



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

01/07/2024 a 31/12/2024

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.

Rubrica
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 **2º 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
Jul/2024	01	00	00	01	00
Ago/2024	01	00	00	01	00
Set/2024	05	00	00	05	00
Out/2024	07	00	06	01	00
Nov/2024	06	00	04	02	00
Dez/2024	03	00	03	00	00
Total	23	00	13	10	00

FORMAS DE CONTATO	
FORMA	QTDE
E-mail	04
Telefone	01
RDR BACEN	18
Redes Sociais	00
Reclame Aqui	00
Blip/Whats App	00
Outros	00
Total	23

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 **23** demandas submetidas à avaliação, porém não foram respondidas, conforme demonstrado abaixo:

AVALIAÇÕES NO PERÍODO			
MÊS	QTDE	AVALIAÇÃO RESPONDIDA	AVALIAÇÃO NÃO RESPONDIDA
Jul/2024	01	00	01
Ago/2024	01	00	01
Set/2024	05	00	05
Out/2024	07	00	07
Nov/2024	06	00	06
Dez/2024	03	00	03
Total	23	0	23

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	00	10%
Total	-	00	100%



III. CONCLUSÃO

Diante do resultado apresentado no **2º 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.

Assinado por:

SOLIANE JANAINA SANDRI

CCBB610482E14D6...

SOLIANE JANAINA SANDRI

Ouvidora

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20655336
Data Inclusão: 05/07/2024 10:17:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Atendimento
CNPJ/CPF: 06186045102
E-Mail:aninha18rhuana@gmail.com
UF:MT
Observação:

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:RANIELY PEREIRA ALMEIDA
Fone:66-981191918
Cidade:COLNIZA

Quando iniciei o contrato da carta era um valor com uma quantidade de parcelas, Agora já está com outra quantidade as parcelas totalizando o dobro da carta

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 22/07/2024 09:39:01

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

JULIA NOVAIS PAZ - 17/07/2024 14:40:30

Satisfação Enviada para: aninha18rhuana@gmail.com (17/07/2024 14:40:30)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: RANIELY PEREIRA ALMEIDA

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

☐☐☐☐☐

JULIA NOVAIS PAZ - 17/07/2024 14:37:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: quarta-feira, 17 de julho de 2024 14:37
Para: Raniely Pereira Almeida <aninha18rhuana@gmail.com>
Assunto: RE: Resposta automática:

Douradina/PR, 17 de Julho de 2024.

A (o) Sr. (a).
RANIELY PEREIRA ALMEIDA - 061.860.451-02
Protocolo ouvidoria nº 20655336

Você registrou uma reclamação na Ouvidoria do Consórcio Gazin, sendo registrado através do protocolo sob o nº 20655336.

Referente a sua reclamação, cumpre esclarecer, que foi contratado pela consorciada um plano de 80 meses, porém o ingresso da consorciada se deu na 29ª parcela.

Em relação aos valores, cumpre esclarecer que há parcelas em atraso, por isso existem diferença de valores.

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 - 16/07/2024 08:19:00

De: Kelen Ferreira Leão <kelen.leao@gazin.com.br>
Enviado: terça-feira, 16 de julho de 2024 08:19
Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; Bruna Santana <bruna.santana@gazin.com.br>
Cc: Julia Novais Paz <julia.paz@gazin.com.br>; Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>
Assunto: RE: Resposta automática:

Muito bom dia, cliente entrou em grupo já em andamento, prazo inicial era de 80, porém começou com o prazo de 51 parcelas.

Conforme o print abaixo, contatamos a consorciada pelo WhatsApp e informamos a ela o prazo correto do seu plano de consórcio, visto que ela compreendeu. Pode finalizar.

Resposta para cliente:

"Olá, Raniely.
Agradecemos pelo contato! Ficamos felizes em informar que entramos em contato pelo WhatsApp para esclarecer o prazo correto do seu plano de consórcio. Se surgir qualquer outra dúvida ou precisar de mais informações, estamos à disposição para ajudar. "

Para eventuais dúvidas estou a disposição!

Ouvidoria Consórcio - 06/07/2024 08:23:00

De: Kelen Ferreira Leão <kelen.leao@gazin.com.br>
Enviado: sábado, 6 de julho de 2024 08:23
Para: Bruna Santana <bruna.santana@gazin.com.br>
Cc: Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>
Assunto: ENC: Resposta automática:

Muito bom dia Bruna, pode por gentileza verificar a situação e nos dar um retorno.
Cliente Raniely

Para eventuais dúvidas estou a disposição!

Rubrica
SJS

Ouvidoria Consórcio - 05/07/2024 10:17:00

De: Raniely Pereira Almeida <aninha18rhuana@gmail.com>
Enviado: sexta-feira, 5 de julho de 2024 10:17
Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>

Você não costuma receber emails de aninha18rhuana@gmail.com. Saiba por que isso é importante

Tipo da reclamação:

() - Reclamação

(X) - Dúvida

() - Sugestão

Nome completo:Raniely Pereira Almeida

Nome Social:Raniely Pereira Almeida

CPF:061.860.451-02

E-mail: aninha18rhuana@gmail.com

Telefone fixo: ()

Telefone celular: (66) 98119-1918

Cidade/Estado: Colniza-MT

Procurou a Gazin anteriormente relatando a demanda?

Onde (SAC, loja, vendedor)?

Relato: Quando iniciei o contrato da carta era um valor com uma quantidade de parcelas, Agora já está com outra quantidade as parcelas totalizando o dobro da carta

Rubrica

SJS

OCORRÊNCIA

Protocolo: 20681066
Data Inclusão: 06/08/2024 10:26:20
Origem: Ura
Tipo: Assistência
CNPJ/CPF: 24655090049
E-Mail:giacomello.sonia@gmail.com
UF:SC

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:SONIA MARIA GIACOMELLO
Fone:47-991521124
Cidade:BALNEARIO PICARRAS

Observação:

Muito bom dia, cliente está bem critica no telefone. Informou que comprou um estofado e a analista da Gazin informou que a nota não serve para pagamento e que na nota está unidade metro de 5,20M e a analista informou que a cliente está comprando 05 sofá para revender. Cliente informa que já comprou vários consórcios da Gazin. Por gentileza verificar.

HISTÓRICO

LUCAS GABRIEL SCRAMIN - 13/08/2024 10:49:11

Chamado finalizado por :LUCAS GABRIEL SCRAMIN

JULIA NOVAIS PAZ - 08/08/2024 15:26:07

Satisfação Enviada para: giacomello.sonia@gmail.com (08/08/2024 15:26:08)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: SONIA MARIA GIACOMELLO

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 - 08/08/2024 11:58:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: quinta-feira, 8 de agosto de 2024 11:58
Para: giacomello.sonia@gmail.com <giacomello.sonia@gmail.com>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - SONIA MARIA GIACOMELLO – 246.550.900-49 - Protocolo ouvidoria nº 20681

Douradina/PR, 08 de agosto

A (o) Sr. (a).

SONIA MARIA GIACOMELLO – 246.550.900-49
Protocolo ouvidoria nº 20681066

Prezado (a) Consumidor (a),

Rubrica
SJS

Você registrou uma reclamação na Ouvidoria do Consórcio Gazin, sendo registrado através do protocolo sob o nº 206810

Referente a sua reclamação, a demanda foi solucionada, sendo efetuado o pagamento da carta de crédito em 07/08/2024.

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,
OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN

JULIA NOVAIS PAZ - 07/08/2024 08:44:00

De: Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>
Enviado: quarta-feira, 7 de agosto de 2024 08:44
Para: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>; Julia Novais Paz <julia.paz@gazin.com.br>; Daiara Oliveira <daiara.oliveira@gazin.com.br>; Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Jhenyffer Paula Giroto e Silva <jhenyffer.silva@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Cc: Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>; Natalia Guimarães Obo <natalia.obo@gazin.com.br>
Assunto: RE: Ouvidoria 20681066 // SONIA MARIA GIACOMELLO

Muito bom dia!

@Jhenyffer Paula Giroto e Silva @Ouvidoria Consorcio
Segue sugestão de resposta:

Prezada Sonia,
Agradecemos por nos informar sobre o transtorno ocorrido no processo de análise de crédito do consórcio. Pedimos sinceras desculpas pelos inconvenientes causados.
Informamos que a nota fiscal foi devidamente revisada e aprovada. O processo de análise de crédito será então sequenciado conforme os procedimentos. Garantimos que estamos empenhados em resolver qualquer questão com a máxima agilidade e eficiência.
Agradecemos a sua compreensão e por escolher o Consórcio Nacional Gazin para realizar os seus sonhos. Caso tenha mais alguma dúvida ou necessite de assistência adicional, por favor, não hesite em entrar em contato com a nossa Central de Atendimento "0800 644 8282".
Dúvidas, fico à disposição.

JULIA NOVAIS PAZ - 06/08/2024 18:06:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: terça-feira, 6 de agosto de 2024 18:06
Para: Julia Novais Paz <julia.paz@gazin.com.br>; Daiara Oliveira <daiara.oliveira@gazin.com.br>; Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>
Cc: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Natalia Guimarães Obo <natalia.obo@gazin.com.br>
Assunto: RE: Ouvidoria 20681066 // SONIA MARIA GIACOMELLO

Muito boa tarde, Daiara, pode ser sequenciado com a nota, a mesma não vem no padrão que costumamos a receber, porém ela está correta, na unidade e descrita por metro, um sofá de MT 5,20 cada metro é o valor de 1.403,85 totalizando os 7.300,02.
@Alana Rodrigues Sabino poderia nos ajudar na resposta ao cliente, neste caso será aprovado a nota.
@Julia Novais Paz caso o mesmo tenha alguma outra pendência o mesmo deverá regularizar.
Duvidas estou a disposição.

Ouvidoria Consórcio - 06/08/2024 10:57:49

Muito bom dia, cliente está bem critica no telefone.

Informou que comprou um estofado e a analista da Gazin informou que a nota não serve para pagamento e que na nota está unidade metro de 5,20M e informou que a cliente está comprando 05 sofá para revender.

Cliente informa que já comprou vários consórcios da Gazin.

Por gentileza verificar.

Ouvidoria Consórcio - 06/08/2024 10:35:52

Muito bom dia, cliente está bem critica no telefone.

Informou que comprou um estofado e a analista da Gazin informou que a nota não serve para pagamento e que na nota está unidade metro de 5,20M e informou que a cliente está comprando 05 sofá para revender.

Cliente informa que já comprou vários consórcios da Gazin.

Por gentileza verificar

Ocorrência

Protocolo: 20711155
Data Inclusão: 04/09/2024 13:01:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Atendimento
CNPJ/CPF: 128.563.266-41
E-Mail:
UF:
Observação:

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:Igor Pereira dos Reis Gonçalves
Fone:-
Cidade:

Olá , me chamo Igor Pereira dos Reis Gonçalves sou portador do CPF 128.563.266-41 , estou recebendo notificações do meu banco referente boletos em aberto do consórcio Gazin mas não tenho contrato de consórcio com a empresa , estou suspeitando de fraude com meus documentos uma vez que cheguei a analisar possível compra de uma carta de consórcio Gazin com um representante da empresa que se apresentou como Maurilio Teixeira Santos que me pediu minha CNH falei com esse senhor qual a procedência não tenho informações pelo contato 319928181228 diante de reinteradas mentiras referente ao consórcio Gazin (como por exemplo possibilidade de contemplação sem lance ou parcelas fixas sem correção , após uma pesquisa na internet eu optei por não assinar nenhum contrato e não prosseguir com o negócio , dias depois comecei a receber e-mails do banco com o registro de boletos , reintero que não adquiri e não comprei nenhum produto Gazin e não assinei nenhum contrato com a empresa , qualquer assinatura ou contrato firmado não passa de mero golpe em meu nome . Solicito que a empresa analise e me retorne o mais breve possível . E irei providenciar um Boletim de ocorrência para que possíveis danos ao meu nome sejam corrigidos. Agradeço muito . Igor Pereira dos Reis Gonçalves .

HISTÓRICO

Helena Aparecida de Oliveira Mafra - 17/09/2024 08:25:44
Chamado finalizado por :HELENA APARECIDA DE OLIVEIRA MAFRA DE JESUS
Ouvidoria Consórcio - 12/09/2024 15:55:19
Satisfação Enviada para: (12/09/2024 15:55:19)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: Igor Pereira dos Reis Gonçalves

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 - 12/09/2024 14:16:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: quinta-feira, 12 de setembro de 2024 14:16
Para: IGOR MORELL <igorreisgoncalves@icloud.com>
Assunto: RE: SUSPEITA DE FRAUDE

Rubrica
SJS

A (o) Sr. (a).
IGOR PEREIRA DOS REIS GONÇALVES - 128.563.266-41
Protocolo ouvidoria nº 20711155

Prezado (a) Consumidor (a),

Você registrou uma reclamação na Ouvidoria do Consórcio Gazin, sendo registrado através do protocolo sob o nº 20711155.

Referente a sua reclamação, cumpre esclarecer, que foi realizado o cancelamento da cota inexistindo débitos ou cobranças em nome do consumidor.

