação Enviada para: geiziel.ferreira.bar@gmail.com (18/04/2024 11:30:16)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: Geiziel Lima Ferreira

Favor responder as seguintes perguntas

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

JULIA NOVAIS PAZ - 18/04/2024 11:09:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: quinta-feira, 18 de abril de 2024 11:09
Para: Geiziel Lima ferreira <geiziel.ferreira.bar@gmail.com>
Assunto: RE: Resposta automática: CONSÓRCIO GAZIN - URGENTE!!!

Douradina/PR, 18 de Abril de 2024.



A (o) Sr. (a).
GEIZIEL LIMA FERREIRA - 063.499.081-04
Protocolo ouvidoria nº 20583082

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação na Ouvidoria do Consórcio Gazin, sendo registrado através do protocolo sob o nº 20583082.

Cumpre esclarecer, que após o acordo de renegociação e pagamento efetuado, o débito foi retirado dos órgãos de proteção ao crédito.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 15/04/2024 14:07:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 15 de abril de 2024 14:07
Para: Renata Amorim Lopes <renata.lopes@gazin.com.br>; Isabele de Oliveira Palazini <isabele.palazini@gazin.com.br>; Ana Carolina de Souza <ana.carolina@gazin.com.br>; Julia Novais Paz <julia.paz@gazin.com.br>
Assunto: RE: Resposta automática: CONSÓRCIO GAZIN - URGENTE!!!

Boa tarde, Renata

A baixa da restrição foi realizada? Cliente está em dia no consórcio e na Funchal?

Ouvidoria Consórcio - 10/04/2024 16:34:00

De: Renata Amorim Lopes <renata.lopes@gazin.com.br>
Enviado: quarta-feira, 10 de abril de 2024 16:34
Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; Isabele de Oliveira Palazini <isabele.palazini@gazin.com.br>; Ana Carolina de Souza <ana.carolina@gazin.com.br>; Julia Novais Paz <julia.paz@gazin.com.br>
Assunto: RE: Resposta automática: CONSÓRCIO GAZIN - URGENTE!!!

Muito boa tarde!

Cliente fez acordo recentemente com a Funchal e o próximo boleto do acordo ainda irá vencer.

Foi solicitado ao responsável para estar realizando a baixa da negativação e a mesma ocorrerá em até 5 dias úteis.

Ouvidoria Consórcio - 10/04/2024 15:58:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: quarta-feira, 10 de abril de 2024 15:58
Para: Renata Amorim Lopes <renata.lopes@gazin.com.br>; Isabele de Oliveira Palazini <isabele.palazini@gazin.com.br>; Ana Carolina de Souza <ana.carolina@gazin.com.br>; Julia Novais Paz <julia.paz@gazin.com.br>
Assunto: ENC: Resposta automática: CONSÓRCIO GAZIN - URGENTE!!!

@Renata Amorim Lopes
@Isabele de Oliveira Palazini

Enviar as informações.

@Ana Carolina de Souza
@Julia Novais Paz

Para registro.

Obrigada.

Ouvidoria Consórcio - 09/04/2024 18:34:00

De: Geiziel Lima ferreira <geiziel.ferreira.bar@gmail.com>
Enviado: terça-feira, 9 de abril de 2024 18:34
Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Assunto: Re: Resposta automática: CONSÓRCIO GAZIN - URGENTE!!!



Você não costuma receber emails de geiziel.ferreira.bar@gmail.com. Saiba por que isso é importante
Em ter., 9 de abr. de 2024, 18:28, Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br> escreveu:

Caso Consumidor,

Para proporcionar um melhor atendimento e análise da sua demanda, solicitamos o preenchimento dos dados abaixo:

Tipo da reclamação:

- (x) - Reclamação
- () - Dúvida
- () - Sugestão

Nome completo: Geiziel Lima Ferreira

Nome Social:

CPF: 063.499.081-04

E-mail:geiziel.ferreira.bar@gmail.com

Telefone fixo: ()

Telefone celular: 66 9257-8044

Cidade/Estado: Barra do Garças

Procurou a Gazin anteriormente relatando a demanda? Sim

Onde (SAC, loja, vendedor)? Sac

Relato: (Descreva aqui o motivo do seu contato com a Ouvidoria, oferecendo todos os detalhes e documentos que considerar necessário e essencial para nossa análise).

Cordidamente,

Boa noite.

Deste janeiro de 2024 fiz um renegociação com a equipe de vocês (Funchal), onde todas as parcelas do acordo firmado foram pagas integralmente dentro do prazo, por algum motivo a Gazin todo mês está negativado meu nome e tento cobrança excessivas e indevidas, entrei em contato com as duas empresas para regularizar e não tive retorno e nem resposta.

Uma vez que a gazin direciona para uma empresa terceirizada os serviços a própria gazin responde solidariamente por tal.

Então peço que me retornem o quando antes para ser resolvido o quando antes e sem outras vias.

Atenciosamente

OCORRÊNCIA

Protocolo: 20609443

Data Inclusão: 06/05/2024 17:52:00

Origem: Ouvidoria

Tipo: Atendimento

CNPJ/CPF: 33347816234

E-Mail: eng_oz@ yahoo.com.br

UF: PA

Observação:

Status: Fechado

Filial: 11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda

Detalhe: Reclamação

Nome: RAIMUNDA GOMES BORGES

Fone: 93-991983112

Cidade: ALTAMIRA

EXTERNA - SISCAP em 06/05/2024 17:52 ----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet Tipo: Reclamação Mensagem: Demora na entrega da valor da carta de crédito , demora na entrega e análise documentação. No ato da compra não exigem nenhuma documentação , e agora mesmo com cota contemplada e documentação entregue alguns funcionários estão colocando dificuldade Maria Letícia Scott , michelly luz 2024/05/06 , já foram enviados todos documentos, não tem restrição que impessa e mesmo assim a Gazin tá informando que no sistema deles consta porque tem um esperar 7 dias sendo que na base do Serasa Score é excelente e foi solicitado , comprovantes. Solicito a entrega pra que não viole o sigilo fiscal de terceiros ----- Arquivo(s) foram anexados pelo Cidadão. ----- Final dos dados preenchidos pelo cidadão ----- DEATI/GEATE/DIMOR/GTBHO em 06/05/2024 17:52 A(o) ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA: Encaminhamos reclamação registrada no sistema RDR para que essa instituição, nos termos do art. 3º da Resolução BCB nº 222, de 30/3/2022, preste os devidos esclarecimentos ao interessado no prazo de 10 dias úteis. 2. Esclarecemos que a resposta deve ser encaminhada por meio eletrônico ou por correspondência registrada no serviço postal, enviada ao endereço indicado no cadastro do cliente mantido por essa instituição ou, não sendo o interessado cliente, ao endereço informado no RDR, a fim de observar as disposições, na forma da legislação vigente, quanto à preservação de informações protegidas pelo sigilo bancário ou pelo direito à intimidade e à privacidade. 3. Concomitantemente ao encaminhamento de resposta ao interessado, essa instituição deve inserir no RDR, no mesmo prazo acima indicado, os documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados ao interessado e o relato das providências adotadas no caso, acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da resposta encaminhada e seus anexos. Atenciosamente, Divisão de Monitoramento de Reclamações (DIMOR) Departamento de Atendimento Institucional (DEATI)

