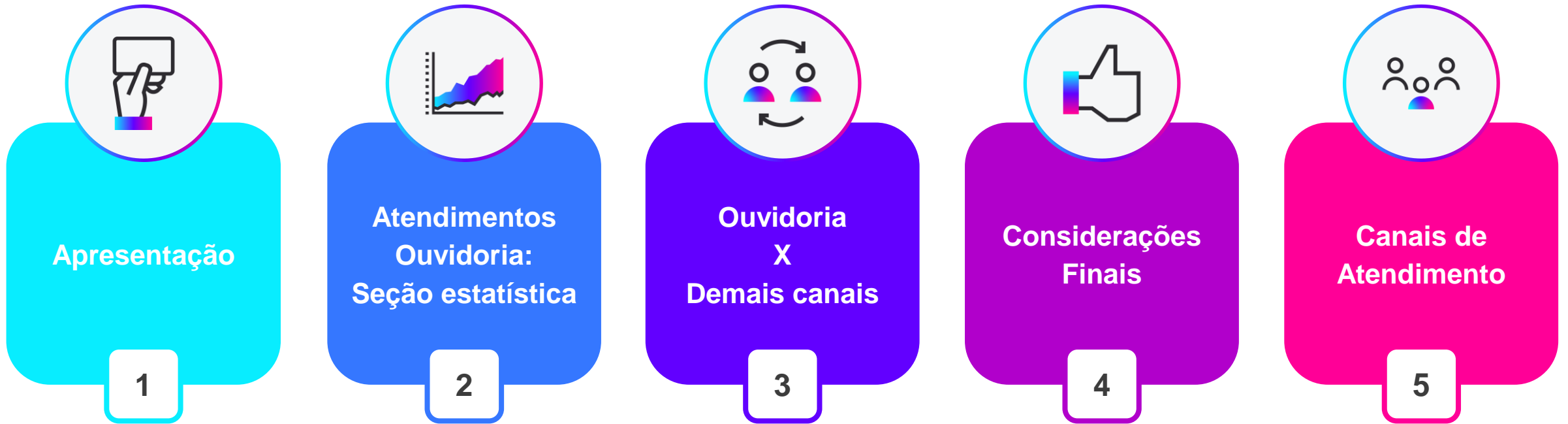




RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Nos termos da Resolução BCB nº 28/2020 e da Resolução CMN nº 4.860/2020, publicamos o presente relatório da Ouvidoria, referente ao **1º semestre de 2021.**

SUMÁRIO



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da credsystem, atende seus Clientes com base na Resolução BCB nº 28/2020 e na Resolução CMN nº 4860/2020, sua estrutura é compartilhada entre as empresas Cred-System Administradora de Cartões Ltda. e Cred-System Sociedade de Crédito Direto S.A.



SEU OBJETIVO

Receber e tratar reclamações, denúncias, sugestões e elogios de Clientes Consumidores de forma isenta e independente, com carácter mediador, pedagógico e estratégico com foco na resolução definitiva das manifestações registradas através de tratamento de causa raiz e gestão de planos de ação.