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 - 04/09/2024 13:01:00

Olá , me chamo Igor Pereira dos Reis Gonçalves sou portador do CPF 128.563.266-41 , estou recebendo notificações do meu banco referente boletos em aberto do consórcio Gazin mas não tenho contrato de consórcio com a empresa , estou suspeitando de fraude com meus documentos uma vez que cheguei a analisar possível compra de uma carta de consórcio Gazin com um representante da empresa que se apresentou como Maurilio Teixeira Santos que me pediu minha CNH falei com esse senhor qual a procedência não tenho informações pelo contato 319928181228 diante de reiteradas mentiras referente ao consórcio Gazin (como por exemplo possibilidade de contemplação sem lance ou parcelas fixas sem correção , após uma pesquisa na internet eu optei por não assinar nenhum contrato e não prosseguir com o negócio , dias depois comecei a receber e-mails do banco com o registro de boletos , reintero que não adquirei e não comprei nenhum produto Gazin e não assinei nenhum contrato com a empresa , qualquer assinatura ou contrato firmado não passa de mero golpe em meu nome . Solicito que a empresa analise e me retorne o mais breve possível . E irei providenciar um Boletim de ocorrência para que possíveis danos ao meu nome sejam corrigidos.

Agradeço muito . Iqor Pereira dos Reis Gonçalves .

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20718754
Data Inclusão: 18/09/2024 12:13:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 01303793105
E-Mail:thiagoescobar01@gmail.com
UF:MS

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:THIAGO ESCOBAR RIBAS
Fone:67-999042955
Cidade:SONORA

Observação:

Possuo um consórcio no Consórcio da Gazin, e no dia 13/09/2024, registrei o Lance de Quitação total, da Carta de Crédito, porém ocorrendo a Assembléia, no dia 17/09/2024, ontem no caso, me alegaram que minha carta de credito, não foi contemplada. Mas como não ser contemplada, se eu estou, com a intenção de quitar a carta de crédito. É uma situação decepcionante e constrangedora, essa administração do consórcio, pois começamos a Carta de Consórcio, com a intenção de adquirir um bem, no meu caso é uma Moto, ai passamos vergonha na Concessionária de Motos, depositamos valores, a mais referente a diferença do pagamento da moto, e acontece um fato desse. É Lamentável ! Eu só queria poder liquidar essa Carta de Crédito e poder resgatar o dinheiro, comprando a minha moto , é só isso ! Paguei 45 parcelas, de um total de 80 parcelas, e eles fazem uma desgraça da vida da gente. O que é possível fazer, para voces intermediarem , e eu poder pagar esse Boleto, e poder resgatar o valor, e comprar a moto.

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 30/09/2024 09:53:49

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 25/09/2024 16:23:22

Satisfação Enviada para: thiagoescobar01@gmail.com (25/09/2024 16:23:22)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: THIAGO ESCOBAR RIBAS

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 - 25/09/2024 14:42:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: quarta-feira, 25 de setembro de 2024 14:42
Para: thiagoescobar01@gmail.com <thiagoescobar01@gmail.com>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - THIAGO ESCOBAR RIBAS – 013.037.931-05 (Protocolo ouvidoria nº 20718754)

Douradina/PR, 25 de Setembro de 2024.

Rubrica
SJS

Prezado (a) Consumidor (a),

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 20718754.

Referente a sua reclamação, cumpre esclarecer, que o percentual do lance ofertado não atingiu a média necessária do grupo, o que impediu sua contemplação.

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 - 19/09/2024 17:59:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: quinta-feira, 19 de setembro de 2024 17:59
Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>
Cc: Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>
Assunto: ENC: RDR THIAGO

Muito boa tarde Eduarda, segue abaixo informações sobre o lance de quitação.
Lembrando que segue as regras do Banco Central para contemplação.

Muito boa tarde Renata,
Referente ao cliente Thiago, ele havia solicitado a troca de bem em outubro de 2021, referente à redução do valor do crédito.
No dia 18 de setembro, o cliente nos procurou via WhatsApp para questionar sobre o lance que ofertou, o qual não foi contemplado. Após análise, verificamos e explicamos a ele que o percentual do lance não atingiu a média necessária do grupo, o que impediu a sua contemplação, visto também que em momento algum houve antecipação de parcelas na cota no decorrer dos pagamentos que de fato impediu essa contemplação.
Infelizmente não vemos o que fazer, porém uma sugestão seria a realização da troca de bem para um valor maior, para assim aumentar o seu saldo devedor e sua oferta alcançar a média do grupo em que participa.

Se precisar de mais informações, estou à disposição.

Ouvidoria Consórcio - 18/09/2024 12:13:00

Possuo um consórcio no Consórcio da Gazin, e no dia 13/09/2024, registrei o Lance de Quitação total, da Carta de Crédito, porém ocorrendo a Assembléia, no dia 17/09/2024, ontem no caso, me alegaram que minha carta de credito, não foi contemplada. Mas como não ser contemplada, se eu estou, com a intenção de quitar a carta de crédito.
É uma situação decepcionante e constrangedora, essa administração do consórcio, pois começamos a Carta de Consórcio, com a intenção de adquirir um bem, no meu caso é uma Moto, ai passamos vergonha na Concessionária de Motos, depositamos valores, a mais referente a diferença do pagamento da moto, e acontece um fato desse. É Lamentável ! Eu só queria poder liquidar essa Carta de Crédito e poder resgatar o dinheiro, comprando a minha moto , é só isso ! Paguei 45 parcelas, de um total de 80 parcelas, e eles fazem uma desgraça da vida da gente. O que é possível fazer, para voces intermediarem , e eu poder paqar esse Boleto, e poder resgatar o valor, e comprar a moto.

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20718735
Data Inclusão: 19/09/2024 19:04:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 02588876994
E-Mail:silviowronski4@gmail.com
UF:MT

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:SILVIO WRONSKI
Fone:66-999343657
Cidade:SINOP

Observação:

O cidadão relata que em consulta ao SVR identificou que possui o valor de R\$ 78,65, aproximadamente. Tentou contato com a Adm pelo 0800 6448282 - Atend. Valores a Receber, sem sucesso. Diante do exposto registra a presente reclamação e quer saber como resgatar seu dinheiro.

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 30/09/2024 09:46:16

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 25/09/2024 16:59:19

Satisfação Enviada para: silviowronski4@gmail.com (25/09/2024 16:59:19)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: SILVIO WRONSKI

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 - 25/09/2024 15:44:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>
Enviado: quarta-feira, 25 de setembro de 2024 15:44
Para: silviowronski4@gmail.com <silviowronski4@gmail.com>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN (SILVIO WRONSKI – 025.888.769-94 - Protocolo ouvidoria nº 20718735)

Douradina/PR, 25 de Setembro de 2024.

A (o) Sr. (a).
SILVIO WRONSKI – 025.888.769-94
Protocolo ouvidoria nº 20718735

Prezado (a) Consumidor (a),

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 20718735.

Rubrica

SJS

Porém, informamos que o consorciado deverá fornecer os dados bancários para a restituição do valor. Para isso solicitamos que informe os dados bancários através do nº 0800-644-8282.

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 - 20/09/2024 10:22:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: sexta-feira, 20 de setembro de 2024 10:22
Para: Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>
Cc: Natalia Guimarães Obo <natalia.obo@gazin.com.br>; Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR SILVIO

Muito bom dia, cliente com o valor disponível para devolução, necessitamos dos dados bancários do consorciado para que possamos efetuar a devolução.

OBS: Valores disponíveis desde 2017, tentamos contato com o cliente sem sucesso com os números do sistema.

Att.

Ouvidoria Consórcio - 19/09/2024 19:04:00

O cidadã relata que em consulta ao SVR identificou que possui o valor de R\$ 78,65, aproximadamente.
Tentou contato com a Adm pelo 0800 6448282 - Atend. Valores a Receber, sem sucesso.
Diante do exposto registra a presente reclamação e quer saber como resgatar seu dinheiro.

OCORRÊNCIA

Protocolo: 20720946
Data Inclusão: 18/09/2024 20:57:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 03416215109
E-Mail:victoriacosta612@gmail.com
UF:MT

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:
Nome:VICTORIA COSTA ALVES CORREA
Fone:65-996815975
Cidade:BARRA DO BUGRES

Observação:

2024773005 Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição Data do protocolo Data de disponibilização 20/09/2024 19:31 Prazo 04/10/2024 Solicitar prorrogação deste prazo Motivo(s) Data do ranking Situação Pendente: IF/AC Produto(s) - Consórcio Tipo de registro Canal de atendimento E-sic Demandante VICTORIA COSTA ALVES CORREA CPF/CNPJ 034.162.151-09 Endereço Blumenau Sul Número Sn Complemento Bairro Rota Do Sol CEP 78895047 Cidade / UF SORRISO - MT Telefones (65) 99212-1959 E-mail victoriacosta612@gmail.com Descrição OUVID - SYSTEM em 18/09/2024 20:57 Descrição: Descrição dos atos ou fatos:Verifiquei meu cpf no valores a receber e consta um valor, da Gazim. Porém entrei em contato com ele e eles me informaram que era um valor de fundo de garantia que não está mais disponível para retirada na loja Gazim e que eu teria que entrar em contato com o órgão responsável que está afirmando que tenho ssse valor, no caso o banco central do Brasil Descrição do local dos fatos:GazimLocal do fato:Barra do Bugres - MT

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 30/09/2024 09:50:45

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Helena Aparecida de Oliveira Mafra - 25/09/2024 17:32:03

Satisfação Enviada para: victoriacosta612@gmail.com (09/25/2024 17:32:03)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: VICTORIA COSTA ALVES CORREA

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 - 25/09/2024 16:01:00

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

Enviado: quarta-feira, 25 de setembro de 2024 16:01

Para: victoriacosta612@gmail.com <victoriacosta612@gmail.com>

Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN (VICTORIA COSTA ALVES CORREA – 034.162.151-09 - Protocolo ouvidoria nº 20720946)

Douradina/PR, 25 de Setembro de 2024.

Rubrica
SJS

A (o) Sr. (a).
VICTORIA COSTA ALVES CORREA – 034.162.151-09
Protocolo ouvidoria nº 20720946

Prezado (a) Consumidor (a),

Você registrou uma reclamação no Sistema de Registros de Demandas do Cidadão, sendo registrado na Ouvidoria do Consórcio Gazin através do protocolo nº 20720946.

Referente a sua reclamação, cumpre esclarecer, que o valor devido foi restituído em 30/08/2024, conforme comprovante anexo.

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 - 23/09/2024 17:41:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 23 de setembro de 2024 17:41
Para: Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Ouvidoria Consórcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Cc: Natalia Guimarães Obo <natalia.obo@gazin.com.br>; Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Denise Fattore <denise.fattore@gazin.com.br>; Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR VICTORIA

Muito boa tarde, os valores a devolver foram pagos dia 30/08, segue abaixo comprovante, mesma ciente do pagamento;

Ouvidoria Consórcio - 18/09/2024 20:57:00

2024773005
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da Instituição
Data do protocolo
Data de disponibilização
20/09/2024 19:31
Prazo 04/10/2024 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC
Produto(s) - Consórcio
Tipo de registro
Canal de atendimento
E-sic
Demandante VICTORIA COSTA ALVES CORREA
CPF/CNPJ 034.162.151-09
Endereço Blumenau Sul
Número Sn
Complemento
Bairro Rota Do Sol
CEP 78895047
Cidade / UF SORRISO - MT
Telefones (65) 99212-1959
E-mail victoriacosta612@gmail.com
Descrição OUVID - SYSTEM em 18/09/2024 20:57
Descrição:
Descrição dos atos ou fatos:Veriquei meu cpf no valores a receber e consta um valor, da Gazim. Porém entrei em contato com ele e eles me informaram que não havia um valor de fundo de garantia que não está mais disponível para retirada na loja Gazim e que eu teria que entrar em contato com o órgão responsável que está afirmando que não possui esse valor, no caso o Banco Central do Brasil
Descrição do local dos fatos:GazinLocal do fato:Barra do Buques - MT

Rubrica
SJS

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20725806
Data Inclusão: 27/09/2024 15:31:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 00743001486
E-Mail:
UF:PE
Observação:

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:EDUARDO DO REGO BARROS
Fone:81-981505588
Cidade:RECIFE

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2024805482 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
Não informam número Data do protocolo 27/09/2024 Data de
disponibilização 27/09/2024 15:31 Prazo 11/10/2024 Solicitar
prorrogação deste prazo Motivo(s) Data do ranking Situação
Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de registro Canal de
atendimento Internet Demandante EDUARDO DO REGO
BARROS CPF/CNPJ 007.430.014-86 Endereço - Número
Complemento Bairro CEP Cidade / UF Telefones (81) 98150-
5588 - (81) 98150-5588 E-mail erego Barros@gmail.com
Instituição financeira Cadastrar e-mails Ajuda Sair 30/09/2024,
09:05 RDR - Sistema de registro de denúncias e reclamações de
clientes do SFN
[https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaIF.do?](https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaIF.do?method=exibeDemanda&idInterno=56624072)
[method=exibeDemanda&idInterno=56624072](https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaIF.do?method=exibeDemanda&idInterno=56624072) 1/2 Descrição
EXTERNA - SISCAP em 27/09/2024 15:31 ----- Os dados
abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet Tipo:
Reclamação Mensagem: O Consórcio Gazin não efetua o
pagamento das minhas cartas de crédito na concessionária.
Estou há mais de 2 meses com uma motocicleta BMW reservada
na Consecionária Sael, que já informou que vai cancelar a ordem
de faturamento em razão da demora. Sempre ocorre um erro
interno, um dado errado que atrasa o processo e me prejudica. A
última informação é que efetuaram o pagamento para outra
pessoa ao invés de pagar à concessionária. Eles também não
informam número de protocolo. ----- Final dos dados
preenchidos pelo cidadã

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 12/10/2024 10:28:56
Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO
Helena Aparecida de Oliveira Mafra - 07/10/2024 08:42:36
Satisfação Enviada para: (10/07/2024 08:42:36)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: EDUARDO DO REGO BARROS

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.:

Ouvidoria Consórcio - 05/10/2024 11:45:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: sábado, 5 de outubro de 2024 11:45
Para: eregobarros@gmail.com <eregobarros@gmail.com>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN (EDUARDO DO REGO BARROS – 007.430.014-86 Protocolo ouvidoria nº 20725806)

Douradina/PR, 05 de Outubro de 2024.