HISTÓRICO				
LUCAS GABRIEL SCRAMIN - 25/05/2024 11:41:07				
Chamado finalizado por :LUCAS GABRIEL SCRAMIN				
LUCAS GABRIEL SCRAMIN - 20/05/2024 17:00:01				
Satisfação Enviada para: eng_oz@ yahoo.com.br (05/20/2024 17:00:01)				
PESQUISA DE ATENDIMENTO				
Prezado(a) Cliente: RAIMUNDA GOMES BORGES				
Favor responder as seguintes perguntas				
I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:				
1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

DS

SJS

a escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1

2

3

4

5

LUCAS GABRIEL SCRAMIN - 17/05/2024 16:15:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>
Enviado: sexta-feira, 17 de maio de 2024 16:15
Para: eng_oz@yahoo.com.br <eng_oz@yahoo.com.br>
Assunto: ERRATA - RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - RDR BACEN - RAIMUNDA GOMES BORGES – 333.478-162-35 (Protocolo ouvidoria nº 20609443)

Douradina/PR, 17 de Maio de 2024.

Segue correção do número do protocolo. A reclamação foi registrada a Ouvidoria do Consórcio Gazin, através do protocolo sob o nº 20609443.

A (o) Sr. (a).
RAIMUNDA GOMES BORGES – 333.478-162-35
Protocolo ouvidoria nº 20609443

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação no Sistema de Registros de Demandas do Cidadão, sendo registrado na Ouvidoria do Consórcio Gazin, através do protocolo sob o nº 20609443.

Referente a sua reclamação, cumpre esclarecer, que os documentos solicitados para análise, não foram aprovados, pois a fiadora apresentada consta com restrições em seu nome. Deste modo, é necessário apresentar outro fiador ou o consorciado apresentar a sua renda. A renda pode ser comprovada da seguinte forma:

- 2.1 Consorciado com CLT (Carteira Assinada)
Cópia dos 3 últimos recibos salariais (Holerites) e Cópia da Carteira de Trabalho (Páginas da foto, qualificação civil e contrato de trabalho).
Se houver alterações deve ser enviada as páginas de alterações.
- 2.2 Funcionário Público
Carteira assinada: Cópia dos 03 últimos Recibos Salariais e Termo de Posse;
Professores (Contrato temporário): Contrato atual e cópia dos últimos 03 Recibos Salariais.
- 2.3 Aposentado
Os 03 (três) últimos extratos bancários da conta em que o Consorciado recebe seu benefício e último extrato do INSS, <https://meu.inss.gov.br/>.
O Benefício de Auxílio-doença deve ser apresentado junto com a Cópia da Carteira de Trabalho e o laudo médico.
- 2.4 Produtor Rural
Notas Fiscais referentes aos últimos 12 meses de atividade para produtor anual ou 03 últimas notas fiscais para produtor mensal.
Ou 06 Últimos Extratos da Conta-Corrente e Declaração de IR dentro do prazo e valor estipulado pela receita federal.
Ou relação do CAD/PRO (Cadastro Produtor), solicitar na Prefeitura.
- 2.5 Autônomos / Profissionais Liberais
6 últimos extratos da Conta-Corrente, Declaração de IR dentro do prazo e valor estipulado pela receita federal.
Ou declaração da Empresa em papel timbrado (conforme modelo fornecido pela Gazin -disponível em (www.portalgazin.com.br), com carimbo do CNPJ reconhecido assinatura do Representante Legal e os 06 últimos Extratos da Conta-Corrente.
- 2.6 Empresário
Sociedade Ltda - Cópia dos 03 últimos pró-labores, cópia do contrato social com última alteração, declaração do faturamento expedida pelo contador com os rendimentos dos últimos 12 meses da empresa devidamente assinada e carimbada, constando o número do CRC do contador e Declaração do Simples Nacional (DEFIS).
Caso a empresa ultrapasse o faturamento de R\$ 3.600.000,00 anual deverá apresentar no lugar do simples nacional (DEFIS) a DRE e Balanço social. (A empresa deverá ter no mínimo 01 ano de atividade).
Empreendedor individual - Requerimento de Microempresário ou Contrato Social se houver com cópia dos 03 últimos pró-labores e Declaração do faturamento expedida pelo contador com rendimento dos últimos 12 meses da empresa, devidamente assinada e carimbada, constando o número do CRC do contador e Declaração do Simples Nacional (DEFIS). (A empresa deverá ter no mínimo 01 ano de atividade).
Microempreendedor individual - Certificado do microempreendedor individual e Declaração do Simples Nacional (SIMEI). (A empresa deverá ter no mínimo 01 ano de atividade).

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

LUCAS GABRIEL SCRAMIN - 16/05/2024 09:16:00

De: Daiara Oliveira <daiara.oliveira@gazin.com.br>
Enviado: quinta-feira, 16 de maio de 2024 09:16
Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>; Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Julia Novais Paz <julia.paz@gazin.com.br>; Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>; Kelen Ferreira Leão <kelen.leao@gazin.com.br>



Muito bom dia,
A fiadora consta restrição em nome, foi orientado a cliente apresentar outro fiador ou a Raimunda apresentar renda.
Em conversa com o Gerente Airton da fl264 a Raimunda possui empresa e foi orientado apresentar a renda do CNPJ, mas a filha e fiadora recusou fazer.
Opções de documentos para apresentar :

Sociedade Ltda - Cópia dos 03 últimos pró-labores, cópia do contrato social com última alteração, e Declaração do Simples Nacional (DEFIS). (OBS: Prestador de serviço enviar a declaração de faturamentos dos últimos 12 meses expedida pelo contador assinada e com o carimbo do CRC do mesmo). Caso a empresa ultrapasse o faturamento de R\$ 3.600.000,00 anual deverá apresentar no lugar do simples nacional (DEFIS) a DRE e Balanço social. (A empresa deverá ter no mínimo 01 ano de atividade).