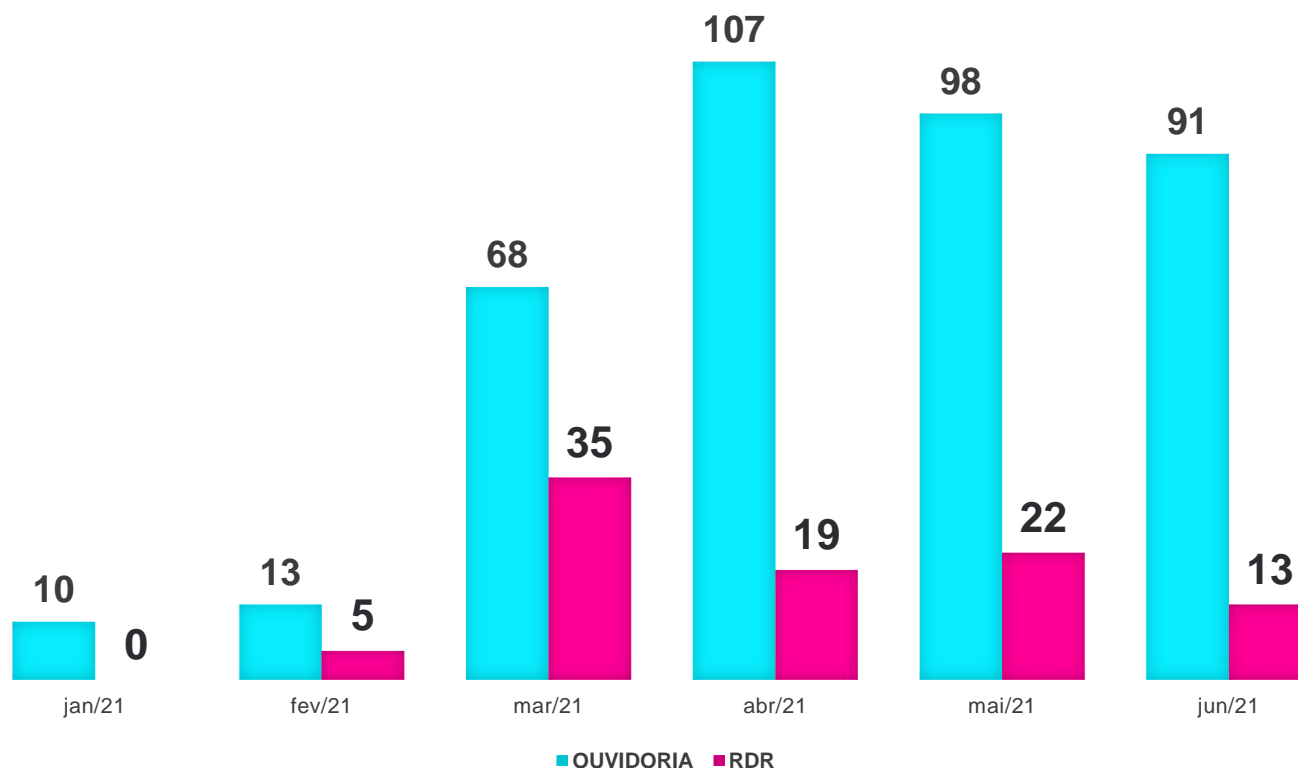
SUA MISSÃO

Ser representante do Cliente Consumidor na credsystem de forma imparcial, com foco na resolução definitiva das manifestações registradas, realizando a gestão das demandas em conjunto com as áreas solucionadoras.