A (o) Sr. (a).
EDUARDO DO REGO BARROS – 007.430.014-86
Protocolo ouvidoria nº 20725806

Prezado (a) Consumidor (a),

Você registrou uma reclamação no Sistema de Registros de Demandas do Cidadão, sendo registrado na Ouvidoria do Consórcio Gazin através do protocolo nº 20725806.

Referente a sua reclamação, cumpre esclarecer, que conforme documentos em anexo as cartas de créditos foram devidamente pagas em 26/09/2024 e 27/09/2024.

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.

Ouvidoria Consórcio - 30/09/2024 10:19:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 30 de setembro de 2024 10:19
Para: Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Daiara Oliveira <daiara.oliveira@gazin.com.br>
Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR EDUARDO

Muito bom dia, Cliente contemplado no dia 20/08/2024, porém deu inicio ao processo somente no dia 04/09/2024, onde obtive varias pendencias no pi por falta de documentos comprobatórios.

As três cotas foram pagas dia 27/09/2024, onde informamos que pode entrar na conta até as 18:00 horas, levando em consideração a agencia e fuso hor
@Daiara Oliveira favor enviar o comprovante das três cotas que foram pagas para a concessionaria.

Att.

Ouvidoria Consórcio - 27/09/2024 15:31:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2024805482
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
Não informam número
Data do protocolo 27/09/2024
Data de
disponibilização
27/09/2024 15:31
Prazo 11/10/2024 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC
Produto(s)
Tipo de registro
Canal de
atendimento
Internet
Demandante EDUARDO DO REGO BARROS
CPF/CNPJ 007.430.014-86

Número

Complemento

Bairro

CEP

Cidade / UF

Telefones (81) 98150-5588 - (81) 98150-5588

E-mail eregobarros@gmail.com

Instituição financeira Cadastrar e-mails Ajuda Sair

30/09/2024, 09:05 RDR - Sistema de registro de denúncias e reclamações de clientes do SFN

<https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaIF.do?method=exibeDemanda&idInterno=56624072> 1/2

Descrição EXTERNA - SISCAP em 27/09/2024 15:31

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

Tipo: Reclamação

Mensagem: O Consórcio Gazin não efetua o pagamento das minhas cartas de crédito na concessionária. Estou há mais de 2 meses com uma motocicleta reservada na

Conseccionária Sael, que já informou que vai cancelar a ordem de faturamento em razão da demora. Sempre ocorre um erro interno, um dado errado que processo e me prejudica. A última informação é que efetuaram o pagamento para outra pessoa ao invés de pagar à concessionária. Eles também não infi

Rubrica

SJS

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20735977

Status: Fechado

Data Inclusão: 12/10/2024 02:16:00

Origem: Ouvidoria

Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda

Tipo: Consórcio

Detalhe:Reclamação

CNPJ/CPF: 870.049.105-55

Nome:CAIQUE SOUSA DOS SANTOS CABRAL

E-Mail:ss6704802@gmail.com

Fone:71-98762-3041

UF:

Cidade:

Observação:

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2024851363 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
Não devolveu meu ox errado Data do protocolo 12/10/2024
Data de disponibilização 12/10/2024 02:16 Prazo 25/10/2024
Solicitar prorrogação deste prazo Motivo(s) Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de registro Canal de
atendimento Internet Demandante CAIQUE SOUSA DOS
SANTOS CABRAL CPF/CNPJ 870.049.105-55 Endereço - Número
Complemento Bairro CEP Cidade / UF Telefones (71) 98762-
3041 - (71) 98762-3041 E-mail ss6704802@gmail.com
Descrição EXTERNA - SISCAP em 12/10/2024 02:16 ----- Os
dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet Tipo:
Reclamação Mensagem: Entrei em contato com a pessoa e não
devolveu ----- Final dos dados preenchidos pelo cidadão ----
----- DEATI/GEATE/DIMOR/GTBHO em 12/10/2024 02:16 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

Ouvidoria Consórcio - 26/10/2024 09:46:42

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 21/10/2024 09:33:27

Satisfação Enviada para: ss6704802@gmail.com (21/10/2024 09:33:27)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: CAIQUE SOUSA DOS SANTOS CABRAL

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.:

Rubrica
SJS

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 - 19/10/2024 08:34:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: sábado, 19 de outubro de 2024 08:34
Para: ss6704802@gmail.com <ss6704802@gmail.com>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN (CAIQUE SOUSA DOS SANTOS CABRAL – 870.049.105-55 Protocolo ouvidoria nº 20735977)

Douradina/PR, 19 de Outubro de 2024.

A (o) Sr. (a)
CAIQUE SOUSA DOS SANTOS CABRAL – 870.049.105-55
Protocolo ouvidoria nº 20735977

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 20735977.

Cumpre esclarecer, que analisando os dados cadastrais informados, não foi localizado em nossa base de dados qualquer registro com o nº do CPF informado.

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 - 15/10/2024 14:51:00

De: Kelen Ferreira Leão <kelen.leao@gazin.com.br>
Enviado: terça-feira, 15 de outubro de 2024 14:51
Para: Cintia de Araujo <cintia.araujo@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR CAIQUE - CONSÓRCIO

Muito boa tarde,

Infelizmente este cliente não foi localizado na nossa base, não é consorciado e nem fiador.

Para eventuais dúvidas estou a disposição!

Ouvidoria Consórcio - 12/10/2024 02:16:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2024851363
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
Não devolveu meu ox errado
Data do protocolo 12/10/2024
Data de
disponibilização
12/10/2024 02:16
Prazo 25/10/2024 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC

Rubrica
SJS

Tipo de registro

Canal de

atendimento

Internet

Demandante CAIQUE SOUSA DOS SANTOS CABRAL

CPF/CNPJ 870.049.105-55

Endereço -

Número

Complemento

Bairro

CEP

Cidade / UF

Telefones (71) 98762-3041 - (71) 98762-3041

E-mail ss6704802@gmail.com

Descrição EXTERNA - SISCAP em 12/10/2024 02:16

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

Tipo: Reclamação Mensagem: Entrei em contato com a pessoa e não devolveu

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

DEATI/GEATE/DIMOR/GTBHO em 12/10/2024 02:16

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,

Rubrica

SJS

OCORRÊNCIA

Protocolo: 20738285
Data Inclusão: 17/10/2024 02:03:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 383.025.058-46
E-Mail:trtr.produtora@gmail.com
UF:SP

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:TALLIS RICARDO DA SILVA SANTOS
Fone:11-94834-2614
Cidade:OSASCO

Observação:

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2024871435 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
000100 Data do protocolo 17/10/2024 Data de disponibilização
17/10/2024 02:03 Prazo 31/10/2024 Solicitar prorrogação deste
prazo Motivo(s) Data do ranking Situação Pendente: IF/AC
Produto(s) Tipo de registro Canal de atendimento Internet
Demandante TALLIS RICARDO DA SILVA SANTOS CPF/CNPJ
383.025.058-46 Endereço Luiz Rink Número 1595 Complemento
Andar Casa Bairro Ayrosa CEP 06290150 Cidade / UF OSASCO -
SP Telefones (11) 94834-2614 - (11) 94834-2614 E-mail
trtr.produtora@gmail.com Instituição financeira Conglomerado
Cadastrar e-mails Ajuda Sair 18/10/2024, 12:22 RDR - Sistema
de registro de denúncias e reclamações de clientes do SFN
[https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaIF.do?](https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaIF.do?method=exibeDemanda&idInterno=56689422)
[method=exibeDemanda&idInterno=56689422](https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaIF.do?method=exibeDemanda&idInterno=56689422) 1/2 Descrição
EXTERNA - SISCAP em 17/10/2024 02:03 ----- Os dados
abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet Tipo:
Reclamação Mensagem: RECLAMAÇÃO: "Após o banco X ofertar
uma proposta de negociação da dívida, efetuei o pagamento
conforme pactuando, acreditado tratar-se de quitação para nada
mais dever. Contudo, a referida instituição prenotou meu nome
no rol de prejuízos mantidos pelo sistema do Banco Central do
Brasil. Ocorre que, conforme entendimento do Superior Tribunal
de Justiça - STJ (REsp nº 1365284/SC), que o Sistema de
Informações do Banco Central (Sisbacen) tem natureza de
cadastro restritivo de crédito, assim como o SPC, a Serasa e
demais cadastros do gênero, ----- Arquivo(s) foram
anexados pelo Cidadão. ----- Final dos dados preenchidos
pelo cidadão -----

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 27/10/2024 09:50:19

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 22/10/2024 15:53:06

Satisfação Enviada para: trtr.produtora@gmail.com (22/10/2024 15:53:06)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: TALLIS RICARDO DA SILVA 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.:

Rubrica
SJS

Ouvidoria Consórcio - 22/10/2024 14:12:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: terça-feira, 22 de outubro de 2024 14:12
Para: trtr.produtora@gmail.com <trtr.produtora@gmail.com>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN (TALLIS RICARDO DA SILVA SANTOS – 383.025.058-46 - Protocolo ouvidoria nº 20738285)

Douradina/PR, 22 de Outubro de 2024.

A (o) Sr. (a)
TALLIS RICARDO DA SILVA SANTOS – 383.025.058-46
Protocolo ouvidoria nº 20738285

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 20738285.

Cumpre esclarecer, que analisando os dados cadastrais informados, não foi localizado em nossa base de dados qualquer registro com o nº do CPF informado, portanto, a empresa notificada é ilegítima para responder a reclamação efetuada.

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 - 21/10/2024 10:53:00

De: Cintia de Araujo <cintia.araujo@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 21 de outubro de 2024 10:53
Para: Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Cc: Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>; Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR TALLIS

Muito bom dia, cliente não registrado na nossa base de clientes do Consorcio.
Abaixo segue a evidencia.

Ouvidoria Consórcio - 17/10/2024 02:03:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2024871435
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
000100
Data do protocolo 17/10/2024
Data de
disponibilização
17/10/2024 02:03
Prazo 31/10/2024 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC
Produto(s)
Tipo de registro
Canal de
atendimento
Internet
Demandante TALLIS RICARDO DA SILVA SANTOS
CPF/CNPJ 383.025.058-46
Endereço Luiz Rink
Número 1595
Complemento Andar Casa
Bairro Ayrosa
CEP 06290150
Cidade / UF OSASCO - SP
Telefones (11) 94834-2614 - (11) 94834-2614

Rubrica

SJS

Instituição financeira Conglomerado Cadastrar e-mails Ajuda Sair

18/10/2024, 12:22 RDR - Sistema de registro de denúncias e reclamações de clientes do SFN

<https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaIF.do?method=exibeDemanda&idInterno=56689422> 1/2

Descrição EXTERNA - SISCAP em 17/10/2024 02:03

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

Tipo: Reclamação Mensagem: RECLAMAÇÃO: "Após o banco X ofertar uma proposta de negociação da dívida, efetuei o pagamento conforme pactuando, acreditado tratar-se de quitação para nada mais

dever. Contudo, a referida instituição prenotou meu nome no rol de prejuízos mantidos pelo sistema do Banco Central do Brasil. Ocorre que, conforme entendimento do Superior

Tribunal de Justiça - STJ (REsp nº 1365284/SC), que o Sistema de Informações do Banco Central (Sisbacen) tem natureza de cadastro restritivo de crédito, assim como o SPC, a

Serasa e demais cadastros do gênero,

Arquivo(s) foram anexados pelo Cidadão.

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

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20738298
Data Inclusão: 17/10/2024 10:31:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 046.704.818-51
E-Mail:jonasjacintodasilva322@gmail.com
UF:SP

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:JONAS JACINTO DA SILVA
Fone:-
Cidade:SERTAOZINHO

Observação:

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2024872370 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
Data do protocolo Data de disponibilização 17/10/2024 10:31
Prazo 31/10/2024 Solicitar prorrogação deste prazo Motivo(s)
Data do ranking Situação Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de
registro Canal de atendimento Internet Demandante JONAS
JACINTO DA SILVA CPF/CNPJ 046.704.818-51 Endereço
Fioravante Sicchieri Número 2502 Complemento Casa Bairro Jd
Alvorada CEP 14166090 Cidade / UF SERTAOZINHO - SP
Telefones E-mail jonasjacintodasilva322@gmail.com Descrição
EXTERNA - SISCAP em 17/10/2024 10:31 ----- Os dados
abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet Tipo:
Reclamação Mensagem: Quero que libera minha portabilidade --
----- Final dos dados preenchidos pelo cidadão -----

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 27/10/2024 11:40:16

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 22/10/2024 16:02:47

Satisfação Enviada para: jonasjacintodasilva322@gmail.com (22/10/2024 16:02:47)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: JONAS JACINTO 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 - 22/10/2024 14:20:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: terça-feira, 22 de outubro de 2024 14:20
Para: jonasjacintodasilva322@gmail.com <jonasjacintodasilva322@gmail.com>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - (JONAS JACINTO DA SILVA – 046.704.818-51 - Protocolo ouvidoria nº 20738298)

Douradina/PR, 22 de Outubro de 2024.