Empreendedor individual – Requerimento de Microempresário ou Contrato Social se houver com cópia dos 03 últimos pró-labores e Declaração do Simples Nacional (DEFIS). (A empresa deverá ter no mínimo 01 ano de atividade), (OBS: Prestador de serviço enviar a declaração de faturamentos dos últimos 12 meses expedida pelo contador assinada e com o carimbo do CRC do mesmo).

Microempreendedor individual – Certificado do microempreendedor individual e Declaração do Simples Nacional (SIMEI). (A empresa deverá ter no mínimo 01 ano de atividade)

LUCAS GABRIEL SCRAMIN - 07/05/2024 11:23:00

De: Daiara Oliveira <daiara.oliveira@gazin.com.br>
Enviado: terça-feira, 7 de maio de 2024 11:23
Para: Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; Julia Novais Paz <julia.paz@gazin.com.br>; Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>; Kelen Ferreira Leão <kelen.leao@gazin.com.br>
Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR RAIMUNDA

Muito bom dia,
Foi feito analise no processo da cliente RAIMUNDA GOMES BORGES no qual a mesma apresentou um fiador OZIANE GOMES BORGES que possui restrições em seu nome tanto na SERASA quanto no ACP que são os órgãos de consulta que utilizamos.
Data de envio da FL 264
02/05/2024 17:01:10 - CONSORCIADO/CONWEB (adm_gz)
Ocorrência Automática: 17/04/2024 (INTRANET) (Concluída)
Motivo Manutenção: 003 - Fase Concluída com Êxito
Fase encerrada pelo Siga com o usuario 5876-Michelly Luz do Nascimento e filial: 264 - ALTAMIRA - PA.
Dia 02 foi enviado a documentação de análise e no dia 06 foi feito a devolutiva onde consta nas consultas os debito.
DATA DE DEVOLUTIVA DA ANALISE
06/05/2024 16:25:37 - MARIA LETICIA SCOTT (32580)
Ocorrência Manual: 06/05/2024 (NEWCON) (Concluída)
Motivo Manutenção: 003 - Fase Concluída com Êxito
PENDENCIA 1º PASSO
Anexar adesão a plataforma.
Anexar todas as paginas do IRPF do fiador (Foi anexado página 5,6 e 7)
Foi apresentado comprovante de pagamento das restrições, em nosso sistema ainda consta. Tem um prazo de 5 a 7 dias úteis para baixa.

Foi enviado comprovante de pagamento do protesto e PRINT de celular onde consta que foi recebido a mensagem informando que não possui mais débitos na Serasa. Ao consultar novamente os órgãos a ACP ainda constava a restrição em aberto.

Por isso analista informou do prazo para baixa da restrição e que faltava anexar documentos. Entrei em contato com a filial que está montando o processo e a Michelly da FL264 relatou que a cliente levou toda a documentação ilegível e solicitou que apresenta se novamente legível e no dia que a cliente levou na loja já anexou no processo, a Michelly relata que a cliente e a fiadora querem que o processo seja analisado no dia e não aceita o prazo de análise de 5 dias que é o prazo máximo que a ADM informa e quando é solicitado algum documento a cliente demora apresentar na filial.
Outro fato que a Michelly FL264 achou estranho que a cliente apresentou a nota de prestação de serviço antes mesmo de aprovar o cadastro e na nota consta que o prestador é a fiadora (o receptor será o CNPJ da fiadora, a prestação do serviço é de reforma, mas o cnai da empresa é de 79.90-2-00 - Serviços de reservas e outros serviços de turismo não especificados anteriormente.

LUCAS GABRIEL SCRAMIN - 06/05/2024 17:52:00

EXTERNA - SISCAP em 06/05/2024 17:52
----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet
Tipo: Reclamação
Mensagem: Demora na entrega da valor da carta de crédito , demora na entrega e análise documentação. No ato da compra não exigem nenhuma documentação , e agora mesmo com cota contemplada e documentação entregue alguns funcionários estão colocando dificuldade
Maria Letícia Scott , michelly luz 2024/05/06 , já foram enviados todos documentos, não tem restrição que impessa e mesmo assim a Gazin tá informando que no sistema
deles consta porque tem um esperar 7 dias sendo que na base do Serasa Score é excelente e foi solicitado , comprovantes. Solicito a entrega pra que não viole o sigilo fiscal
de terceiros

Arquivo(s) foram anexados pelo Cidadão.
----- Final dos dados preenchidos pelo cidadão -----
DEATI/GEATE/DIMOR/GTBHO em 06/05/2024 17:52
A(o) ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA:
Encaminhamos reclamação registrada no sistema RDR para que essa instituição, nos termos do art. 3º da Resolução BCB nº 222, de 30/3/2022, preste os devidos



2. Esclarecemos que a resposta deve ser encaminhada por meio eletrônico ou por correspondência registrada no serviço postal, enviada ao endereço indicado no cadastro do cliente mantido por essa instituição ou, não sendo o interessado cliente, ao endereço informado no RDR, a fim de observar as disposições, na forma da legislação vigente, quanto à preservação de informações protegidas pelo sigilo bancário ou pelo direito à intimidade e à privacidade.

3. Concomitantemente ao encaminhamento de resposta ao interessado, essa instituição deve inserir no RDR, no mesmo prazo acima indicado, os documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados ao interessado e o relato das providências adotadas no caso, acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da resposta encaminhada e seus anexos.

