# 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

**2º semestre de 2022**.

credsystem

CLASSIFICAÇÃO PUBLICA

# SUMÁRIO


1 Apresentação

2 Atendimentos Ouvidoria: Seção estatística

3 Ouvidoria X Demais canais

4 Considerações Finais

5 Canais de Atendimento

# APRESENTAÇÃO

O Relatório Semestral da Ouvidoria do Conglomerado Prudencial e Financeiro Credsystem (“Credsystem”), é publicado conforme a Resolução CMN nº 4.860/2020 e Resolução BCB n° 28/2020.

É um canal disponibilizado para atender, em última instância, as demandas dos Clientes e Usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário.

A Ouvidoria atende as Instituições do Conglomerado, constituído pelas empresas Credsystem Instituição de Pagamento Ltda e Credsystem 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.

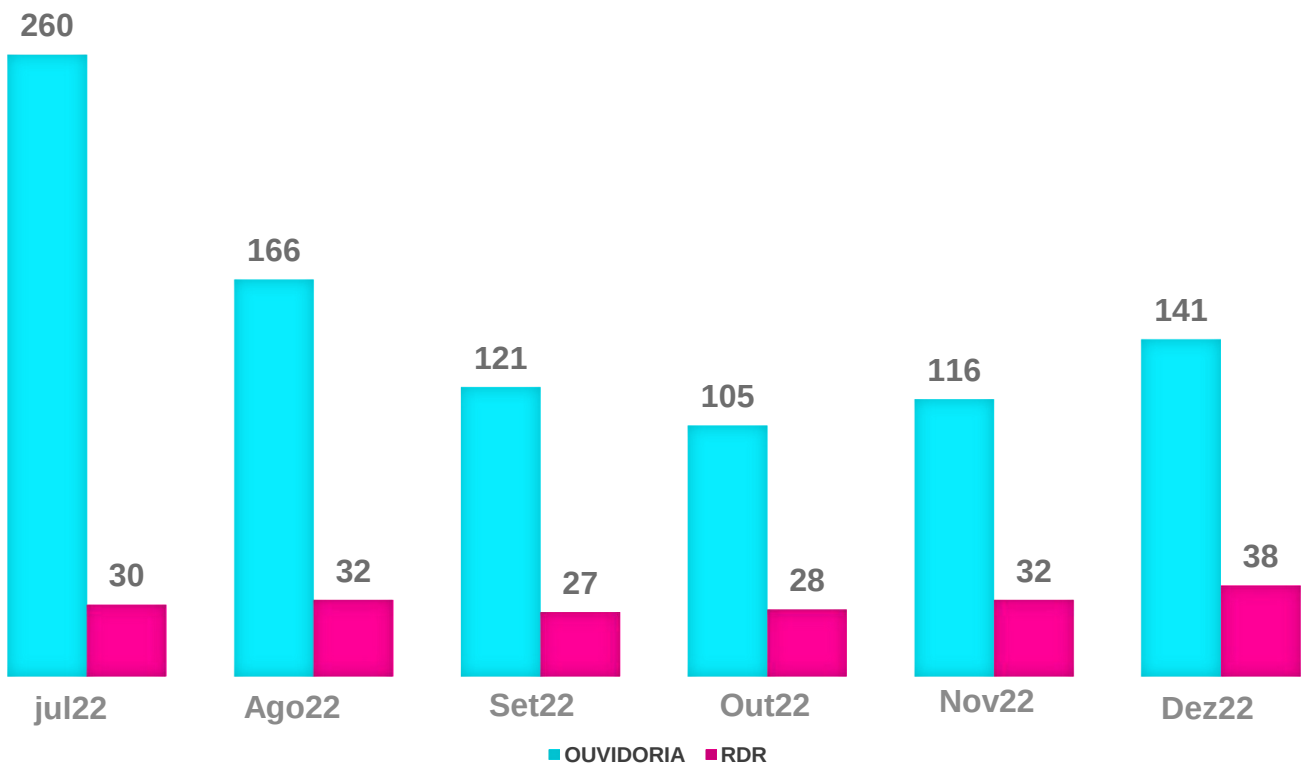
## SUA MISSÃO

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 **31/12/2022**.