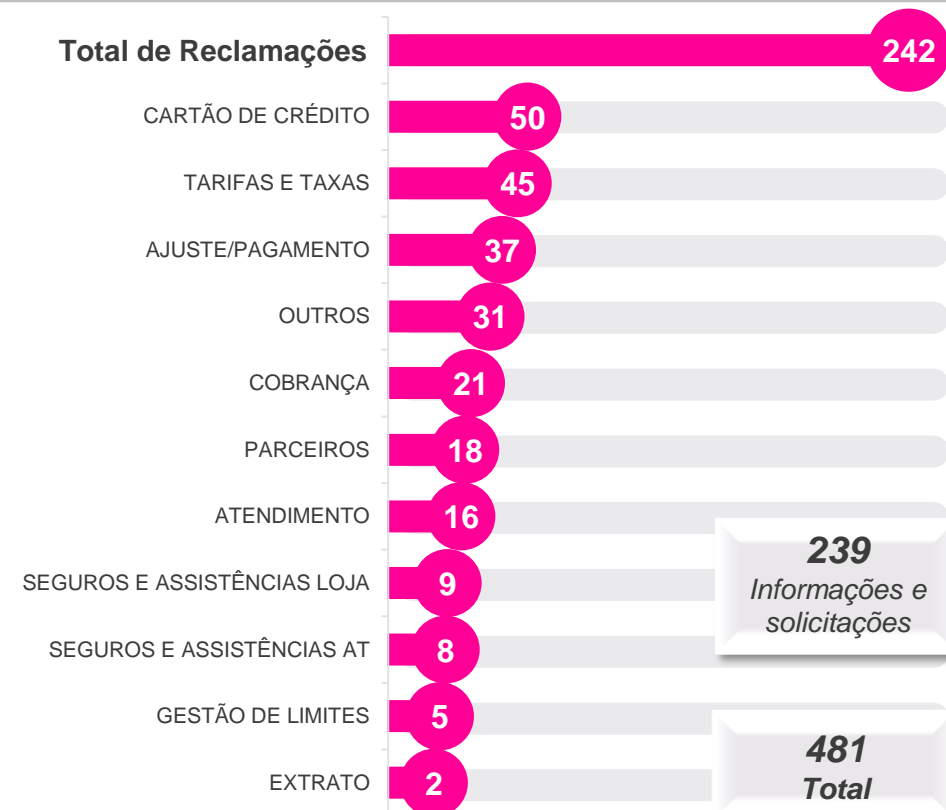
SEÇÃO ESTATÍSTICA

Dando cumprimento ao disposto na Resolução BCB nº 28/2020 e na Resolução CMN nº 4860/2020, apresentamos o **Relatório Semestral** relativo às atividades da Ouvidoria na data-base de **30/06/2021**.

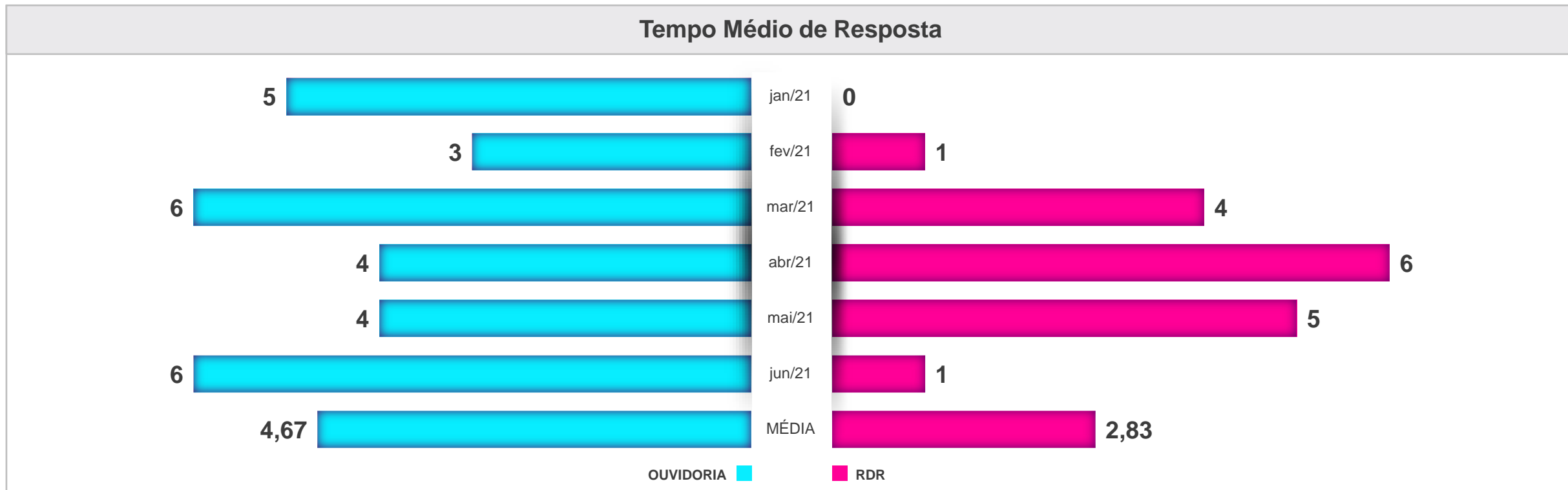
1. Manifestações Elegíveis a Ouvidoria/ RDR