Atenciosamente,
Divisão de Monitoramento de Reclamações (DIMOR)
Departamento de Atendimento Institucional (DEATI)

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20609456

Data Inclusão: 10/05/2024 17:35:00

Origem: Ouvidoria

Tipo: Atendimento

CNPJ/CPF: 79238750653

E-Mail: wash.santos@hotmail.com

UF: MG

Observação:

Status: Fechado

Filial: 11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda

Detalhe: Reclamação

Nome: Washington Teixeira Santos

Fone: 31-999959030

Cidade: Conselheiro Lafaiete

De: Ouvidoria Consorcio Enviado: sexta-feira, 10 de maio de 2024 17:35 Para: Renata Amorim Lopes ; Lucas Gabriel Scramin ; Julia Novais Paz Assunto: ENC: RESSARCIMENTO CONSÓRCIO GRUPO 289 COTAS: 289, 1312, 1363 e 1896 @Renata Amorim Lopes Solicito informações - Prazo final 20/05 @Lucas Gabriel Scramin @Julia Novais Paz Para registro. Nome completo: Washington Teixeira Santos CPF: 792.387.506-53 E-mail: wash.santos@hotmail.com Telefone fixo: () Telefone celular: (31)99995-9030 Cidade/Estado: Conselheiro Lafaiete - MG Procurou a Gazin anteriormente relatando a demanda? Não Onde (SAC, loja, vendedor)? Relato: Solicito ao Consórcio Gazin o ressarcimento imediato do valor total que paguei nestas cotas devido ao seguinte motivo: O seu representante de vendas HS Prime, da cidade de Montes Claros – MG, me vendeu os consórcios com a promessa de contemplação em no máximo 03 meses, se passaram 05 meses, não aconteceu a contemplação e, como eu não tinha condições de manter o pagamento das parcelas, uma vez que minha intenção era sair do aluguel e converter o que e eu pagava de aluguel para o pagamento do consórcio após comprar a casa com a prometida contemplação, e aí cancelei os consórcios. Na verdade, inclusive, esta história começou com este representante me encaminhando para o Consórcio Ancora, com a mesma proposta de contemplação em no máximo 03 meses, mas como se passaram 04 meses e não tinha sido contemplado, me sugeri que fizesse a “transferência” para Gazin porque é mais fácil contemplar. Tenho todas as comprovações gravadas em relação ao mencionado acima, caso necessário. At.te, Washington Santos

HISTÓRICO

LUCAS GABRIEL SCRAMIN - 21/05/2024 11:50:38

Chamado finalizado por :LUCAS GABRIEL SCRAMIN

LUCAS GABRIEL SCRAMIN - 16/05/2024 10:07:01

Satisfação Enviada para: wash.santos@hotmail.com (05/16/2024 10:07:01)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: Washington Teixeira Santos

Favor responder as seguintes perguntas

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐



DocuSign Envelope ID: 2A841AD4-6C79-4AC3-AF7F-4AEDB3D85202
Enviado: quinta-feira, 16 de maio de 2024 09:57
Para: Washington Santos <wash.santos@hotmail.com>
Assunto: RE: RESSARCIMENTO CONSÓRCIO GRUPO 289 COTAS: 289, 1312, 1363 e 1896

Douradina/PR, 16 de Maio de 2024.

A (o) Sr. (a).
WASHINGTON TEIXEIRA SANTOS - 792.387.506-53
Protocolo ouvidoria nº 20609456

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação na Ouvidoria do Consórcio Gazin, sendo registrado através do protocolo sob o nº 20609456.

Cumpre esclarecer, que a contemplação da carta de crédito, só ocorre mediante lance ou sorteio. Ressalta-se que conforme clausula 48, §2º do Regulamento Contrato de Consórcio, não há expectativa ou promessa de contemplação. Vejamos:

Clausula 48, §2º - Não será admitida qualquer expectativa ou promessa de contemplação considerando que a apuração aos sorteios e lances obedece rigorosamente ao disposto nas cláusulas 48, 49, 50, 51 e 52 deste instrumento, atendendo o fim social do contrato de consórcio que possibilita a aquisição bens ou serviços pelo autofinanciamento, direito inerente a cada um dos consorciados do grupo.

Entretanto, conforme acordo efetuados entre as partes, foi encaminhado ao consorciado um termo de acordo para devolução dos valores pagos. Aguardarmos devolução do termo assinado para efetuar o pagamento.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Contrato de adesão disponível em: https://www.consorcioGIN.com.br/files/contrato_de_adesao.pdf

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 13/05/2024 17:54:00

De: Renata Amorim Lopes <renata.lopes@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 13 de maio de 2024 17:54
Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>; Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>; Julia Novais Paz <julia.paz@gazin.com.br>
Assunto: RE: RESSARCIMENTO CONSÓRCIO GRUPO 289 COTAS: 289, 1312, 1363 e 1896

Muito boa tarde,

o cliente possui áudios e prints da promessa do vendedor, e para não ocasionar processos futuros foi realizado um termo extrajudicial com a devolução dos valores pagos nas quatro cotas, que totalizou o montante de R\$ 13.284,69.

a respeito do prazo não podemos estipular, pois foi enviado hoje no e-mail do cliente o termo extrajudicial, depende agora de quando o mesmo irá assinar devolver reconhecido firma, após eu receber o termo, ja encaminho para a responsável pelo pagamento e no máximo três dias ela realiza.

Ouvidoria Consórcio - 13/05/2024 17:37:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>
Enviado: 13 de maio de 2024 17:37
Para: Renata Amorim Lopes <renata.lopes@gazin.com.br>; Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>; Julia Novais Paz <julia.paz@gazin.com.br>
Assunto: RE: RESSARCIMENTO CONSÓRCIO GRUPO 289 COTAS: 289, 1312, 1363 e 1896

Boa tarde, Renata

Por gentileza, informar sobre o acordo realizado. O que está englobando? Qual o valor e prazo para pagamento? Por que foi realizado acordo?

Ouvidoria Consórcio - 13/05/2024 15:38:00

De: Renata Amorim Lopes <renata.lopes@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 13 de maio de 2024 15:58
Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>; Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>; Julia Novais Paz <julia.paz@gazin.com.br>
Assunto: RE: RESSARCIMENTO CONSÓRCIO GRUPO 289 COTAS: 289, 1312, 1363 e 1896

Muito boa tarde,

foi encaminhado um termo extrajudicial para a devolução dos valores pagos ao cliente, estamos aguardando a assinatura para realizar o depósito do valor.

Ouvidoria Consórcio - 10/05/2024 17:35:00

De: Ouvidoria Consorcio
Enviado: sexta-feira, 10 de maio de 2024 17:35
Para: Renata Amorim Lopes ; Lucas Gabriel Scramin ; Julia Novais Paz
Assunto: ENC: RESSARCIMENTO CONSÓRCIO GRUPO 289 COTAS: 289, 1312, 1363 e 1896



Solicito informações - Prazo final 20/05

@Lucas Gabriel Scramin

@Julia Novais Paz

Para registro.

