
OUVIDORIA DA SPARTAX CAPITAL & CO LTDA

1. Introdução

A Ouvidoria da SpartaX Capital & CO LTDA ("SpartaX Bank") é um canal de atendimento que tem como principal objetivo garantir um relacionamento transparente, responsável e eficaz com seus clientes, parceiros e colaboradores.

Somos uma empresa de serviços financeiros focada em pessoas, prezando pelo bem-estar e desenvolvimento de quem está ao nosso redor. Nosso compromisso é atuar de maneira justa, simples e eficiente para resolver demandas com qualidade e respeito.

A Ouvidoria é um canal de segunda instância. Caso já tenha entrado em contato com nossos canais de atendimento convencionais e não tenha obtido uma solução satisfatória, a Ouvidoria está disponível para reavaliar sua demanda.

2. Quando Acionar a Ouvidoria?

Você pode entrar em contato com a Ouvidoria caso já tenha tentado resolver sua questão através do nosso SAC (**Serviço de Atendimento ao Cliente**) e não tenha obtido um retorno satisfatório dentro do prazo estabelecido. A Ouvidoria atuará como mediadora na busca de uma solução justa e definitiva.

3. Como Funciona a Ouvidoria?

1. **Registro da Reclamação:** Caso sua solicitação não tenha sido resolvida pelo SAC, você pode enviar uma reclamação formal para a Ouvidoria.
2. **Análise do Caso:** Nossa equipe especializada avaliará sua demanda com imparcialidade e atenção, buscando uma solução adequada.
3. **Prazo de Resposta:** O prazo para resposta da Ouvidoria é de até **10 dias úteis** a partir da data do registro da solicitação.
4. **Retorno ao Cliente:** O contato será feito pelo mesmo meio em que a reclamação foi registrada, com a devida resposta e encaminhamentos necessários.

4. Canais de Atendimento da Ouvidoria

- **E-mail:** Envie um e-mail para o nosso SAC relatando sua situação de forma detalhada: sac@spartacapital.com.br
- **Telefone:** Se preferir, entre em contato pelo telefone da Ouvidoria (**disponível em horário comercial**): +55 (11) 99999-0000
- **Correspondência:** Você também pode enviar sua solicitação por correspondência para o endereço: **Av. Paulista, 1471 - Bela Vista, São Paulo, SP - CEP 01310-100**

5. Transparência e Compromisso

A SpartaX Bank valoriza a transparência e a satisfação dos clientes. Nosso compromisso é resolver suas demandas de forma ágil e eficiente, garantindo um atendimento de qualidade, alinhado às melhores práticas do setor financeiro.

Se precisar de apoio, conte com a gente! Estamos aqui para ajudar você a encontrar a melhor solução para sua necessidade.