Tipos de Manifestações Ouvidoria/ RDR



SEÇÃO ESTATÍSTICA

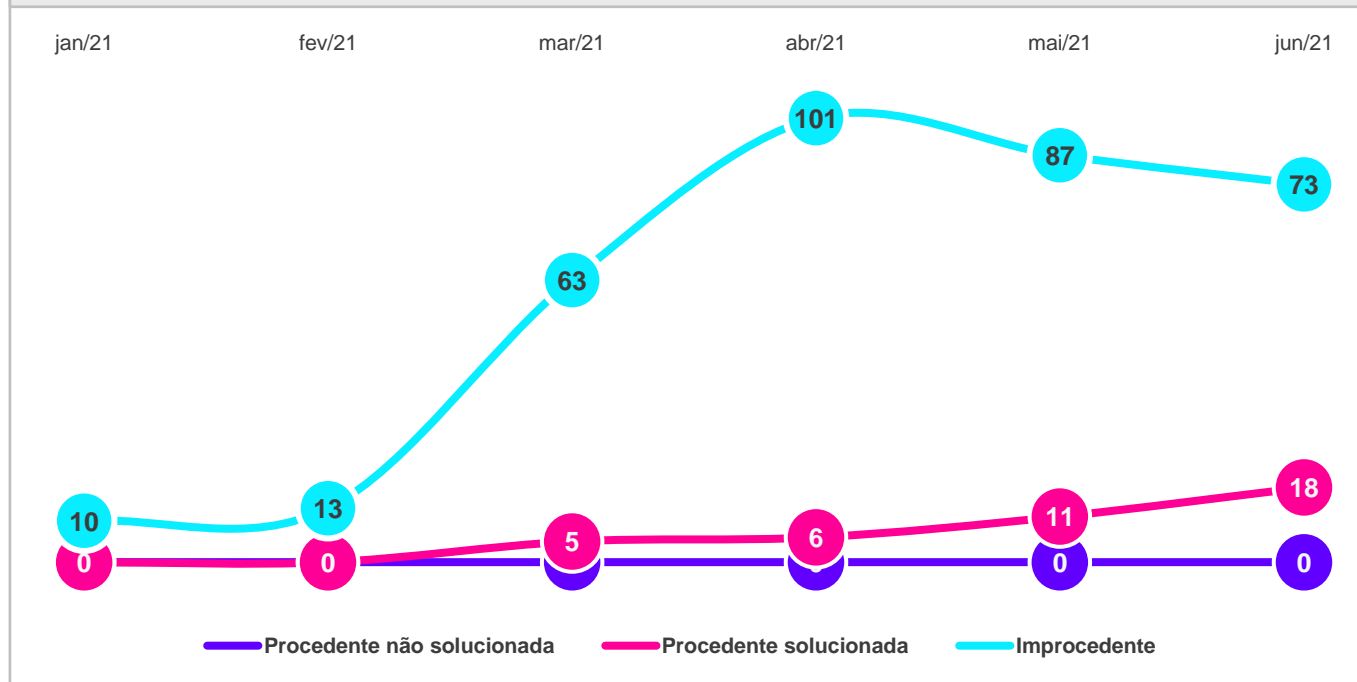


Observações:

Conforme demonstração gráfica, o tempo médio de resposta às demandas recebidas no semestre foi de 4,67 dias uteis no canal Ouvidoria e 2,83 dias uteis no canal RDR, tendo como base a regulamentação legal de 10 dias úteis para resposta, prorrogável por mais 10 dias úteis, mediante justificativa.