Nome completo: Washington Teixeira Santos

CPF: 792.387.506-53

E-mail: wash.santos@hotmail.com

Telefone fixo: ()

Telefone celular: (31)99995-9030

Cidade/Estado: Conselheiro Lafaiete - MG

Procurou a Gazin anteriormente relatando a demanda? Não

Onde (SAC, loja, vendedor)?

Relato: Solicito ao Consórcio Gazin o ressarcimento imediato do valor total que paguei nestas cotas devido ao seguinte motivo:

O seu representante de vendas HS Prime, da cidade de Montes Claros – MG, me vendeu os consórcios com a promessa de contemplação em no máximo 03 meses, se passaram 05 meses, não aconteceu a contemplação e, como eu não tinha condições de manter o pagamento das parcelas, uma vez que minha intenção era alugar e converter o que eu pagava de aluguel para o pagamento do consórcio após comprar a casa com a prometida contemplação, e aí cancelei os consórcios.

Na verdade, inclusive, esta história começou com este representante me encaminhando para o Consórcio Ancora, com a mesma proposta de contemplação em no máximo 03 meses, mas como se passaram 04 meses e não tinha sido contemplado, me sugeriu que fizesse a “transferência” para Gazin porque é mais fácil contemplar.

Tenho todas as comprovações gravadas em relação ao mencionado acima, caso necessário.

At.te,

Washington Santos

Protocolo: 20610882

Status: Fechado

Data Inclusão: 10/05/2024 14:13:00

Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda

Origem: Ouvidoria

Detalhe:Reclamação

Tipo: Atendimento

Nome:OZIANE GOMES BORGES

CNPJ/CPF: 93206321204

Fone:93-991792397

E-Mail:eng_oz@ yahoo.com.br

Cidade:ALTAMIRA

UF:PA

Observação:

EXTERNA - SISCAP em 10/05/2024 14:13 ----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet Tipo: Reclamação Mensagem: Comprei um consórcio cujo sou fiadora da cotistas contemplado e Gazin não estabeleceu crédito da carta solicito devolução valor pago ou crédito ----- Final dos dados preenchidos pelo cidadão -----

DEATI/GEATE/DIMOR/GTBHO em 10/05/2024 14:13 A(o) ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA: Encaminhamos reclamação registrada no sistema RDR para que essa instituição, nos termos do art. 3º da Resolução BCB nº 222, de 30/3/2022, preste os devidos esclarecimentos ao interessado no prazo de 10 dias úteis. 2. Esclarecemos que a resposta deve ser encaminhada por meio eletrônico ou por correspondência registrada no serviço postal, enviada ao endereço indicado no cadastro do cliente mantido por essa instituição ou, não sendo o interessado cliente, ao endereço informado no RDR, a fim de observar as disposições, na forma da legislação vigente, quanto à preservação de informações protegidas pelo sigilo bancário ou pelo direito à intimidade e à privacidade. 3. Concomitantemente ao encaminhamento de resposta ao interessado, essa instituição deve inserir no RDR, no mesmo prazo acima indicado, os documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados ao interessado e o relato das providências adotadas no caso, acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da resposta encaminhada e seus anexos. Atenciosamente, Divisão de Monitoramento de Reclamações (DIMOR) Departamento de Atendimento Institucional (DEATI)

HISTÓRICO

LUCAS GABRIEL SCRAMIN - 28/05/2024 11:52:14

Chamado finalizado por :LUCAS GABRIEL SCRAMIN

LUCAS GABRIEL SCRAMIN - 23/05/2024 08:28:12

Satisfação Enviada para: eng_oz@ yahoo.com.br (05/23/2024 08:28:12)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: OZIANE GOMES BORGES

Favor responder as seguintes perguntas

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

12345

☐☐☐☐☐

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

12345

☐☐☐☐☐

LUCAS GABRIEL SCRAMIN - 22/05/2024 17:37:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>

Enviado: quarta-feira, 22 de maio de 2024 17:37

Para: eng_oz@ yahoo.com.br <eng_oz@ yahoo.com.br>

Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - RDR BACEN - OZIANE GOMES BORGES – 932.063.212-04 (Protocolo ouvidoria nº 20610882)

Douradina/PR, 22 de Maio de 2024.

A (o) Sr. (a).

OZIANE GOMES BORGES – 932.063.212-04

Protocolo ouvidoria nº 20610882

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação no Sistema de Registros de Demandas do Cidadão, sendo registrado na Ouvidoria do Consórcio Gazin, através do protocolo sob o nº 20610882.

Referente a sua reclamação, cumpre esclarecer, que conforme reclamação efetuada, se trata de solicitação de informações de carta de consórcio adquirida por terceiros, portanto, as informações são prestadas somente ao titular da cota.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Ouvidoria Consórcio - 16/05/2024 10:07:00

De: Daiara Oliveira <daiara.oliveira@gazin.com.br>

Enviado: quinta-feira, 16 de maio de 2024 10:07

Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>; Julia Novais Paz <julia.paz@gazin.com.br>

Cc: Natalia Guimarães Obo <natalia.obo@gazin.com.br>; Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>

Assunto: RE: RDR OZIANE

A todos os processos podem ser anexados em nome do requerente, no momento da apresentação a cliente apresentar outro fiador ou comprovação de renda de acordo com o checklist.

Consortiado com CLT (Carteira Assinada):
Cópia dos 3 últimos recibos salariais (Holerites) e Cópia da Carteira de Trabalho (Páginas da foto, qualificação civil e contrato de trabalho ou CTPS DIGITAL em pdf). Se houver alterações deve ser enviada as páginas de alterações.

O Benefício de Auxílio-doença deve ser apresentado junto com a Cópia da Carteira de Trabalho, documento do INSS comprovando a liberação do benefício, laudo médico e os 03 (três) últimos extratos bancários da conta em que o Consorciado recebe seu benefício

Funcionário Público:
Cópia do Termo de Posse ou Diário Oficial ou Decreto, mais os 3 últimos holerites. Professores (Contrato temporário): Contrato atual e cópia dos últimos 03 Recibos Salariais.