## 1. Manifestações Elegíveis a Ouvidoria/ RDR




## Tipos de Manifestações Ouvidoria/ RDR

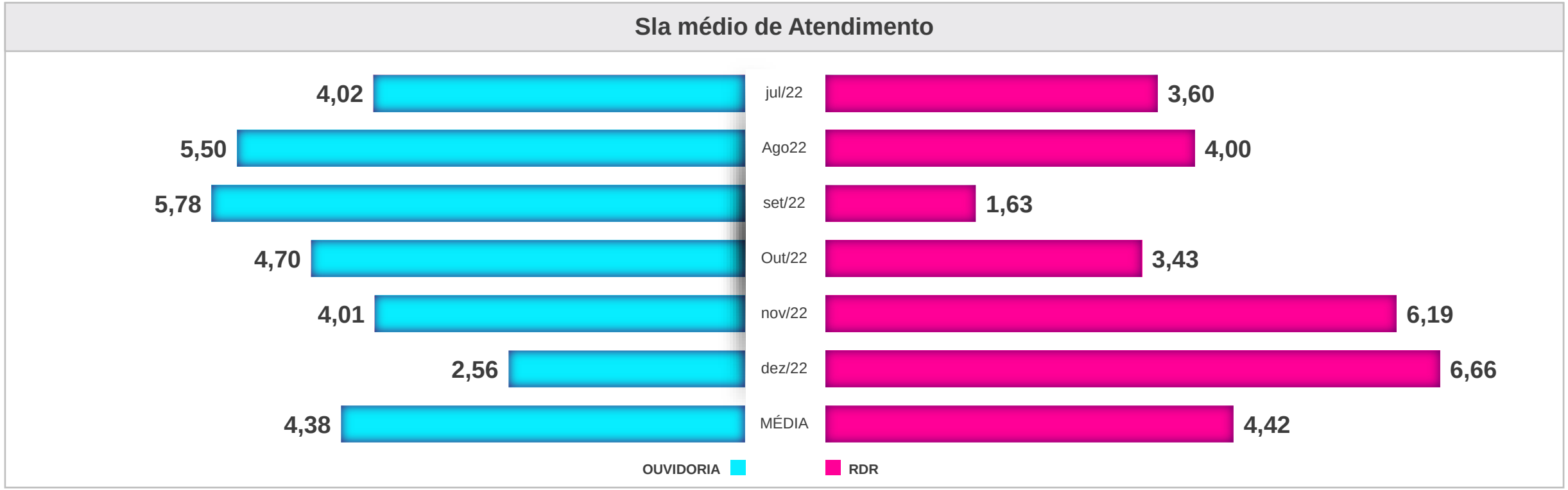
**799 Reclamações** – Tratativas abertas para análise com retorno posterior ao cliente, de acordo com a regulamentação legal.
**299 Informações e/ou Solicitações** – Tratativas resolvidas de imediato no ato do contato.



