

OUVIDORIA: GARANTINDO A QUALIDADE DO ATENDIMENTO AOS CLIENTES

A Ouvidoria é um canal direto de comunicação do cliente com a Scania Administradora de Consórcios. O objetivo da ouvidoria é servir como última instância para que o cliente possa recorrer caso não se sinta satisfeito com a solução de um problema ou com a posição apresentada pela empresa.

Como funciona a Ouvidoria?

A Ouvidoria é um canal de participação do cliente junto à Administradora, que visa garantir o princípio da ética, da eficiência e da transparência em suas relações com nossos clientes. Todas as demandas que não foram solucionadas através dos canais convencionais de atendimento ao cliente são recebidas pela Ouvidoria e serão devidamente registradas sob número de protocolo, podendo ser acompanhadas até que seja providenciada a resposta, não ultrapassando o prazo de 10 dias, conforme estipulado pelo Banco Central do Brasil.

Quando recorrer à Ouvidoria?

A Ouvidoria está à disposição de todos os clientes dos planos de consórcio administrados pela Scania Administradora, sejam pessoas físicas ou jurídicas, que já tenham recorrido aos serviços de atendimento e que não se sentiram satisfeitos com a solução apresentada para suas reclamações.

Como recorrer à Ouvidoria?

Telefone: 0800- 77 11 850

Ligação gratuita de qualquer lugar do território nacional, das 8h30 às 17h30. Para agilizar o atendimento, tenha em mãos o grupo e cota a que se refere sua solicitação, seu CPF ou CNPJ, telefone e e-mail para contato.

Correio:

Scania Adm. de Consórcios - A/C Ouvidoria : Av José Odorizzi, 650 - São Bernardo do Campo / SP, CEP: 09810-000-Brasil