SEÇÃO ESTATÍSTICA

Classificação das Reclamações - Ouvidoria



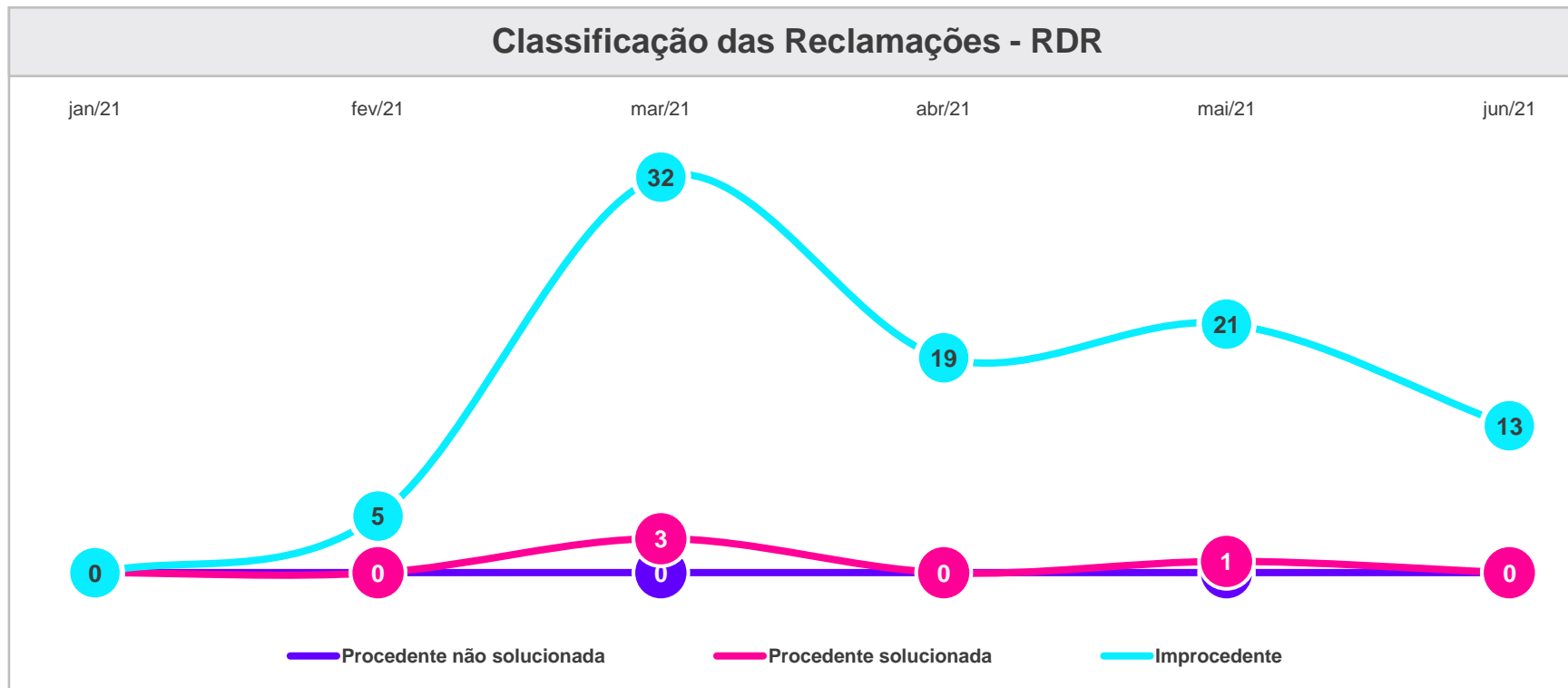
Definições

- Improcedentes:** São as reclamações que demonstram, após análise, não ter havido nenhuma falha no processo operacional da credsystem ou no atendimento prestado ao Cliente.
- Procedentes solucionadas:** São as reclamações que demonstraram, após análise, falha no processo operacional da credsystem ou no atendimento prestado ao Cliente, tendo sido resolvidas pela Ouvidoria.
- Procedentes não solucionadas:** São as reclamações que demonstraram, após análise, falha no processo operacional da credsystem ou no atendimento prestado ao Cliente, sem solução, seja por estarem em tratamento pela Ouvidoria ou pela impossibilidade de composição amigável.