Aposentado:
Os 03 (três) últimos extratos bancários da conta em que o Consorciado recebe seu benefício e último extrato do INSS, <https://meu.inss.gov.br/>

Benefício de Auxílio-doença -
Deve ser apresentado Certificado do microempreendedor individual e Declaração do Simples Nacional (SIMEI). (A empresa deverá ter no mínimo 12 meses pago de contribuição), juntamente com documento do INSS comprovando a liberação do benefício e laudo médico e os 03 (três) últimos extratos bancários onde o Consorciado recebe seu benefício.

Produtor Rural:
Notas Fiscais referentes aos últimos 12 meses de atividade para produtor anual ou 03 últimas notas fiscais para produtor mensal. OU 06 Últimos Extratos da Conta-Corrente e Declaração de IR dentro do prazo e valor estipulado pela receita federal.

Autônomos / Profissionais Liberais:
6 últimos extratos da Conta-Corrente, Declaração de IR dentro do prazo e valor estipulado pela receita federal. OU Casa de aluguel: Apresentar matrícula atualizada de inteiro teor, contrato de aluguel e comprovantes de recebimento de valores, sendo extratos bancários.

Arrendamento: Apresentar matrícula atualizada de inteiro teor, contrato de arrendamento e comprovantes de recebimento de valores, sendo extratos bancários.

Moto taxista/ Taxista: Apresentar carteirinha de taxista, declaração de renda assinado pelo presidente, seis últimos extratos bancário e ata da assembleia. OU Declaração de imposto de renda juntamente com os seis últimos extratos bancários.

Pastor: Apresentar a ata de nomeação, carteirinha de pastor, 06 últimos extratos bancários juntamente com imposto de renda

Empresário:
Sociedade Ltda - Cópia dos 03 últimos pró-labores, cópia do contrato social com última alteração, e Declaração do Simples Nacional (DEFIS). (OBS: Prestador de serviço enviar a declaração de faturamentos dos últimos 12 meses expedida pelo contador assinada e com o carimbo do CRC do mesmo). Caso a empresa ultrapasse o faturamento de R\$ 3.600.000,00 anual deverá apresentar no lugar do simples nacional (DEFIS) a DRE e Balanço social. (A empresa deverá ter no mínimo 01 ano de atividade).

Empreendedor individual – Requerimento de Microempresário ou Contrato Social se houver com cópia dos 03 últimos pró-labores e Declaração do Simples Nacional (DEFIS). (A empresa deverá ter no mínimo 01 ano de atividade), (OBS: Prestador de serviço enviar a declaração de faturamentos dos últimos 12 meses expedida pelo contador assinada e com o carimbo do CRC do mesmo).

Microempreendedor individual – Certificado do microempreendedor individual e Declaração do Simples Nacional (SIMEI). (A empresa deverá ter no mínimo 01 ano de atividade)

Pessoa Jurídica:
Apresentar cópia dos documentos pessoais (RG/CPF/CNH) do sócio Administrador.
Sociedade Ltda Cópia da declaração do Simples Nacional (DEFIS) e cópia do Contrato Social com a última alteração, (OBS: Prestador de serviço enviar a declaração de faturamentos dos últimos 12 meses expedida pelo contador assinada e com o carimbo do CRC do mesmo). Caso o faturamento da empresa for acima de R\$ 3.600.000,00 anual, deverá apresentar DRE e Balanço social. (A empresa deverá ter no mínimo 01 ano de atividade).

Empresário Individual - Requerimento de Microempresário e Declaração do Simples Nacional (DEFIS). (A empresa deverá ter no mínimo 01 ano de atividade), (OBS: Prestador de serviço enviar a declaração de faturamentos dos últimos 12 meses expedida pelo contador assinada e com o carimbo do CRC do mesmo).

Microempreendedor Individual - Certificado do microempreendedor individual e Declaração do Simples Nacional (SIMEI). (A empresa deverá ter no mínimo 01 ano de atividade).

Caso cliente não se enquadre em algumas destas rendas e for prosseguir com fiador. É necessário que a mesma regularize sua pendência junto ao ACP conforme informado.
Ou se cliente preferir pode apresentar outro fiador, dentro dos critérios do checklist.

Ouvidoria Consórcio - 10/05/2024 14:13:00

EXTERNA - SISCAP em 10/05/2024 14:13
----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet
Tipo: Reclamação Mensagem: Comprei um consórcio cujo sou fiadora da cotistas contemplado e Gazin não estabeleceu crédito da carta solicito devolução valor pago ou crédito
----- Final dos dados preenchidos pelo cidadão -----
DEATI/GEATE/DIMOR/GTBHO em 10/05/2024 14:13
A(o) ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA:
Encaminhamos reclamação registrada no sistema RDR para que essa instituição, nos termos do art. 3º da Resolução BCB nº 222, de 30/3/2022, preste os devidos esclarecimentos ao interessado no prazo de 10 dias úteis.
2. Esclarecemos que a resposta deve ser encaminhada por meio eletrônico ou por correspondência registrada no serviço postal, enviada ao endereço indicado no cadastro do cliente mantido por essa instituição ou, não sendo o interessado cliente, ao endereço informado no RDR, a fim de observar as disposições, na forma da legislação vigente, quanto à preservação de informações protegidas pelo sigilo bancário ou pelo direito à intimidade e à privacidade.
3. Concomitantemente ao encaminhamento de resposta ao interessado, essa instituição deve inserir no RDR, no mesmo prazo acima indicado, os documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados ao interessado e o relato das providências adotadas no caso, acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da resposta encaminhada e seus anexos.
Atenciosamente,
Divisão de Monitoramento de Reclamações (DIMOR)
Departamento de Atendimento Institucional (DEATI)

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20616401

Status: Fechado

Data Inclusão: 20/05/2024 10:29:00

Origem: Ouvidoria

Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda

Tipo: Atendimento

Detalhe:Reclamação

CNPJ/CPF: 02918108294

Nome:Leticia Bezerra Nascimento

E-Mail:lbe600264@gmail.com

Fone:69-992652840

UF:RO

Cidade:PORTO VELHO

Observação:

EXTERNA - SISCAP em 20/05/2024 10:29 ----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet Tipo: Reclamação Mensagem: PEDIDO DE DEVOLUÇÃO DE PARCELAS QUITADAS POR CONSORCIADO DESISTENTE De: Letícia bezerra Nascimento Para: Administradora de consórcio nacional Gazin REF.: PEDIDO DE DEVOLUÇÃO DE PARCELAS PAGAS Prezado Senhor Diretor da Empresa Responsável: Eu, Letícia bezerra Nascimento, cpf 029.181.082-94 2022 assinei com ADMISTRADORA DE CONSÓRCIO NACIONAL GAZIN contrato de consórcio para a aquisição de um imóvel, no valor 120.000,00 Por motivos pessoais estou impossibilitado de cumprir com as minhas obrigações para com o consórcio, e, dessa maneira, fui obrigado a desistir de participar do grupo. Pelos motivos que já expus acima, venho requerer por meio desta carta a devolução das parcelas pagas, com a devida correção monetária de acordo com entendimento do Superior Tribunal de Justiça encontrado na Súmula 35. Deve-se, porém, descontar todas as despesas relativas ao pagamento das taxas de administração pelo período que estive ligado a esta empresa como consorciado. Caso o ressarcimento não seja efetuado no prazo de (20) dias a contar do recebimento da presente, informo que buscarei as medidas administrativas e judiciais cabíveis afim de guarnecer meu direito. Sem mais, Porto Velho, 20/05/2024 Letícia bezerra nascimento Nota: 1. Súmula nº 35 do Superior Tribunal de Justiça: "Incide correção monetária sobre as prestações pagas, quando de sua restituição, em virtude da retirada ou exclusão do participante de plano de consórcio". ----- Final dos dados preenchidos pelo cidadão ----- DEATI/GEATE/DIMOR/GTBHO em 20/05/2024 10:29 A(o) ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA: Encaminhamos reclamação registrada no sistema RDR para que essa instituição, nos termos do art. 3º da Resolução BCB nº 222, de 30/3/2022, preste os devidos esclarecimentos ao interessado no prazo de 10 dias úteis. 2. Esclarecemos que a resposta deve ser encaminhada por meio eletrônico ou por correspondência registrada no serviço postal, enviada ao endereço indicado no cadastro do cliente mantido por essa instituição ou, não sendo o interessado cliente, ao endereço informado no RDR, a fim de observar as disposições, na forma da legislação vigente, quanto à preservação de informações protegidas pelo sigilo bancário ou pelo direito à intimidade e à privacidade. 3. Concomitantemente ao encaminhamento de resposta ao interessado, essa instituição deve inserir no RDR, no mesmo prazo acima indicado, os documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados ao interessado e o relato das providências adotadas no caso, acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da resposta encaminhada e seus anexos. Atenciosamente, Divisão de Monitoramento de Reclamações (DIMOR) Departamento de Atendimento Institucional (DEATI)

DS
SJS

HISTÓRICO

LUCAS GABRIEL SCRAMIN - 30/05/2024 11:45:59

Chamado finalizado por :LUCAS GABRIEL SCRAMIN

LUCAS GABRIEL SCRAMIN - 25/05/2024 11:42:48

Satisfação Enviada para: lbe600264@gmail.com (25/05/2024 11:42:48)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: Leticia Bezerra Nascimento

Favor responder as seguintes perguntas

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

LUCAS GABRIEL SCRAMIN - 24/05/2024 15:56:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>
Enviado: sexta-feira, 24 de maio de 2024 15:56
Para: lbe600264@gmail.com <lbe600264@gmail.com>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - RDR BACEN - LETICIA BEZERRA NASCIMENTO - 029.181.082-94 (Protocolo ouvidoria nº 20616401)

Douradina/PR, 24 de Maio de 2024.

A (o) Sr. (a).
LETICIA BEZERRA NASCIMENTO - 029.181.082-94
Protocolo ouvidoria nº 20616401

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação no Sistema de Registros de Demandas do Cidadão, sendo registrado na Ouvidoria do Consórcio Gazin, através do protocolo sob o nº 20616401.

Referente a sua reclamação, cumpre esclarecer, que de acordo com a Lei nº. 11.795, de outubro de 2008, a restituição do consorciado desistente ocorre de duas formas: 1) sorteio/contemplação no grupo dos excluídos; e/ou, 2) ao término do grupo.

Da cota de consórcio adquirida pela consorciada, o encerramento ocorrerá em julho/2038 (duração de 120 meses).

O valor a ser devolvido é o valor equivalente ao fundo comum, descontado a multa de 10% por desistência do grupo de consórcio.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Contrato de adesão disponível em: https://www.consortiogazin.com.br/files/contrato_de_adesao.pdf

LUCAS GABRIEL SCRAMIN - 23/05/2024 16:30:00

De: Claudinei Vinicius das Neves Simoni <claudinei.simoni@gazin.com.br>
Enviado: quinta-feira, 23 de maio de 2024 16:30
Para: Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>; Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>; Kelen Ferreira Leão <kelen.leao@gazin.com.br>; Daiara Oliveira <daiara.oliveira@gazin.com.br>
Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Natalia Guimarães Obo <natalia.obo@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR Leticia - Consórcio

Muito boa tarde

Segue informações sobre o caso da cliente Leticia.

O cancelamento foi feito no dia 04/11/2023 - foi relatado no atendimento que a cliente está ciente de como funciona o processo de cancelamento - atendente Gabriela Coletti
Dia 28/11/2023 - a cliente recebeu uma cobrança da Funchal - foi orientado a cliente para desconsiderar a cobrança - atendente Leticia Gomes
Dia 16/03/2023 - a cliente ligo para saber a respeito dos valores excluídos (restituição) foi informada a mesma e reforçado o prazo de devolução - atendente Gabrielly Ferreira

As devoluções são estabelecidas pela "lei do Consorcio" Lei 11.705 de 8 de outubro de 2008

A devolução no caso de cliente desistentes/excluídos será feita em duas ocasiões. No sorteio ou no encerramento do grupo.



1º Caso: O cliente for contemplado no sorteio dos excluídos conforme seção III Art. 22. inciso 2 da lei 11.795.

As devoluções ocorrera conforme o art. 30. da lei 11.705

As correções de valores está informada no art. 24. da lei 11.705.

2º Caso: No encerramento do grupo conforme art. 32. parágrafo 1º Da lei 11.705.

Em anexo no word está descriminada os artigos que regulamento as devoluções os prazos. Também está o link do site do planalto com a publicação de lei.