CLASSIFICAÇÃO PUBLICA

credsystem

# SEÇÃO ESTATÍSTICA

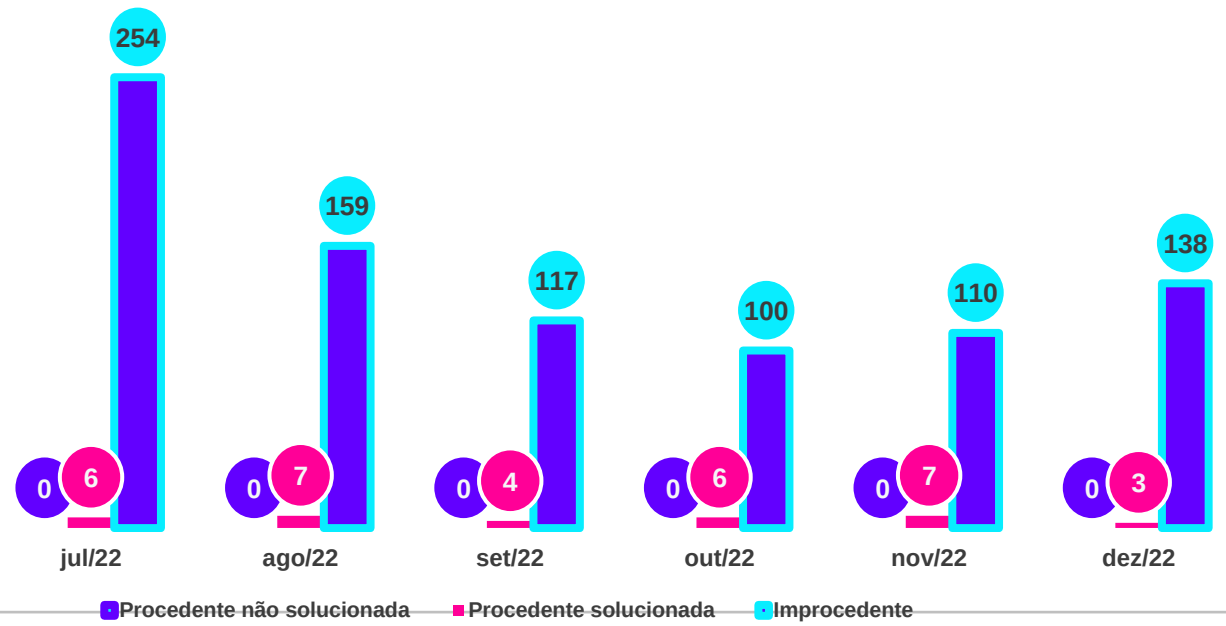



***Observações:***

*Conforme demonstração gráfica o SLA médio das demandas recebidas no semestre foi de 4,38 dias uteis no canal Ouvidoria e 4,42 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