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 20738298.

Cumpre esclarecer, que analisando os dados cadastrais informados, não foi localizado em nossa base de dados qualquer registro com o nº do CPF informado, portanto, a empresa notificada é ilegítima para responder a reclamação efetuada.

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 - 21/10/2024 10:50:00

De: Cintia de Araujo <cintia.araujo@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 21 de outubro de 2024 10:50
Para: Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>
Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR JONAS

Muito bom dia, cliente não registrado na nossa base de clientes do Consorcio.
Abaixo segue a evidencia.

Ouvidoria Consórcio - 17/10/2024 10:31:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2024872370
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
Data do protocolo
Data de
disponibilização
17/10/2024 10:31
Prazo 31/10/2024 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC
Produto(s)
Tipo de registro
Canal de
atendimento
Internet
Demandante JONAS JACINTO DA SILVA
CPF/CNPJ 046.704.818-51
Endereço Fioravante Sicchieri
Número 2502
Complemento Casa
Bairro Jd Alvorada
CEP 14166090
Cidade / UF SERTAOZINHO - SP
Telefones
E-mail jonasjacintodasilva322@gmail.com
Descrição EXTERNA - SISCAP em 17/10/2024 10:31
----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet
Tipo: Reclamação Mensagem: Quero que libera minha portabilidade
----- Final dos dados preenchidos pelo cidadão -----

Ocorrência

Protocolo: 20730125

Status: Fechado

Data Inclusão: 01/10/2024 19:47:00

Origem: Ouvidoria

Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda

Tipo: Consórcio

Detalhe:Reclamação

CNPJ/CPF: 083.958.669-84

Nome:MATHEUS ALESSANDRO PIVA

E-Mail:

Fone:46-99936-1258

UF:

Cidade:

Observação:

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2024817272 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
Data do protocolo Data de disponibilização 01/10/2024 19:47
Prazo 15/10/2024 Solicitar prorrogação deste prazo Motivo(s)
Data do ranking Situação Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de
registro Canal de atendimento Internet Demandante MATHEUS
ALESSANDRO PIVA CPF/CNPJ 083.958.669-84 Endereço -
Número Complemento Bairro CEP Cidade / UF Telefones (46)
99936-1258 E-mail matheusmappiva@gmail.com Instituição
financeira Cadastrar e-mails Ajuda Sair 04/10/2024, 13:32 RDR -
Sistema de registro de denúncias e reclamações de clientes do
SFN <https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaIF.do?method=exibeDemanda&idInterno=56635839> 1/2 Descrição
EXTERNA - SISCAP em 01/10/2024 19:47 ----- Os dados
abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet Tipo:
Reclamação Mensagem: Esta instituição financeira recebeu no
dia 28 de setembro deste ano um valor de R\$ 500,00 que eu
paguei com um pix trabalha para uma plataforma mas ela não
repassou o valor nem me deu satisfação eu entro em contato
com a plataforma de jogos mas eles falam que eu não
completei o depósito ou ocorreu um erro com essa instituição
financeira no processo, tenho o comprovante certinho e tenho
certeza que foi erro desta empresa gostaria de ter o valor
reembolsado pois é meu direito segue o comprovante que vou
repassar ----- Arquivo(s) foram anexados pelo
Cidadão.----- Final dos dados preenchidos pelo cidadão -----

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 15/10/2024 16:49:17

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Helena Aparecida de Oliveira Mafra - 10/10/2024 15:52:31

Satisfação Enviada para: (10/10/2024 15:52:31)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: MATHEUS ALESSANDRO PIVA

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.:

Rubrica
SJS

Ouvidoria Consórcio - 10/10/2024 13:50:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: quinta-feira, 10 de outubro de 2024 13:50
Para: matheusmappiva@gmail.com <matheusmappiva@gmail.com>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN (MATHEUS ALESSANDRO PIVA – 083.958.669-84 - Protocolo ouvidoria nº 20730125)

Douradina/PR, 10 de Outubro de 2024.

A (o) Sr. (a)
MATHEUS ALESSANDRO PIVA – 083.958.669-84
Protocolo ouvidoria nº 20730125

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação no Sistema de Registros de Demandas do Cidadão, sendo registrado na Ouvidoria do Consórcio Gazin através do protocolo nº 20730125.

Cumpre esclarecer, que analisando os documentos apresentados e os dados cadastrais informados, não foi localizado em nossa base de dados qualquer com o nº do CPF informado. Vale ainda ressaltar, que a operação foi realizada no “Mercado Pago” e o destinatário do valor é “Zimpler Brasil Cobrança e S em Tecnologia”, ou seja, a empresa é ilegítima para responder a presente reclamação.

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 - 07/10/2024 18:14:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 7 de outubro de 2024 18:14
Para: Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR MATHEUS

Muito boa tarde, verificamos se esta empresa poderia ser algum fornecedor, mas não, desta forma acredito que a RDR aberta para a administradora está divergente, pois não encontramos nenhum vínculo.

Att

Ouvidoria Consórcio - 05/10/2024 10:50:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: sábado, 5 de outubro de 2024 10:50
Para: Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR MATHEUS

Muito bom dia, verificado em nosso sistema que o reclamante não possui cota conosco, o mesmo sita empresa relacionada a jogos, e um comprovante de pagamento, precisamos que seja enviado o comprovante para verificarmos, pois até o momento não identificamos nenhum valor pago indevido a administração.

Att

Ouvidoria Consórcio - 01/10/2024 19:47:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2024817272
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
Data do protocolo
Data de
disponibilização
01/10/2024 19:47
Prazo 15/10/2024 Solicitar prorrogação deste prazo

Rubrica

SJS

Data do ranking

Situação Pendente: IF/AC

Produto(s)

Tipo de registro

Canal de

atendimento

Internet

Demandante MATHEUS ALESSANDRO PIVA

CPF/CNPJ 083.958.669-84

Endereço -

Número

Complemento

Bairro

CEP

Cidade / UF

Telefones (46) 99936-1258

E-mail matheusmappiva@gmail.com

Instituição financeira Cadastrar e-mails Ajuda Sair

04/10/2024, 13:32 RDR - Sistema de registro de denúncias e reclamações de clientes do SFN

<https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaIF.do?method=exibeDemanda&idInterno=56635839> 1/2

Descrição EXTERNA - SISCAP em 01/10/2024 19:47

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

Tipo: Reclamação Mensagem: Esta instituição financeira recebeu no dia 28 de setembro deste ano um valor de R\$ 500,00 que eu paguei com um pix tra para uma plataforma mas ela não repassou o valor nem me deu satisfação eu entro em contato com a plataforma de jogos mas eles falam que eu não completei o depósito ou ocorreu un essa instituição

financeira no processo, tenho o comprovante certinho e tenho certeza que foi erro desta empresa gostaria de ter o valor reembolsado pois é meu direito comprovante que vou repassar

.....

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20740110
Data Inclusão: 20/10/2024 19:33:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 339.894.194-04
E-Mail:leitealberto23@gmail.com
UF:AL

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:CARLOS ALBERTO GOMES LEITE
Fone:82-99840-3010
Cidade:MACEIO

Observação:

tender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2024883378 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
240926-002365 Data do protocolo 26/09/2024 Data de
disponibilização 20/10/2024 19:33 Prazo 01/11/2024 Solicitar
prorrogação deste prazo Motivo(s) Data do ranking Situação
Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de registro Canal de
atendimento Internet Demandante CARLOS ALBERTO GOMES
LEITE CPF/CNPJ 339.894.194-04 Endereço Av Dr Mario Nunes
Vieira Número 396 Complemento Ed Flamboyant Ap 201 Bairro
Jatiuca CEP 57035553 Cidade / UF MACEIO - AL Telefones (82)
99840-3010 E-mail leitealberto23@gmail.com Descrição
EXTERNA - SISCAP em 20/10/2024 19:33 ----- Os dados
abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet Tipo:
Reclamação Mensagem: Então, solicito como proceder para
receber valor de Consórcio Encerrado que consta no SRV(R2,96),
fiz contato pelo SAC e preenchido e informando a chave Pix
para receber o valor. Até o momento não recebi contato após
envio que levaria 12 dias. Fiz contato sem sucesso. Preciso da
ajuda neste caso. Obrigado ----- Arquivo(s) foram
anexados pelo Cidadão.

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 02/11/2024 11:32:49

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Helena Aparecida de Oliveira Mafra - 28/10/2024 15:45:11

Satisfação Enviada para: leitealberto23@gmail.com (28/10/2024 15:45:11)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: CARLOS ALBERTO GOMES LEITE

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 - 28/10/2024 15:29:00

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

Enviado: segunda-feira, 28 de outubro de 2024 15:29

Para: leitealberto23@gmail.com <leitealberto23@gmail.com>

Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - (CARLOS ALBERTO GOMES LEITE – 339.894.194-04 - Protocolo ouvidoria nº 20740110)

Rubrica
SJS

A (o) Sr. (a)
CARLOS ALBERTO GOMES LEITE – 339.894.194-04
Protocolo ouvidoria nº 20740110

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 20740110.

Cumpre esclarecer, que analisando os documentos apresentados e os dados cadastrais informados, não foi localizado em nossa base de dados qualquer registro com o nº do CPF informado. Vale ainda ressaltar, que a empresa demandada, não possui relação com o Consórcio Ponto Frio.

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 - 23/10/2024 13:48:00

De: Cintia de Araujo <cintia.araujo@gazin.com.br>
Enviado: quarta-feira, 23 de outubro de 2024 13:48
Para: Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>; Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>
Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>; Denise Fattore <denise.fattore@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR CARLOS ALBERTO

Muito boa tarde!
Não localizamos esse cliente na nossa base de consorciados, abaixo segue a evidência

Ouvidoria Consórcio - 20/10/2024 19:33:00

tender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2024883378
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
240926-002365
Data do protocolo 26/09/2024
Data de
disponibilização
20/10/2024 19:33
Prazo 01/11/2024 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC
Produto(s)
Tipo de registro
Canal de
atendimento
Internet
Demandante CARLOS ALBERTO GOMES LEITE
CPF/CNPJ 339.894.194-04
Endereço Av Dr Mario Nunes Vieira
Número 396
Complemento Ed Flamboyant Ap 201
Bairro Jatiuca
CEP 57035553
Cidade / UF MACEIO - AL
Telefones (82) 99840-3010
E-mail leitealberto23@gmail.com
Descrição EXTERNA - SISCAP em 20/10/2024 19:33
----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet
Tipo: Reclamação Mensagem: Então, solicito como proceder para receber valor de Consórcio Encerrado que consta no SRV(R2,96), fiz contato pelo SAC e preenchido e informando a chave Pix para
receber o valor. Até o momento não recebi contato após envio que levaria 12 dias. Fiz contato sem sucesso. Preciso da ajuda neste caso. Obrigado

Rubrica
SJS

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20740955
Data Inclusão: 22/10/2024 22:22:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 54811970225
E-Mail: gesielnunessouzagns@gmail.com
UF: RO

Status: Fechado
Filial: 11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe: Reclamação
Nome: GESIEL NUNES DE SOUZA
Fone: 69-984376902
Cidade: ROLIM DE MOURA

Observação:

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2024894339 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
0000000000756197 Data do protocolo 10/06/2020 Data de
disponibilização 22/10/2024 22:22 Prazo 05/11/2024 Solicitar
prorrogação deste prazo Motivo(s) Data do ranking Situação
Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de registro Canal de
atendimento Internet Demandante GESIEL NUNES DE SOUZA
CPF/CNPJ 548.119.702-25 Endereço - Número Complemento
Bairro CEP Cidade / UF Telefones (69) 98437-6902 - (62) 99173-
2978 E-mail gesielnunessouzagns@gmail.com Descrição
EXTERNA - SISCAP em 22/10/2024 22:22 ----- Os dados
abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet Tipo:
Reclamação Mensagem: O consórcio nacional Gazin está
cobrando valores de um consórcio se já foi pago e resolvido e
eles estão me cobrando uma dívida que já está paga

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 04/11/2024 11:43:11

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 30/10/2024 14:40:12

Satisfação Enviada para: gesielnunessouzagns@gmail.com (30/10/2024 14:40:12)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: GESIEL NUNES DE SOUZA

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 - 30/10/2024 11:29:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: quarta-feira, 30 de outubro de 2024 11:29
Para: gesielnunessouzagns@gmail.com <gesielnunessouzagns@gmail.com>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN (GESIEL NUNES DE SOUZA – 548.119.702-25 - Protocolo ouvidoria nº 20740955)

Douradina/PR, 30 de Outubro de 2024.

A (o) Sr. (a).

Rubrica
SJS

Prezado (a) Consumidor (a),

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 20740955.

Referente a sua reclamação, cumpre esclarecer, que foi ajuizada uma ação de busca e apreensão, porém o valor do bem leiloadado, foi insuficiente para a quitação do saldo devedor, portanto, o débito é devido.

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 - 25/10/2024 16:00:00

De: Alicia de Oliveira Ferreira <alicia.ferreira@gazin.com.br>
Enviado: sexta-feira, 25 de outubro de 2024 16:00
Para: Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>
Cc: Kelen Ferreira Leão <kelen.leao@gazin.com.br>; Cintia de Araujo <cintia.araujo@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR GESIEL

Muito boa tarde,

Esse cliente teve o bem apreendido e leiloadado, porem o valor foi insuficiente para a quitação do saldo devedor.