Ouvidoria Consórcio - 20/05/2024 10:29:00

EXTERNA - SISCAP em 20/05/2024 10:29

----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet

Tipo: Reclamação Mensagem: PEDIDO DE DEVOLUÇÃO DE PARCELAS QUITADAS POR CONSORCIADO DESISTENTE

De: Letícia bezerra Nascimento

Para: Administradora de consórcio nacional Gazin

REF.: PEDIDO DE DEVOLUÇÃO DE PARCELAS PAGAS

Prezado Senhor Diretor da Empresa Responsável:

Eu, Letícia bezerra Nascimento, cpf 029.181.082-94 2022 assinei com ADMISTRADORA DE CONSÓRCIO NACIONAL GAZIN contrato de consórcio para a aquisição de um imóvel, no valor 120.000,00

Por motivos pessoais estou impossibilitado de cumprir com as minhas obrigações para com o consórcio, e, dessa maneira, fui obrigado a desistir de participar do grupo.

Pelos motivos que já expus acima, venho requerer por meio desta carta a devolução das parcelas pagas, com a devida correção monetária de acordo com entendimento do Superior

Tribunal de Justiça encontrado na Súmula 35. Deve-se, porém, descontar todas as despesas relativas ao pagamento das taxas de administração pelo período que estive ligado a esta empresa como consorciado.

Caso o ressarcimento não seja efetuado no prazo de (20) dias a contar do recebimento da presente, informo que buscarei as medidas administrativas e judiciais cabíveis afim de guarnecer meu direito.

Sem mais,

Porto Velho, 20/05/2024

Letícia bezerra nascimento

Nota:

1. Súmula nº 35 do Superior Tribunal de Justiça: "Incide correção monetária sobre as prestações pagas, quando de sua restituição, em virtude da retirada ou exclusão do participante de plano de consórcio".

----- Final dos dados preenchidos pelo cidadão -----

DEATI/GEATE/DIMOR/GTBHO em 20/05/2024 10:29

A(o) ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA:

Encaminhamos reclamação registrada no sistema RDR para que essa instituição, nos termos do art. 3º da Resolução BCB nº 222, de 30/3/2022, preste os devidos esclarecimentos ao interessado no prazo de 10 dias úteis.

2. Esclarecemos que a resposta deve ser encaminhada por meio eletrônico ou por correspondência registrada no serviço postal, enviada ao endereço indicado no cadastro do cliente mantido por essa instituição ou, não sendo o interessado cliente, ao endereço informado no RDR, a fim de observar as disposições, na forma da legislação vigente, quanto à preservação de informações protegidas pelo sigilo bancário ou pelo direito à intimidade e à privacidade.

3. Concomitantemente ao encaminhamento de resposta ao interessado, essa instituição deve inserir no RDR, no mesmo prazo acima indicado, os documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados ao interessado e o relato das providências adotadas no caso, acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da resposta encaminhada e seus anexos.

Atenciosamente,

Divisão de Monitoramento de Reclamações (DIMOR)

Departamento de Atendimento Institucional (DEATI)

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20641554
Data Inclusão: 21/06/2024 11:33:35
Origem: Ouvidoria
Tipo: cancelamento de consórcio
CNPJ/CPF:
E-Mail:amandaasilsantos@gmail.com
UF:
Observação:

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:
Fone:-
Cidade:

RECLAMAÇÃO: Cliente informa informou que solicitou o cancelamento do consorcio a 3 meses, e informou que não foi realizado a restituição do valor ate o momento.

HISTÓRICO

JULIA NOVAIS PAZ - 08/07/2024 08:51:51

Chamado finalizado por JULIA NOVAIS PAZ

JULIA NOVAIS PAZ - 03/07/2024 17:45:02

Satisfação Enviada para: amandaasilsantos@gmail.com (03/07/2024 17:45:02)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente:

Favor responder as seguintes perguntas

I - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

II - Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.:

1 2 3 4 5
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

JULIA NOVAIS PAZ - 02/07/2024 17:04:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>
Enviado: terça-feira, 2 de julho de 2024 17:04
Para: Daiara Oliveira <daiara.oliveira@gazin.com.br>; Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>; Julia Novais Paz <julia.paz@gazin.com.br>
Cc: Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>
Assunto: RE: SACG Protocolo 20641554 Ouvidoria Consorcio

Muito boa tarde!

@Julia Novais Paz, conforme conversamos, por gentileza enviar a resposta à cliente pelo WhatsApp.

Também enviei a resposta para o e-mail cadastrado junto ao consórcio, mas por segurança peço que envie pelo WhatsApp.

Obrigada.

Douradina/PR, 02 de julho de 2024.

Ao (a) Sr. (a).
AMANDA APARECIDA DA SILVA SANTOS – 310.436.788-40



Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação na Ouvidoria do Consórcio Gazin, sendo registrado através do protocolo sob o nº 20641554.

Referente a sua reclamação, cumpre esclarecer, que a restituição do consorciado desistente ocorre de duas formas: 1) sorteio/contemplação no grupo dos excluídos; e/ou, 2) ao término do grupo.

Porém, a demanda foi solucionada, sendo efetuado a restituição dos valores devidos em 27/06/2024.

Sendo o que tínhamos a apresentar, colocamo-nos à inteira disposição para novos esclarecimentos.

Na sequência será encaminhado um e-mail com uma pesquisa de satisfação acerca das tratativas efetuadas.

Atenciosamente,

JULIA NOVAIS PAZ - 02/07/2024 16:38:00

De: Daiara Oliveira <daiara.oliveira@gazin.com.br>
Enviado: terça-feira, 2 de julho de 2024 16:38
Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Cc: Julia Novais Paz <julia.paz@gazin.com.br>
Assunto: RE: SACG Protocolo 20641554 Ouvidoria Consorcio

Muito boa tarde,
Esse processo foi feito a descontemplação em 18/06/24 e pagamento no dia 27/06/24, segue em anexo o comprovante de pagamento.

amandaasilsantos@gmail.com

Ouvidoria Consórcio - 21/06/2024 11:42:06

RECLAMAÇÃO:

Cliente informa informou que solicitou o cancelamento do consorcio a 3 meses, e informou que não foi realizado a restituição do valor ate o momento.

Ouvidoria Consórcio - 21/06/2024 11:39:38

RECLAMAÇÃO:

Cliente informa informou que solicitou o cancelamento do consorcio a 3 meses, e informou que não foi realizado a restituição do valor ate o momento.