Todas as reclamações classificadas como procedentes foram solucionadas através de planos de ação realizados em conjunto com as áreas solucionadoras e os retornos prestados com respostas conclusivas aos Clientes. Comparado ao número de registros, **10,3% das reclamações foram consideradas procedentes no período.**

SEÇÃO ESTATÍSTICA

Classificação das Reclamações - RDR

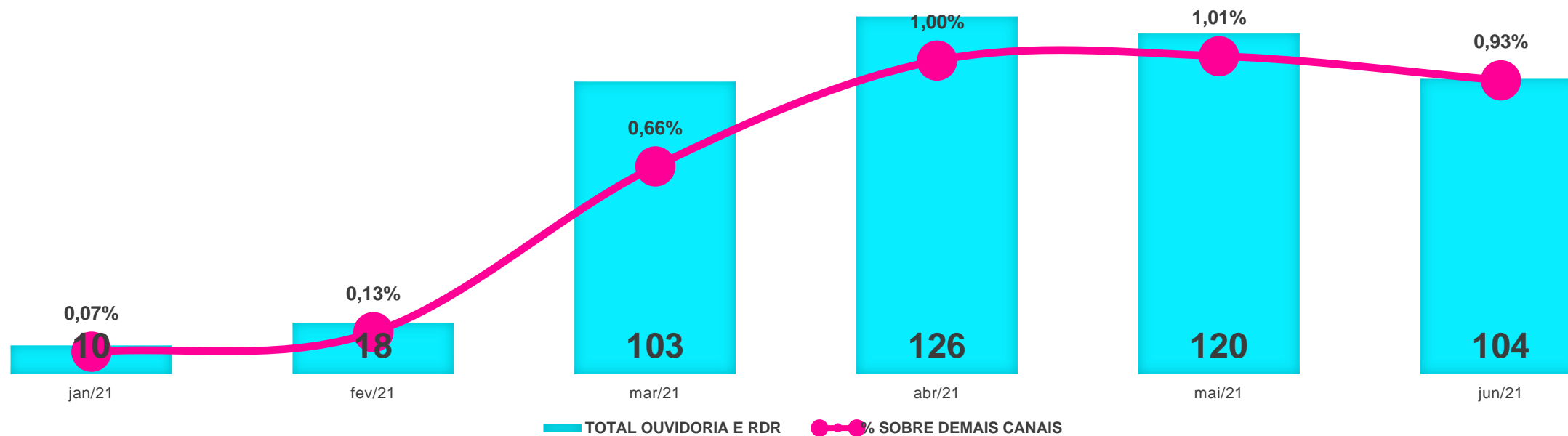


Em atenção ao cumprimento dos termos disposto na Resolução BCB nº 28/2020 e na Resolução CMN nº 4.860/2020 a Ouvidoria da credsystem também é responsável pelo recebimento, tratativa e envio de respostas as demandas recebidas através do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) disponibilizado pelo Banco Central.

*Todas as reclamações classificadas como procedentes foram solucionadas através de planos de ação realizados em conjunto com as áreas solucionadoras e todos os retornos prestados com respostas conclusivas aos Clientes. Do total das reclamações recebidas no segundo semestre via RDR de 2020, **4% foram classificadas como procedentes.***