O mesmo estava ciente do valor da dívida, pois entrou em contato com a Funchal e alegou ter intenção de pagamento porem não tinha condições, estou enviando os registros de históricos das ligações e a sentença em anexo.

Fico à disposição!

Ouvidoria Consórcio - 22/10/2024 22:22:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2024894339
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
0000000000756197
Data do protocolo 10/06/2020
Data de
disponibilização
22/10/2024 22:22
Prazo 05/11/2024 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC
Produto(s)
Tipo de registro
Canal de
atendimento
Internet
Demandante GESIEL NUNES DE SOUZA
CPF/CNPJ 548.119.702-25
Endereço -
Número
Complemento
Bairro
CEP
Cidade / UF
Telefones (69) 98437-6902 - (62) 99173-2978
E-mail gesielnunessouzagns@gmail.com
Descrição EXTERNA - SISCAP em 22/10/2024 22:22
----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet

Tipo: Reclamação Mensagem: O consórcio nacional Gazin está cobrando valores de um consórcio se já foi pago e resolvido e eles estão me cobrando uma dívida que já está paga

Rubrica
SJS

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20743902
Data Inclusão: 29/10/2024 13:35:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 71155659104
E-Mail:PAMELLACRISTYNA1998@GMAIL.COM
UF:GO

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:PAMELA CRISTINY SILVA
Fone:64-992188007
Cidade:ITUMBIARA

Observação:

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2024915245 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
Pamella Cristiny Silva Data do protocolo 19/09/1998 Data de
disponibilização 29/10/2024 13:35 Prazo 12/11/2024 Solicitar
prorrogação deste prazo Motivo(s) Data do ranking Situação
Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de registro Canal de
atendimento Internet Demandante PAMELLA CRISTINY SILVA
CPF/CNPJ 711.556.591-04 Endereço Ivani Domingos Borges
Número 446 Complemento Bairro Marolina CEP Cidade / UF
ITUMBIARA - GO Telefones (64) 99218-8007 - (64) 99218-8007
E-mail pamellacristyna1998@gmail.com Descrição EXTERNA -
SISCAP em 29/10/2024 13:35 ----- Os dados abaixo foram
preenchidos pelo cidadão via internet Tipo: Reclamação
Mensagem: Quero quero tirar meu nome que eu já paguei as
contas que já estava atrasada não quero ficar no meu nome
retido

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 12/11/2024 15:43:24

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Helena Aparecida de Oliveira Mafra - 07/11/2024 16:58:48

Satisfação Enviada para: PAMELLACRISTYNA1998@GMAIL.COM (07/11/2024 16:58:48)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: PAMELA CRISTINY 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
○ ○ ○ ○ ○

Helena Aparecida de Oliveira Mafra - 07/11/2024 13:50:00

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

Enviado: quinta-feira, 7 de novembro de 2024 13:50

Para: pamellacristyna1998@gmail.com <pamellacristyna1998@gmail.com>

Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - RDR BACEN (PAMELLA CRISTINY SILVA – 711.556.591-04 - Protocolo ouvidoria nº 20743902)

Douradina/PR, 07 de Novembro de 2024.

Rubrica
SJS

A (o) Sr. (a)
PAMELLA CRISTINY SILVA – 711.556.591-04
Protocolo ouvidoria nº 20743902

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 20743902.

Cumpre esclarecer, que analisando os dados cadastrais informados, não foi localizado em nossa base de dados qualquer registro com o nº do CPF informado, sendo, portanto, a reclamada ilegítima para responder a reclamação.

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,

Helena Aparecida de Oliveira Mafra - 04/11/2024 13:29:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 4 de novembro de 2024 13:29
Para: Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; Cintia de Araujo <cintia.araujo@gazin.com.br>; Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR PAMELA

Muito boa tarde, cliente não encontrado em nossa base, poderia me informar a reclamação do mesmo.

Att;

Ouvidoria Consórcio - 29/10/2024 13:35:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2024915245
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
Pamella Cristiny Silva
Data do protocolo 19/09/1998
Data de
disponibilização
29/10/2024 13:35
Prazo 12/11/2024 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC
Produto(s)
Tipo de registro
Canal de
atendimento
Internet
Demandante PAMELLA CRISTINY SILVA
CPF/CNPJ 711.556.591-04
Endereço Ivani Domingos Borges
Número 446
Complemento
Bairro Marolina
CEP
Cidade / UF ITUMBIARA - GO
Telefones (64) 99218-8007 - (64) 99218-8007
E-mail pamellacristyna1998@gmail.com
Descrição EXTERNA - SISCAP em 29/10/2024 13:35
----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet
Tipo: Reclamação Mensagem: Quero quero tirar meu nome que eu já paquei as contas que já estava atrasada não quero ficar no meu nome retido

Rubrica

SJS

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20747065

Status: Fechado

Data Inclusão: 01/11/2024 20:53:00

Origem: Ouvidoria

Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda

Tipo: Consórcio

Detalhe:Reclamação

CNPJ/CPF: 22041129840

Nome:DANIELE CRISTINA DE SOUZA RODRIGUES

E-Mail:danielecrvalho@yahoo.com.br

Fone:12-988145521

UF:

Cidade:

Observação:

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2024929963 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
202411000377 Data do protocolo 01/11/2024 Data de
disponibilização 01/11/2024 20:53 Prazo 18/11/2024 Solicitar
prorrogação deste prazo Motivo(s) Data do ranking Situação
Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de registro Canal de
atendimento Internet Demandante DANIELE CRISTINA DE
SOUZA RODRIGUES CPF/CNPJ 220.411.298-40 Endereço -
Número Complemento Bairro CEP Cidade / UF Telefones (12)
98850-8755 - (12) 98299-5211 E-mail
danielecrvalho@yahoo.com.br Instituição financeira
Cadastrar e-mails Ajuda Sair 04/11/2024, 08:32 RDR - Sistema
de registro de denúncias e reclamações de clientes do SFN
[https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaIF.do?](https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaIF.do?method=exibeDemanda&idInterno=56747810)
[method=exibeDemanda&idInterno=56747810](https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaIF.do?method=exibeDemanda&idInterno=56747810) 1/2 Descrição
EXTERNA - SISCAP em 01/11/2024 20:53 ----- Os dados
abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet Tipo:
Reclamação Mensagem: Dia 01/11/2024 fui realizar uma
compra em uma loja no segmento de joias e passei por um
enorme constrangimento ao ter minha compra negada, pois,
meu nome consta NEGATIVADO por uma empresa de cartão
chamada festcard, (OSCAR CALÇADOS)não realizei nenhuma
compra, não tenho nenhum cartão, solicitei a vendedora da loja
de joias que me explicasse o porquê de não poder finalizar
minha compra e a mesma de pronto me enviou um relatório
onde consta que esta porcaria de empresa, irresponsável de
idoneidade duvidosa havia NEGATIVADO meu nome. Liguei
imediatamente (ligação gravada por mim também) para o setor
de SAC desta pseudo empresa, onde a atendente Júlia me
informou que não poderia me ajudar em nada e que enviaria
minha reclamação para uma análise, questionei sobre a
ouvidoria e a mesma disse que não existe ouvidoria desta tal
festcard e que tudo se resolveria após uma análise .A atendente
Júlia me informou que eu comprei um seguro, e eu questionei
que tipo de seguro seria? Onde está a apólice? Qual é o registro
na SUSEP? Novamente a atendente visivelmente despreparada
não soube responder, questionei também sobre qual é a
financeira desta empresa a mesma de forma evasiva ao falar
que é uma empresa abandeirada sem registro em qualquer tipo
de órgão financeiro ou tem cadastro em instituição
fiscalizadora. Não realizei nenhuma compra nesta loja maldita,
não tenho qualquer tipo de cartão tão pouco contratei seguro.
Tive meu direito ao crédito cerceado devido a esta
irresponsabilidade, passei por constrangimento de ter que
devolver minhas compras na loja de joias. Esta reclamação foi
aberta no SAC às 12:31 202411000377 e falei com atendente
Júlia.

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 12/11/2024 15:46:57

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 07/11/2024 15:35:17

Satisfação Enviada para: danielecrvalho@yahoo.com.br (07/11/2024 15:35:17)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: DANIELE CRISTINA DE SOUZA RODRIGUES

Rubrica
SJS

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 - 07/11/2024 13:33:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>
Enviado: quinta-feira, 7 de novembro de 2024 13:33
Para: danielcrcarvalho@yahoo.com.br <danielcrcarvalho@yahoo.com.br>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - RDR BACEN (DANIELE CRISTINA DE SOUZA RODRIGUES – 220.411.298-40 - Protocolo ouvidoria nº 20747065)

Douradina/PR, 07 de Novembro de 2024.

A (o) Sr. (a)
DANIELE CRISTINA DE SOUZA RODRIGUES – 220.411.298-40
Protocolo ouvidoria nº 20747065

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 20747065.

Cumpre esclarecer, que analisando os dados cadastrais informados, não foi localizado em nossa base de dados qualquer registro com o nº do CPF informado, sendo, portanto, a reclamada ilegítima para responder a reclamação.

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 - 04/11/2024 14:06:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 4 de novembro de 2024 14:06
Para: Carla Gabrieli de Araujo <carla.araujo@gazin.com.br>; Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>
Cc: Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>
Assunto: RE: Banco Central do Brasil - DANIELE CRISTINA DE SOUZA RODRIGUES,

Muito boa tarde Alana, verifiquei em nosso sistema e a reclamante não é nossa consorciada, a mesma na reclamação informa ser uma empresa de cartão.

Att.

Rubrica

SJS

Ouvidoria Consórcio - 04/11/2024 10:46:46

De: Carla Gabrieli de Araujo <carla.araujo@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 4 de novembro de 2024 10:46
Para: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>

Prezados, muito bom dia!

Conforme anexo, não foi identificado nenhum seguro registrado em nome de Daniele Cristina de Souza Rodrigues.

Atenciosamente,

Ouvidoria Consórcio - 01/11/2024 20:53:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2024929963
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
202411000377
Data do
protocolo
01/11/2024
Data de
disponibilização
01/11/2024 20:53
Prazo 18/11/2024 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC
Produto(s)
Tipo de registro
Canal de
atendimento
Internet
Demandante DANIELE CRISTINA DE SOUZA RODRIGUES
CPF/CNPJ 220.411.298-40
Endereço -
Número
Complemento
Bairro
CEP
Cidade / UF
Telefones (12) 98850-8755 - (12) 98299-5211
E-mail danielcrcarvalho@yahoo.com.br
Instituição financeira Cadastrar e-mails Ajuda Sair
04/11/2024, 08:32 RDR - Sistema de registro de denúncias e reclamações de clientes do SFN
<https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaIF.do?method=exibeDemanda&idInterno=56747810> 1/2
Descrição EXTERNA - SISCAP em 01/11/2024 20:53
----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet
Tipo: Reclamação Mensagem: Dia 01/11/2024 fui realizar uma compra em uma loja no segmento de joias e passei por um enorme constrangimento ao ter minha compra negada, pois, meu nome consta NEGATIVADO por uma empresa de cartão chamada festcard, (OSCAR CALÇADOS)não realizei nenhuma compra, não tenho nenhum cartão, solicitei a vendedora da loja de joias que me explicasse o porquê de não poder finalizar minha compra e a mesma de pronto me enviou um relatório onde consta que esta porcaria de empresa, irresponsável de idoneidade duvidosa havia NEGATIVADO meu nome.
Liguei imediatamente (ligação gravada por mim também) para o setor de SAC desta pseudo empresa, onde a atendente Júlia me informou que não poderia me ajudar em nada e que enviaria minha reclamação para uma análise, questionei sobre a ouvidoria e a mesma disse que não existe ouvidoria desta tal festcard e que tudo se resolveria após uma análise .
A atendente Júlia me informou que eu comprei um seguro, e eu questionei que tipo de seguro seria? Onde está a apólice? Qual é o registro na SUSEP? Novamente a atendente visivelmente despreparada não soube responder, questionei também sobre qual é a financeira desta empresa a mesma de forma evasiva ao falar que é uma empresa abandeirada sem registro em qualquer tipo de órgão financeiro ou tem cadastro em instituição fiscalizadora.
Não realizei nenhuma compra nesta loja maldita, não tenho qualquer tipo de cartão tão pouco contratei seguro.
Tive meu direito ao crédito cerceado devido a esta irresponsabilidade, passei por constrangimento de ter que devolver minhas compras na loja de joias.

