

ANÁLISE DETALHADA DE OCORRÊNCIAS

RECLAMAÇÃO Nº 03052017-000689

ESTADO: Concluído

Tipo de Serviço: Cartão

Página: 1 de 2

1- DADOS INFORMATIVOS DO CLIENTE

EMPRESA/BANCO: Cetelem

NOME : Sofia Oliveira

MAIL : sofia.oliveira@cetelem.pt

REFERÊNCIA DA OCORRÊNCIA: CET - Cartões provisórios com chip

DATA INÍCIO ANÁLISE: 03-05-2017

DATA CONCLUSÃO ANÁLISE: 09-05-2017

2- INFORMAÇÃO INTERNA

PRODUTO/PRODUÇÃO ENVOLVIDO: CET06945-DE-6919

QUANTIDADE ENVOLVIDA: 12

3- DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA E MEDIDAS DE RESOLUÇÃO SOLICITADAS PELO CLIENTE

A Cetelem indica-nos que a loja Media Markt de Matosinhos recebeu 12 cartões provisórios em plástico com chip.

4- DESCRIÇÃO DA AVERIGUAÇÃO INTERNA

Após análise a esta ocorrência pudemos concluir que a mesma teve origem numa falha a quando do fornecimento de cartões por parte dos operadores de cofre.

Os 12 cartões incorretos terão sido fornecidos misturados com os cartões corretos para produção, não tendo esta falha sido detetada a quando do controlo de qualidade, pois estes registos não fazem parte dos registos elegíveis para controlo de qualidade de acordo com o procedimento implementado.

5- ORIGEM INICIAL DO PROBLEMA

Recolha de cartões incorreta.

ANÁLISE DETALHADA DE OCORRÊNCIAS

RECLAMAÇÃO Nº 03052017-000689

ESTADO: Concluído

Tipo de Serviço: Cartão

Página: 2 de 2

6- AÇÕES CORRECTIVAS QUE SERÃO IMPLEMENTADAS (INTERNAMENTE)

Todos os elementos intervenientes no processo de produção vão ser alertados para esta ocorrência.

7- MEDIDAS PREVENTIVAS (EXTERNAMENTE E INTERNAMENTE)

8- OBSERVAÇÕES

Os cartões serão repetidos e enviados para a loja em causa.

9- DIFUSÃO DA OCORRÊNCIA (ÁREAS QUE TERÃO CONHECIMENTO)

ÁREAS SIBS CARTÕES: Logística

ÁREAS EMPRESA/BANCO: Sistemas de Pagamento