OUVIDORIA X DEMAIS CANAIS

Quantidade de Manifestações derivadas para Ouvidoria ou RDR X Demais Canais

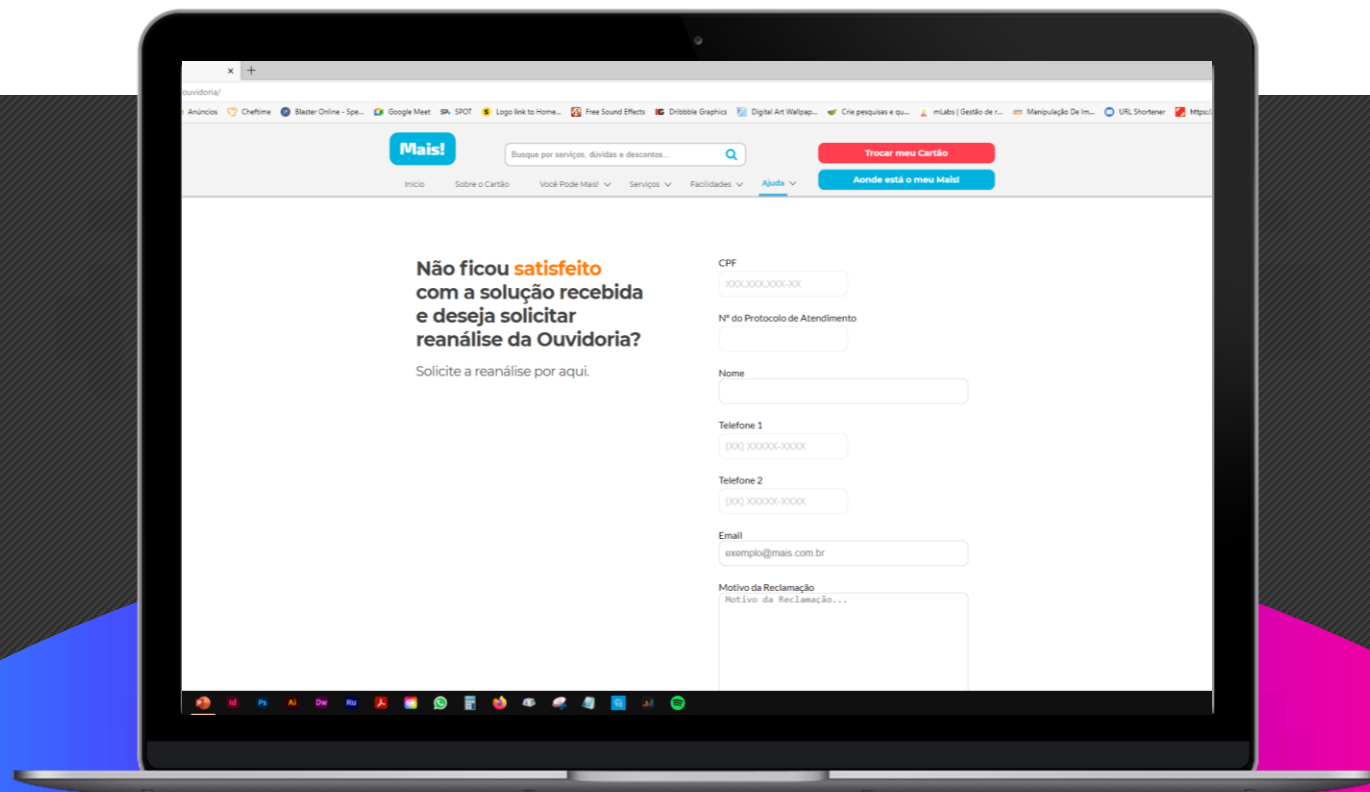


Observações:

Os números apresentados demonstram que, em média, 99% das manifestações são resolvidas em canais de primeiro nível não sendo derivadas para Ouvidoria.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, concluímos que foram adotadas as ações e procedimentos necessários para tratar e solucionar todas as manifestações registradas na Ouvidoria visando a melhoria contínua dos nossos processos e a melhora constante do atendimento ao Cliente.



CANAIS DE ATENDIMENTO



CRC Consumidor

Capital ou em regiões metropolitanas: **4003-3900**
Outras localidades: **0800 729 3900** (de um telefone fixo)



Ouvidoria

Ligue **0800 729 3900** (de um telefone fixo) de segunda a sexta, das 9h às 17h (exceto feriados) ou através do site www.cartaomais.com.br/ouvidoria



E-mail: atendimento@credsystem.com.br



WhatsApp: **4003-3900**





Tornando
novas
conquistas
possíveis.