OCORRÊNCIA

Protocolo: 20747052
Data Inclusão: 03/11/2024 19:30:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 131.714.938-61
E-Mail: josesantosbaldoino@gmail.com
UF:
Observação:

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:JOSE CICERO BALBINO DOS SANTOS
Fone:11-98766-6328
Cidade:

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2024931727 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
Omini Data do protocolo 03/11/2024 Data de disponibilização
03/11/2024 19:30 Prazo 18/11/2024 Solicitar prorrogação deste
prazo Motivo(s) Data do ranking Situação Pendente: IF/AC
Produto(s) Tipo de registro Canal de atendimento Internet
Demandante JOSE CICERO BALBINO DOS SANTOS CPF/CNPJ
131.714.938-61 Endereço - Número Complemento Bairro CEP
Cidade / UF Telefones (11) 98766-6328 - (11) 98766-6328 E-
mail josesantosbaldoino@gmail.com Descrição EXTERNA -
SISCAP em 03/11/2024 19:30 ----- Os dados abaixo foram
preenchidos pelo cidadão via internet Tipo: Reclamação
Mensagem: Banco me ofereceu uma proposta ao pagar dívida
meu nome foi pro registrado solicito a retirada segundo STJ
essa lista tem caráter restritivo de crédito cabendo até danos
morais em meu solicito a imediata retirada do meu nome sobre
risco processual

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 12/11/2024 15:44:50

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Helena Aparecida de Oliveira Mafra - 07/11/2024 16:18:37

Satisfação Enviada para: josesantosbaldoino@gmail.com (07/11/2024 16:18:37)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: JOSE CICERO BALBINO DOS 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
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Ouvidoria Consórcio - 07/11/2024 13:42:00

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

Enviado: quinta-feira, 7 de novembro de 2024 13:42

Para: josesantosbaldoino@gmail.com <josesantosbaldoino@gmail.com>

Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA GAZIN - RDR BACEN (JOSE CICERO BALBINO DOS SANTOS – 131.714.938-61 - Protocolo ouvidoria nº 20747052)

Douradina/PR, 07 de Novembro de 2024.

Rubrica
SJS

A (o) Sr. (a)
JOSE CICERO BALBINO DOS SANTOS – 131.714.938-61
Protocolo ouvidoria nº 20747052

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 20747052.

Cumpre esclarecer, que analisando os dados cadastrais informados, não foi localizado em nossa base de dados qualquer registro com o nº do CPF informado, sendo, portanto, a reclamada ilegítima para responder a reclamação.

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 - 04/11/2024 13:45:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 4 de novembro de 2024 13:45
Para: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Cc: Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>
Assunto: RE: Banco Central do Brasil - Encaminhamento de demanda registrada no Sistema RDR

Muito boa tarde, Alana este é mais uma RDR que não é nosso consorciado, precisamos com urgência verificar com o Banco Central esta demanda enviada a administradora, Creio que esteja havendo algum erro ao registrar.

Att.

Ouvidoria Consórcio - 03/11/2024 19:30:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2024931727
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
Omini
Data do protocolo 03/11/2024
Data de
disponibilização
03/11/2024 19:30
Prazo 18/11/2024 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC
Produto(s)
Tipo de registro
Canal de
atendimento
Internet
Demandante JOSE CICERO BALBINO DOS SANTOS
CPF/CNPJ 131.714.938-61
Endereço -
Número
Complemento
Bairro
CEP
Cidade / UF
Telefones (11) 98766-6328 - (11) 98766-6328
E-mail josesantosbaldoino@gmail.com
Descrição EXTERNA - SISCAP em 03/11/2024 19:30
----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet
Tipo: Reclamação Mensagem: Banco me ofereceu uma proposta ao pagar dívida meu nome foi pro registrado solicito a retirada segundo STJ essa lista tem caráter restritivo de crédito cabendo até danos morais em meu solicito a imediata retirada do meu nome sobre risco processual

Rubrica
SJS

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20749937
Data Inclusão: 07/11/2024 12:05:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 20749928
E-Mail:arabotelhos@gmail.com
UF:SP

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:ARACELI PEREZ DE JESUS
Fone:-
Cidade:HORTOLANDIA

Observação:
Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2024946448 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
Data do protocolo Data de disponibilização 07/11/2024 12:05
Prazo 25/11/2024 Solicitar prorrogação deste prazo Motivo(s)
Data do ranking Situação Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de
registro Canal de atendimento Internet Demandante ARACELI
PEREZ DE JESUS CPF/CNPJ 343.002.248-70 Endereço Pedro
Bernardo Da Silva Número 97 Complemento Bairro Vila Real
Continuac CEP 13183161 Cidade / UF HORTOLANDIA - SP
Telefones E-mail arabotelhos@gmail.com Descrição EXTERNA -
SISCAP em 07/11/2024 12:05 ----- Os dados abaixo foram
preenchidos pelo cidadão via internet Tipo: Reclamação
Mensagem: Nao estão liberando minha portabilidade -----
Final dos dados preenchidos pelo cidadão -----

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 17/11/2024 09:57:15

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 12/11/2024 08:27:01

Satisfação Enviada para: arabotelhos@gmail.com (12/11/2024 08:27:01)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: ARACELI PEREZ DE JESUS

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 - 11/11/2024 17:14:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 11 de novembro de 2024 17:14
Para: arabotelhos@gmail.com <arabotelhos@gmail.com>
Cc: Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Cristiane Bardellin <cristiane.bardellin@gazin.com.br>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - RDR BACEN (ARACELI PEREZ DE JESUS – 343.002.248-70 - Protocolo ouvidoria nº 20749937)

Douradina/PR, 11 de Novembro de 2024.

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 20749937.

Cumpre esclarecer, que analisando os dados cadastrais informados, não foi localizado em nossa base de dados qualquer registro com o nº do CPF informado, sendo, portanto, a reclamada ilegítima para responder a reclamação.

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 - 08/11/2024 13:52:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: sexta-feira, 8 de novembro de 2024 13:52
Para: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Cc: Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>; Natalia Guimarães Obo <natalia.obo@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR ARACELI PEREZ DE JESUS - 343.002.248-70

Muito boa tarde, reclamante não possui cotas conosco, segue abaixo evidencia.
Alana sei que jaz foi enviado e-mail para o BC, porém não teria outros meios de comunicação para verificar o que esta ocorrendo.

Ouvidoria Consórcio - 07/11/2024 14:31:48

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2024946448
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
Data do protocolo
Data de
disponibilização
07/11/2024 12:05
Prazo 25/11/2024 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC
Produto(s)
Tipo de registro
Canal de
atendimento
Internet
Demandante ARACELI PEREZ DE JESUS
CPF/CNPJ 343.002.248-70
Endereço Pedro Bernardo Da Silva
Número 97
Complemento
Bairro Vila Real Continuac
CEP 13183161
Cidade / UF HORTOLANDIA - SP
Telefones
E-mail arabotelhos@gmail.com
Descrição EXTERNA - SISCAP em 07/11/2024 12:05
----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet
Tipo: Reclamação Mensagem: Nao estão liberando minha portabilidade
----- Final dos dados preenchidos pelo cidadão -----

OCORRÊNCIA

Protocolo: 20752006
Data Inclusão: 11/11/2024 15:12:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 92470645115
E-Mail:goiabacar1@gmail.com
UF:MS

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:MARCIO ANTUNES DE OLIVEIRA
Fone:67-999458002
Cidade:DOURADOS

Observação:

De: Marcio Antunes de Oliveira Enviado: segunda-feira, 11 de novembro de 2024 15:12 Para: Ouvidoria Consorcio Assunto: Re: Resposta automática: Consórcio encerrado. Geralmente, você não recebe emails de goiabacar1@gmail.com. Saiba por que isso é importante (x) - Reclamação () - Dúvida () - Sugestão
Nome completo: Marcio Antunes de Oliveira Nome Social: Goiaba Car CPF: 924.706.451-15 E-mail: goiababar1@gmail.com Telefone fixo: (67) 99945-8002 Telefone celular: (67) 99945-8002 Cidade/Estado: Dourados MS Procurou a Gazin anteriormente relatando a demanda? Onde (loja, vendedor)? Relato: Entrei em contato por várias vezes prq o consórcio que fiz foi encerrado e ainda não depositaram o valor e só me enrolam. Poderia resolver por favor!? Obrigado

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 23/11/2024 09:06:37

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Helena Aparecida de Oliveira Mafra - 18/11/2024 14:29:58

Satisfação Enviada para: goiabacar1@gmail.com (18/11/2024 14:29:58)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: MARCIO ANTUNES DE OLIVEIRA

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 - 18/11/2024 13:53:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 18 de novembro de 2024 13:53
Para: Marcio Antunes de Oliveira <goiabacar1@gmail.com>
Assunto: RE: Resposta automática: Consórcio encerrado.

Douradina/PR, 18 de Novembro de 2024.

A (o) Sr. (a).
MARCIO ANTUNES DE OLIVEIRA - 924.706.451-15

Rubrica
SJS

Prezado (a) Consumidor (a),

Você registrou uma reclamação na Ouvidoria do Consórcio Gazin, sendo registrado através do protocolo sob o nº 20752006.

Referente a sua reclamação, cumpre esclarecer que constavam divergências nos dados bancários informados, porém a demanda foi solucionada, sendo efetuado o pagamento em 12/11/2024.

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,

Ouvidoria Consórcio - 12/11/2024 10:43:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: terça-feira, 12 de novembro de 2024 10:43
Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Cristiane Bardellin <cristiane.bardellin@gazin.com.br>
Assunto: RE: Resposta automática: Consórcio encerrado.

Muito bom dia, foi efetuado pagamento do crédito, porém houve estorno, foi informado dados bancários conta jurídica e cadastrado o CPF, desta forma foi solicitado comprovante bancário e será pago hoje novamente.
Duvidas a disposição.

Att.

Ouvidoria Consórcio - 11/11/2024 15:12:00

De: Marcio Antunes de Oliveira
Enviado: segunda-feira, 11 de novembro de 2024 15:12
Para: Ouvidoria Consorcio
Assunto: Re: Resposta automática: Consórcio encerrado.

Geralmente, você não recebe emails de goiabacar1@gmail.com. Saiba por que isso é importante
(x) - Reclamação
() - Dúvida
() - Sugestão

Nome completo: Marcio Antunes de Oliveira
Nome Social: Goiaba Car
CPF: 924.706.451-15
E-mail: goiababar1@gmail.com
Telefone fixo: (67) 99945-8002
Telefone celular: (67) 99945-8002
Cidade/Estado: Dourados MS
Procurou a Gazin anteriormente relatando a demanda?
Onde (loja, vendedor)?

Relato: Entrei em contato por várias vezes prq o consórcio que fiz foi encerrado e ainda não depositaram o valor e só me enrolam.
Poderia resolver por favor!?
Obrigado

OCORRÊNCIA

Protocolo: 20755294
Data Inclusão: 16/11/2024 14:01:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 113.918.357-51
E-Mail:acaciotefilo12@gmail.com
UF:RJ

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:ACACIO TEOFILO VIEIRA
Fone:22-99279-2571
Cidade:MACAE

Observação:

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 2024976845 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
681904 Data do protocolo 16/11/2024 Data de disponibilização
16/11/2024 14:01 Prazo 02/12/2024 Solicitar prorrogação deste
prazo Motivo(s) Data do ranking Situação Pendente: IF/AC
Produto(s) Tipo de registro Canal de atendimento Internet
Demandante ACACIO TEOFILO VIEIRA CPF/CNPJ 113.918.357-51
Endereço Alcides Vieira Número 42 Complemento Morro De
Santana Bairro Aroeira CEP 27945410 Cidade / UF MACAE - RJ
Telefones (22) 99279-2571 - (22) 98112-6793 E-mail
acaciotefilo12@gmail.com Instituição financeira Cadastrar e-
mails Ajuda Sair 18/11/2024, 08:59 RDR - Sistema de registro de
denúncias e reclamações de clientes do SFN
[https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaIF.do?](https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaIF.do?method=exibeDemanda&idInterno=56794562)
[method=exibeDemanda&idInterno=56794562](https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaIF.do?method=exibeDemanda&idInterno=56794562) 1/2 Descrição
EXTERNA - SISCAP em 16/11/2024 14:01 ----- Os dados
abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet Tipo:
Reclamação Mensagem: Reclamação contra bancos e outras
instituições financeiras Aqui você pode reclamar somente contra
instituições fiscalizadas pelo Banco Central. Consulte a lista. As
reclamações sobre os serviços oferecidos pelas instituições
supervisionadas pelo Banco Central (BC) ajudam no processo de
regulação e fiscalização do sistema financeiro. Entretanto, o BC
não atua sobre o caso individual do cidadão. Em caso de conflito
com uma instituição, procure: O local do atendimento ou o
Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da própria
instituição; A ouvidoria da instituição (Consulte os dados de
contato); Os órgãos de defesa do consumidor (Procon do seu
estado). ----- Arquivo(s) foram anexados pelo
Cidadão. ----- Final dos dados preenchidos pelo cidadão -----

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 28/11/2024 17:27:10

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 23/11/2024 08:54:22

Satisfação Enviada para: acaciotefilo12@gmail.com (23/11/2024 08:54:22)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: ACACIO TEOFILO VIEIRA

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

Rubrica
SJS

1

2

3

4

5

Ouvidoria Consórcio - 22/11/2024 17:51:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>
Enviado: sexta-feira, 22 de novembro de 2024 17:51
Para: acaciotefilo12@gmail.com <acaciotefilo12@gmail.com>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - RDR BACEN (ACACIO TEOFILO VIEIRA – 113.918.357-51 - Protocolo ouvidoria nº 20755294)

Douradina/PR, 22 de Novembro de 2024.

A (o) Sr. (a)
ACACIO TEOFILO VIEIRA – 113.918.357-51
Protocolo ouvidoria nº 20755294

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 20755294.

Cumpre esclarecer, que analisando os dados cadastrais informados, não foi localizado em nossa base de dados qualquer registro com o nº do CPF informado, sendo, portanto, a reclamada ilegítima para responder a reclamação.

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 - 18/11/2024 14:55:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 18 de novembro de 2024 14:55
Para: Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Cristiane Bardellin <cristiane.bardellin@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>
Cc: Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>; Natalia Guimarães Obo <natalia.obo@gazin.com.br>
Assunto: RE: Banco Central do Brasil - Encaminhamento de demanda registrada no Sistema RDR

Muito boa tarde, reclamante não possui cotas conosco, segue evidencia;

Ouvidoria Consórcio - 16/11/2024 14:01:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 2024976845
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
681904
Data do protocolo 16/11/2024
Data de
disponibilização
16/11/2024 14:01
Prazo 02/12/2024 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC
Produto(s)
Tipo de registro
Canal de
atendimento
Internet
Demandante ACACIO TEOFILO VIEIRA
CPF/CNPJ 113.918.357-51

Número 42

Complemento Morro De Santana

Bairro Aroeira

CEP 27945410

Cidade / UF MACAE - RJ

Telefones (22) 99279-2571 - (22) 98112-6793

E-mail acaciotefilo12@gmail.com

Instituição financeira Cadastrar e-mails Ajuda Sair

18/11/2024, 08:59 RDR - Sistema de registro de denúncias e reclamações de clientes do SFN

<https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaIF.do?method=exibeDemanda&idInterno=56794562> 1/2

Descrição EXTERNA - SISCAP em 16/11/2024 14:01

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

Tipo: Reclamação Mensagem: Reclamação contra bancos e outras instituições financeiras

Aqui você pode reclamar somente contra instituições fiscalizadas pelo Banco Central. Consulte a lista.

As reclamações sobre os serviços oferecidos pelas instituições supervisionadas pelo Banco Central (BC) ajudam no processo de regulação e fiscalização do sistema financeiro.

Entretanto, o BC não atua sobre o caso individual do cidadão. Em caso de conflito com uma instituição, procure:

O local do atendimento ou o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da própria instituição;

A ouvidoria da instituição (Consulte os dados de contato);

Os órgãos de defesa do consumidor (Procon do seu estado).

Arquivo(s) foram anexados pelo Cidadão.

OCORRÊNCIA

Protocolo: 20749316
Data Inclusão: 06/11/2024 14:08:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 05182294166
E-Mail: fellipesimonetto2@gmail.com
UF: MT

Status: Fechado
Filial: 11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe: Reclamação
Nome: FELLIPE NASCIMENTO SIMONETTO
Fone: 66-996545001
Cidade: SINOP

Observação:

De: Fellipe Simonetto Enviado: quarta-feira, 6 de novembro de 2024 14:08 Para: Ouvidoria Consorcio Assunto: Relato sobre a minha pessima experiencia com a Gazin da cidade de Sinop-MT Geralmente, você não recebe emails de fellipesimonetto2@gmail.com. Saiba por que isso é importante Bom dia, gostaria de estar relatando a pessima experiencia que eu tive. Eu fiz o consorcio Gazin de eletrodomesticos, dei o lance no consorcio e contemplei (No dia 18/10/2024). Fui ate a loja e paguei o lance no mesmo dia. Depois começaram a me pedir alguns documentos pessoais (CPF, CTPS, COMPROVANTE, EXTRATO, ETC...) e eu enviei para eles. Porem todo dia eles pediam um documento diferente, e eu fui enviando...depois me falaram que eu tinha que por alguém de avalista, coloquei meu pai. Começaram a pedir muitos documentos do meu pai tambem, como por exemplo: CPF, CNPJ, HOLERITE, COMPROVANTE DE RESIDENCIA, CTPS E POR ULTIMO UM TESTE DE SANIDADE!!!!. Meu pai e extremamente saudável, com 54 anos, empresario a mais de 20 anos no ramo de Revenda de automoveis. Ele se irritou e quitou o consorcio no mesmo dia que pediram o teste de sanidade. Quando quitamos a consorcio, o gestor da loja nos disse que depois de 2 dias nos estaríamos com o dinheiro do credito na nossa conta bancária. Fui ate a loja depois de 1 semana para retirar esse credito, ele me pediu um prazo de 6 meses. E pediu para que eu ligasse no seguinte numero: 0800 644 8282. Disse que eles liberariam o credito pra mim, e mais uma vez, fui enganado, nao aconteceu nada do jeito que me prometeram. O endereço da loja da Gazin que eu fiz o Consorcio é: Av. das Itaúbas, 3827 - St. Comercial, Sinop - MT CEP: 78550-170 As pessoas que trabalham nesta loja, envolvidas nesse assunto se chama: Kleber Passarinho (Vendedor) Irene Santos e Naielli (Cuidam do setor de pedir documento para os consorciados contemplados) E temos tambem o gestor da loja, que infelizmente nao consegui o nome dele. A loja e tao desorganizada, que fizeram o contrato com meu nome escrito errado, e subiram o contrato errado para o sistema do consorcio gazin Mais uma vez, estou decepcionado com a minha experiencia gazin, e sem duvidas nao indicaria para outra pessoa fazer o consorcio gazin, e estou extremamente chateado com o jeito que essas pessoas que deixei os nomes me trataram la na loja. Pessima organização, e pessimo atendimento desta loja em especifico. Espero por um retorno de vocês! Grato! Fellipe Simonetto - Sinop, Mato grosso 06/11/2024.

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 23/11/2024 09:04:38

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Helena Aparecida de Oliveira Mafra - 18/11/2024 14:11:53

Satisfação Enviada para: fellipesimonetto2@gmail.com (18/11/2024 14:11:53)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: FELLIPE NASCIMENTO SIMONETTO

Favor responder as seguintes perguntas

Rubrica
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 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 - 18/11/2024 13:44:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: segunda-feira, 18 de novembro de 2024 13:44
Para: Fellipe Simonetto <fellipesimonetto2@gmail.com>
Assunto: RE: Relato sobre a minha pessima experiencia com a Gazin da cidade de Sinop-MT

Douradina/PR, 18 de Novembro de 2024.

A (o) Sr. (a).
FELLIPE NASCIMENTO SIMONETTO – 051.822.941-66
Protocolo ouvidoria nº 20749316

Prezado Consumidor,

Você registrou uma reclamação na Ouvidoria do Consórcio Gazin, sendo registrado através do protocolo sob o nº 20749316.

De início, cumpre esclarecer, que os únicos documentos que se encontravam pendentes eram a cópia da carteira de trabalho e os holerites de julho e setembro. Em nenhum momento foi solicitado a apresentação de um fiador ou qualquer teste de sanidade.

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

Caso o cliente opte em receber o valor em espécie, cumpre esclarecer que 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 - 07/11/2024 14:30:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: quinta-feira, 7 de novembro de 2024 14:30
Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>; Lucas Gabriel Scramin <lucas.scramin@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>
Assunto: RE: Relato sobre a minha pessima experiencia com a Gazin da cidade de Sinop-MT

Muito boa tarde, verificado no sistema foi feito uma única pendencia solicitando a carteira de trabalho, holerites de julho e setembro, devido ter sido encaminhado somente holerite do mês 08,(documentos solicitados conforme check list) após isto filial entrou em contato solicitante boleto de quitação.

Em nenhum momento da analise foi solicitado fiador ou teste de sanidade.

Carta de eletro disponivel para compra de eletros.

Segue em anexo a pendencia emitida dentro do sistema.

Att.

Ouvidoria Consórcio - 07/11/2024 11:56:00

De: Fellipe Simonetto <fellipesimonetto2@gmail.com>
Enviado: quinta-feira, 7 de novembro de 2024 11:56
Para: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Assunto: Fwd: Relato sobre a minha pessima experiencia com a Gazin da cidade de Sinop-MT

----- Forwarded message -----

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>
Date: quinta, 7/11/2024 à(s) 10:44
Subject: RE: Relato sobre a minha pessima experiencia com a Gazin da cidade de Sinop-MT
To: Fellipe Simonetto <fellipesimonetto2@gmail.com>

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: Fellipe Nascimento Simonetto
Nome Social: Fellipe Simonetto
CPF: 051.822.941.66
E-mail: fellipesimonetto2@gmail.com
Telefone fixo: ()
Telefone celular: (66) 996545001
Cidade/Estado: Sinop, Mato grosso
Procurou a Gazin anteriormente relatando a demanda?
Onde (SAC, loja, vendedor)
R: Sim, procurei a loja e fizeram desfeita de mim, nao ligaram para oq eu disse a eles!

Relato: Vou deixar abaixo o comprovante de pagamento do pix do lance dado no consorcio e outro comprovante de quitação do consorcio.
E dois prints das conversas do whatsapp, das funcionarias passando a função uma para a outra, e por ultimo ela pedindo para eu ligar no 0800 da gazin (como se eles nao tivessem nada a aver com o assunto)
Vou reenviar o a minha reclamação abaixo:

Bom dia, gostaria de estar relatando a pessima experiencia que eu tive.
Eu fiz o consorcio Gazin de eletrodomesticos, dei o lance no consorcio e contemplei (No dia 18/10/2024). Fui ate a loja e paguei o lance no mesmo dia. Depois começaram a me pedir alguns documentos pessoais (CPF, CTPS, COMPROVANTE, EXTRATO, ETC...) e eu enviei para eles. Porem todo dia eles pediam um documento diferente, e eu fui enviando...depois me falaram que eu tinha que por alguem de avalista, coloquei meu pai. Começaram a pedir muitos documentos do meu pai tambem, como por exemplo: CPF, CNPJ, HOLERITE, COMPROVANTE DE RESIDENCIA, CTPS E POR ULTIMO UM TESTE DE SANIDADE!!!
Meu pai e extremamente saudável, com 54 anos, empresario a mais de 20 anos no ramo de Revenda de automoveis.
Ele se irritou e quitou o consorcio no mesmo dia que pediram o teste de sanidade.
Quando quitamos a consorcio, o gestor da loja nos disse que depois de 2 dias nos estariamos com o dinheiro do credito na nossa conta bancária. Fui ate a loja depois de 1 semana para retirar esse credito, ele me pediu um prazo de 6 meses. E pediu para que eu ligasse no seguinte numero: 0800 644 8282.
Disse que eles liberariam o credito pra mim, e mais uma vez, fui enganado, nao aconteceu nada do jeito que me prometeram.
O endereço da loja da Gazin que eu fiz o Consorcio é: Av. das Itaúbas, 3827 - St. Comercial, Sinop - MT
CEP: 78550-170
As pessoas que trabalham nesta loja, envolvidas nesse assunto se chama: Kleber Passarinho (Vendedor)
Irene Santos e Naielli (Cuidam do setor de pedir documento para os consorciados contemplados)
E temos tambem o gestor da loja, que infelizmente nao consegui o nome dele.
A loja e tao desorganizada, que fizeram o contrato com meu nome escrito errado, e subiram o contrato errado para o sistema do consorcio gazin
Mais uma vez, estou decepcionado com a minha experiencia gazin, e sem duvidas nao indicaria para outra pessoa fazer o consorcio gazin, e estou extremamente chateado com o jeito que essas pessoas que deixei os nomes me trataram la na loja. Pessima organização, e pessimo atendimento desta loja em especifico.
Espero por um retorno de vocês!
Grato!
Fellipe Simonetto - Sinop, Mato grosso
06/11/2024.
Cordiamente,

Ouvidoria Consórcio - 06/11/2024 14:08:00

De: Fellipe Simonetto
Enviado: quarta-feira, 6 de novembro de 2024 14:08
Para: Ouvidoria Consorcio
Assunto: Relato sobre a minha pessima experiencia com a Gazin da cidade de Sinop-MT

Geralmente, você não recebe emails de fellipesimonetto2@gmail.com. Saiba por que isso é importante
Bom dia, gostaria de estar relatando a pessima experiencia que eu tive.
Eu fiz o consorcio Gazin de eletrodomesticos, dei o lance no consorcio e contemplei (No dia 18/10/2024). Fui ate a loja e paguei o lance no mesmo dia. Depois começaram a me pedir alguns documentos pessoais (CPF, CTPS, COMPROVANTE, EXTRATO, ETC...) e eu enviei para eles. Porem todo dia eles pediam um documento diferente, e eu fui enviando...depois me falaram que eu tinha que por alguem de avalista, coloquei meu pai. Começaram a

Rubrica
SJS

Meu pai e extremamente saudável, com 54 anos, empresario a mais de 20 anos no ramo de Revenda de automoveis.

Ele se irritou e quitou o consorcio no mesmo dia que pediram o teste de sanidade.

Quando quitamos a consorcio, o gestor da loja nos disse que depois de 2 dias nos estariamos com o dinheiro do credito na nossa conta bancária. Fui ate a loja depois de 1 semana para retirar esse credito, ele me pediu um prazo de 6 meses. E pediu para que eu ligasse no seguinte numero: 0800 644 8282.

Disse que eles liberariam o credito pra mim, e mais uma vez, fui enganado, nao aconteceu nada do jeito que me prometeram.

O endereço da loja da Gazin que eu fiz o Consorcio é: Av. das Itaúbas, 3827 - St. Comercial, Sinop - MT

CEP: 78550-170

As pessoas que trabalham nesta loja, envolvidas nesse assunto se chama: Kleber Passarinho (Vendedor)

Irene Santos e Naielli (Cuidam do setor de pedir documento para os consorciados contemplados)

E temos tambem o gestor da loja, que infelizmente nao consegui o nome dele.

A loja e tao desorganizada, que fizeram o contrato com meu nome escrito errado, e subiram o contrato errado para o sistema do consorcio gazin

Mais uma vez, estou decepcionado com a minha experiencia gazin, e sem duvidas nao indicaria para outra pessoa fazer o consorcio gazin, e estou extremamente chateado com o jeito que essas pessoas que deixei os nomes me trataram la na loja. Pessima organização, e pessimo atendimento desta loja em especifico.

Espero por um retorno de vocês!

Grato!

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20773194
Data Inclusão: 11/12/2024 18:44:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 314.340.058-79
E-Mail:
UF:SP

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:ANDERSON BERNARDES DA SILVA
Fone:16-99124-3501
Cidade:ARAMINA

Observação:

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 20241057914 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
Data do protocolo Data de disponibilização 11/12/2024 18:44
Prazo 26/12/2024 Solicitar prorrogação deste prazo Motivo(s)
Data do ranking Situação Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de
registro Canal de atendimento Internet Demandante ANDERSON
BERNARDES DA SILVA CPF/CNPJ 314.340.058-79 Endereço
Manoel Tormena Número 745 Complemento Casa Bairro Cj Vila
Nova CEP 14550000 Cidade / UF ARAMINA - SP Telefones (16)
99124-3501 - (16) 99124-3501 E-mail
ander_siva_1985@hotmail.com Descrição EXTERNA - SISCAP em
11/12/2024 18:44 ----- Os dados abaixo foram preenchidos
pelo cidadão via internet Tipo: Reclamação Mensagem: Gostaria
que também que fica este todas dívidas internas até mesmos a
do cartório de protesto pois não consigo por a minha vida no
rumo pois tudo que vou fazer tem bloqueio de bancos e de
cartório de protestos ----- Final dos dados preenchidos pelo
cidadão -----

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 19/12/2024 17:12:07

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Seguros - 14/12/2024 11:14:18

Satisfação Enviada para: (14/12/2024 11:14:18)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: ANDERSON BERNARDES 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 Seguros - 14/12/2024 10:32:00

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

Enviado: sábado, 14 de dezembro de 2024 10:32

Para: ander_siva_1985@hotmail.com <ander_siva_1985@hotmail.com>

Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - RDR BACEN (ANDERSON BERNARDES DA SILVA – 314.340.058-79 - Protocolo ouvidoria nº 20773194)

A (o) Sr. (a)
ANDERSON BERNARDES DA SILVA – 314.340.058-79
Protocolo ouvidoria nº 20773194

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 20773194.

Cumpre esclarecer, que analisando os dados cadastrais informados, não foi localizado em nossa base de dados qualquer registro com o nº do CPF informado, sendo, portanto, a reclamada ilegítima para responder a reclamação.

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 Seguros - 12/12/2024 10:16:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: quinta-feira, 12 de dezembro de 2024 10:16
Para: Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Cristiane Bardellin <cristiane.bardellin@gazin.com.br>
Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR ANDERSON

Muito bom dia, segue evidencia, reclamante não é nosso consorciado, favor tentar novamente contato no BC para verificar estas situações.

Ouvidoria Consórcio - 11/12/2024 18:44:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 20241057914
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
Data do protocolo
Data de
disponibilização
11/12/2024 18:44
Prazo 26/12/2024 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC
Produto(s)
Tipo de registro
Canal de
atendimento
Internet
Demandante ANDERSON BERNARDES DA SILVA
CPF/CNPJ 314.340.058-79
Endereço Manoel Tormena
Número 745
Complemento Casa
Bairro Cj Vila Nova
CEP 14550000
Cidade / UF ARAMINA - SP
Telefones (16) 99124-3501 - (16) 99124-3501
E-mail ander_siva_1985@hotmail.com
Descrição EXTERNA - SISCAP em 11/12/2024 18:44
----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet
Tipo: Reclamação Mensagem: Gostaria que também que fica este todas dívidas internas até mesmos a do cartório de protesto pois não consigo por a minha vida no rumo pois tudo que vou fazer tem bloqueio de bancos e de cartório de protestos
----- Final dos dados preenchidos pelo cidadão -----

Rubrica
SJS

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20782506
Data Inclusão: 24/12/2024 09:29:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 170.389.748-07
E-Mail:Joaquimperbh2801@gmail.com
UF:BA

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:JOAQUIM PEREIRA DA SILVA
Fone:71-98342-9505
Cidade:SALVADOR

Observação:

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 20241093250 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição
Data do protocolo Data de disponibilização 24/12/2024 09:29
Prazo 09/01/2025 Solicitar prorrogação deste prazo Motivo(s)
Data do ranking Situação Pendente: IF/AC Produto(s) Tipo de
registro Canal de atendimento Internet Demandante JOAQUIM
PEREIRA DA SILVA CPF/CNPJ 170.389.748-07 Endereço Da
Mangueira Número 3 Complemento Bairro Itapua CEP
41620600 Cidade / UF SALVADOR - BA Telefones (71) 98342-
9505 E-mail Joaquimperbh2801@gmail.com Instituição
financeira Conglomerado Cadastrar e-mails Ajuda Sair
26/12/2024, 10:19 RDR - Sistema de registro de denúncias e
reclamações de clientes do SFN
https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaIF.do?
method=exibeDemanda&idInterno=56910564 1/2 Descrição
EXTERNA - SISCAP em 24/12/2024 09:29 ----- Os dados
abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet Tipo:
Reclamação Mensagem: Venho relatar que a instituição SPC
mantém no sistema anônimo uma lista de dívidas com
empresas utilizando meu CPF Essas dívidas já passaram mais de
7 anos e ainda consta no banco de dados da instituição. Isso
está.me prejudicando . Desconheço essas dívidas pois tive meus
documentos roubado no passado . Empresas ! Ipanema, recovery,
crediativo, Oi e Tim? Peço que tirem to sistema. E que seja
cumprido a lei ? ----- Final dos dados preenchidos pelo
cidadão -----

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 02/01/2025 09:41:24

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Helena Aparecida de Oliveira Mafra - 28/12/2024 11:09:15

Satisfação Enviada para: Joaquimperbh2801@gmail.com (28/12/2024 11:09:15)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: JOAQUIM PEREIRA 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
○ ○ ○ ○ ○

Rubrica
SJS

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>
Enviado: sexta-feira, 27 de dezembro de 2024 14:48
Para: Joaquierbh2801@gmail.com <Joaquierbh2801@gmail.com>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - RDR BACEN (JOAQUIM PEREIRA DA SILVA – 170.389.748-07 - Protocolo ouvidoria nº 20782506)

Douradina/PR, 27 de Dezembro de 2024.

A (o) Sr. (a)
JOAQUIM PEREIRA DA SILVA – 170.389.748-07
Protocolo ouvidoria nº 20782506

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 20782506.

Cumpramos esclarecer, que analisando os dados cadastrais informados, não foi localizado em nossa base de dados qualquer registro com o nº do CPF informado, sendo, portanto, a reclamada ilegítima para responder a reclamação.

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 - 26/12/2024 10:28:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: quinta-feira, 26 de dezembro de 2024 10:28
Para: Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Cristiane Bardellin <cristiane.bardellin@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consortio@gazin.com.br>
Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR JOAQUIM

Muito bom dia, conforme segue anexo abaixo, CPF reclamante não é nosso consorciado;

Ouvidoria Consórcio - 24/12/2024 09:29:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 20241093250
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
Data do protocolo
Data de
disponibilização
24/12/2024 09:29
Prazo 09/01/2025 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC
Produto(s)
Tipo de registro
Canal de
atendimento
Internet
Demandante JOAQUIM PEREIRA DA SILVA
CPF/CNPJ 170.389.748-07
Endereço Da Mangueira
Número 3
Complemento
Bairro Itapua
CEP 41620600
Cidade / UF SALVADOR - BA
Telefones (71) 98342-9505

DocuSign Envelope ID: 39BBFAFD-5669-4D78-BBDE-B3523F3E098D

Instituição financeira Conglomerado Cadastrar e-mails Ajuda Sair

26/12/2024, 10:19 RDR - Sistema de registro de denúncias e reclamações de clientes do SFN

<https://www3.bcb.gov.br/rdr/detalhaDemandaF.do?method=exibeDemanda&idInterno=56910564> 1/2

Descrição EXTERNA - SISCAP em 24/12/2024 09:29

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

Tipo: Reclamação Mensagem: Venho relatar que a instituição SPC mantém no sistema anônimo uma lista de dívidas com empresas utilizando meu CPF

Essas dívidas já passaram mais de 7 anos e ainda consta no banco de dados da instituição.

Isso está me prejudicando .

Desconheço essas dívidas pois tive meus documentos roubado no passado .

Empresas ! Ipanema, recovery, crediativo, Oi e Tim?

Peço que tirem to sistema.

E que seja cumprido a lei ?

Rubrica

SJS

OCCORRÊNCIA

Protocolo: 20782517
Data Inclusão: 23/12/2024 13:14:00
Origem: Ouvidoria
Tipo: Consórcio
CNPJ/CPF: 165.943.236-79
E-Mail:pietrogamesyt83@gmail.com
UF:MG
Observação:

Status: Fechado
Filial:11.001 - Administradora de Consórcio Nacional Gazin Ltda
Detalhe:Reclamação
Nome:PIETRO FERREIRA COSTA
Fone:35-99143-4724
Cidade:LAVRAS

Atender demanda - entidade supervisionada Dados da demanda
Número 20241091389 Instituição ADMINISTRADORA DE
CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA Protocolo da Instituição Pix
errado Data do protocolo 17/12/2024 Data de disponibilização
23/12/2024 13:14 Prazo 08/01/2025 Solicitar prorrogação deste
prazo Motivo(s) Data do ranking Situação Pendente: IF/AC
Produto(s) Tipo de registro Canal de atendimento Internet
Demandante PIETRO FERREIRA COSTA CPF/CNPJ 165.943.236-
79 Endereço Ubirajara Da Silva Romeiro Número 145
Complemento Bairro Santa Efigenia CEP 37205250 Cidade / UF
LAVRAS - MG Telefones (35) 99143-4724 - (35) 99143-4724 E-
mail pietrogamesyt83@gmail.com Descrição EXTERNA - SISCAP
em 23/12/2024 13:14 ----- Os dados abaixo foram
preenchidos pelo cidadão via internet Tipo: Reclamação
Mensagem: Fiz o pix errado ----- Final dos dados
preenchidos pelo cidadão -----

HISTÓRICO

Ouvidoria Consórcio - 02/01/2025 11:36:36

Chamado finalizado por :OUVIDORIA CONSÓRCIO

Ouvidoria Consórcio - 28/12/2024 11:22:04

Satisfação Enviada para: pietrogamesyt83@gmail.com (28/12/2024 11:22:04)

PESQUISA DE ATENDIMENTO

Prezado(a) Cliente: PIETRO FERREIRA COSTA

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 - 27/12/2024 14:55:00

De: Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Enviado: sexta-feira, 27 de dezembro de 2024 14:55
Para: pietrogamesyt83@gmail.com <pietrogamesyt83@gmail.com>
Assunto: RESPOSTA OUVIDORIA CONSÓRCIO GAZIN - RDR BACEN (PIETRO FERREIRA COSTA – 165.943.236-79 - Protocolo ouvidoria nº 20782517)

Douradina/PR, 27 de Dezembro de 2024.

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 20782517.

Cumpre esclarecer, que analisando os dados cadastrais informados, não foi localizado em nossa base de dados qualquer registro com o nº do CPF informado, sendo, portanto, a reclamada ilegítima para responder a reclamação.

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 - 26/12/2024 10:34:00

De: Renata Bertaggi <renata.bertaggi@gazin.com.br>
Enviado: quinta-feira, 26 de dezembro de 2024 10:34
Para: Eduarda Oliveira Almeida <eduarda.almeida@gazin.com.br>; Helena Aparecida de Oliveira Mafra <helena.mafra@gazin.com.br>; Cristiane Bardellin <cristiane.bardellin@gazin.com.br>; Ouvidoria Consorcio <ouvidoria.consorcio@gazin.com.br>
Cc: Alana Rodrigues Sabino <alana.sabino@gazin.com.br>; Patricia Giroto <patricia.giroto@gazin.com.br>
Assunto: RE: RDR PIETRO

Muito bom dia, CPF reclamante não é nosso consorciado conforme anexo abaixo, caso o PIX que o mesmo informe esteja feito a adm, nos enviar comprovante para que possamos verificar.

Ouvidoria Consórcio - 23/12/2024 13:14:00

Atender demanda - entidade supervisionada
Dados da demanda
Número 20241091389
Instituição ADMINISTRADORA DE CONSORCIO NACIONAL GAZIN LTDA
Protocolo da
Instituição
Pix errado
Data do protocolo 17/12/2024
Data de
disponibilização
23/12/2024 13:14
Prazo 08/01/2025 Solicitar prorrogação deste prazo
Motivo(s)
Data do ranking
Situação Pendente: IF/AC
Produto(s)
Tipo de registro
Canal de
atendimento
Internet
Demandante PIETRO FERREIRA COSTA
CPF/CNPJ 165.943.236-79
Endereço Ubirajara Da Silva Romeiro
Número 145
Complemento
Bairro Santa Efigenia
CEP 37205250
Cidade / UF LAVRAS - MG
Telefones (35) 99143-4724 - (35) 99143-4724
E-mail pietrogamesyt83@gmail.com
Descrição EXTERNA - SISCAP em 23/12/2024 13:14
----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet
Tipo: Reclamação Mensagem: Fiz o pix errado
----- Final dos dados preenchidos pelo cidadão -----