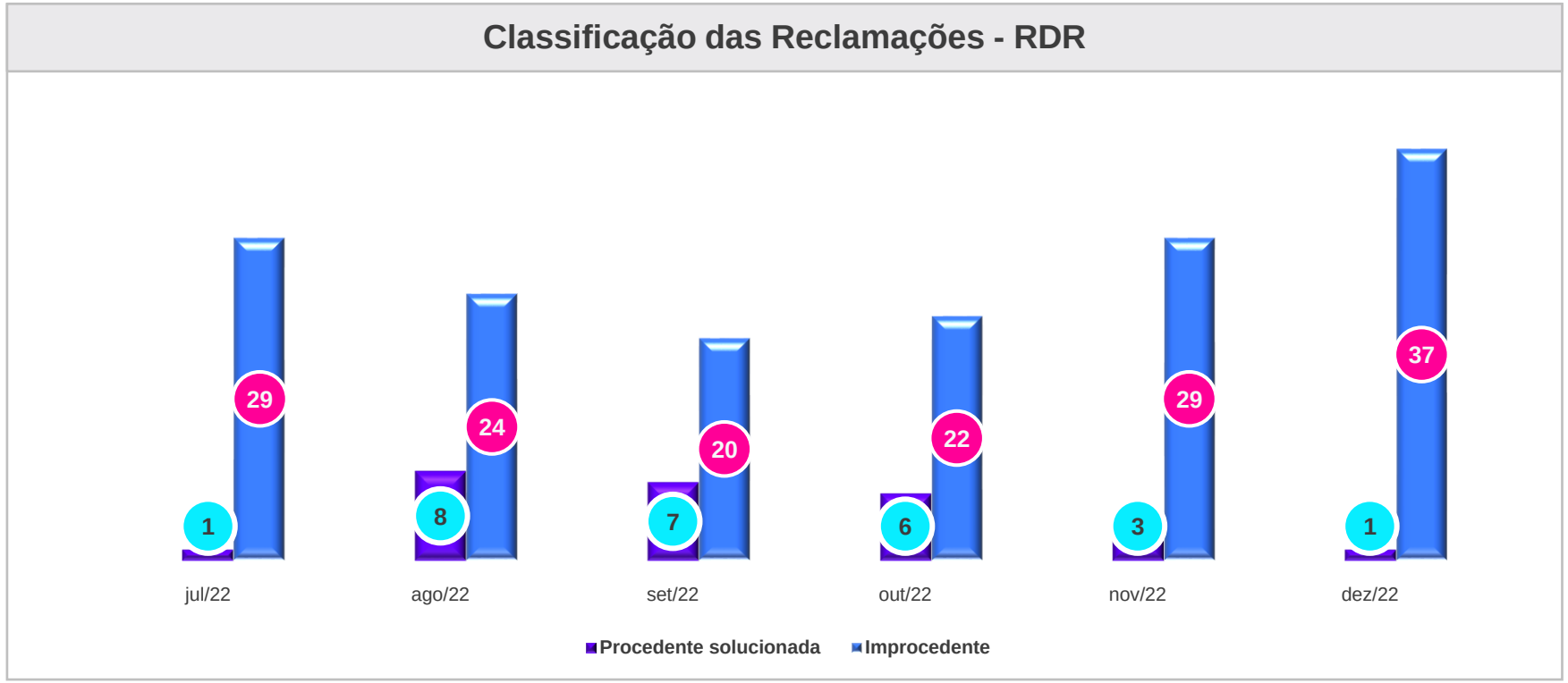



## Definições

- **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,* ***3,6% das reclamações foram consideradas procedentes no período****.*

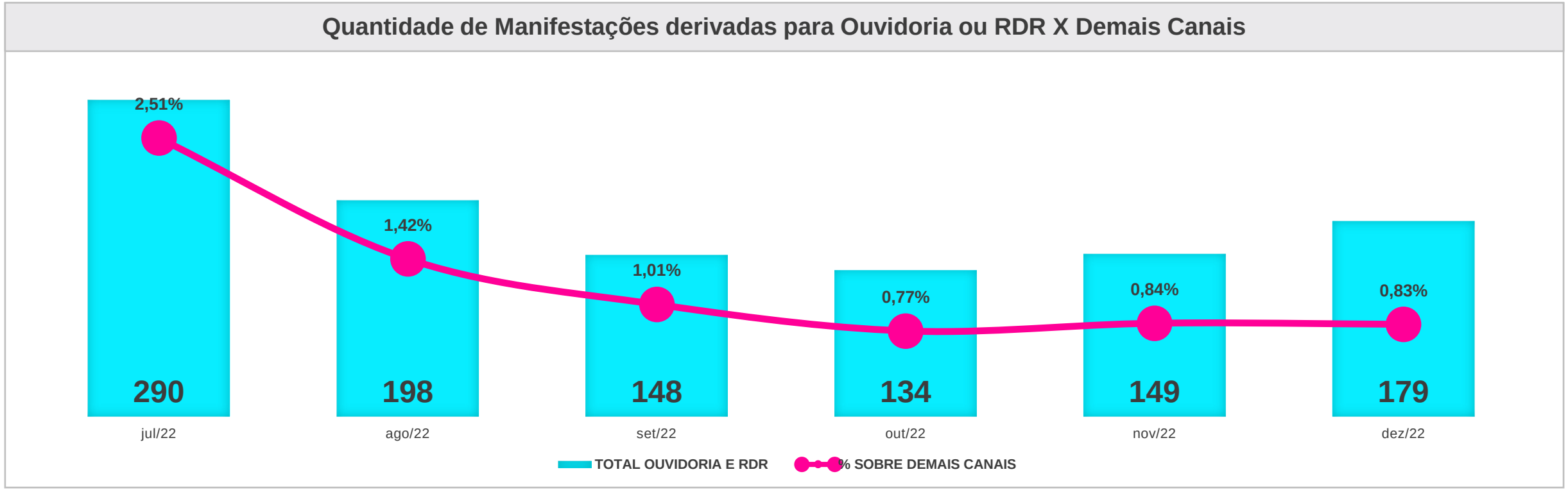
# SEÇÃO ESTATÍSTICA




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 2022,* ***13,9% foram classificadas como procedentes.*** *Estão contidas no total de improcedentes, registros de reclamações de operações que não são regulados pelo BCB, porém foram devidamente tratadas e respondidas.*

# OUVIDORIA X DEMAIS CANAIS

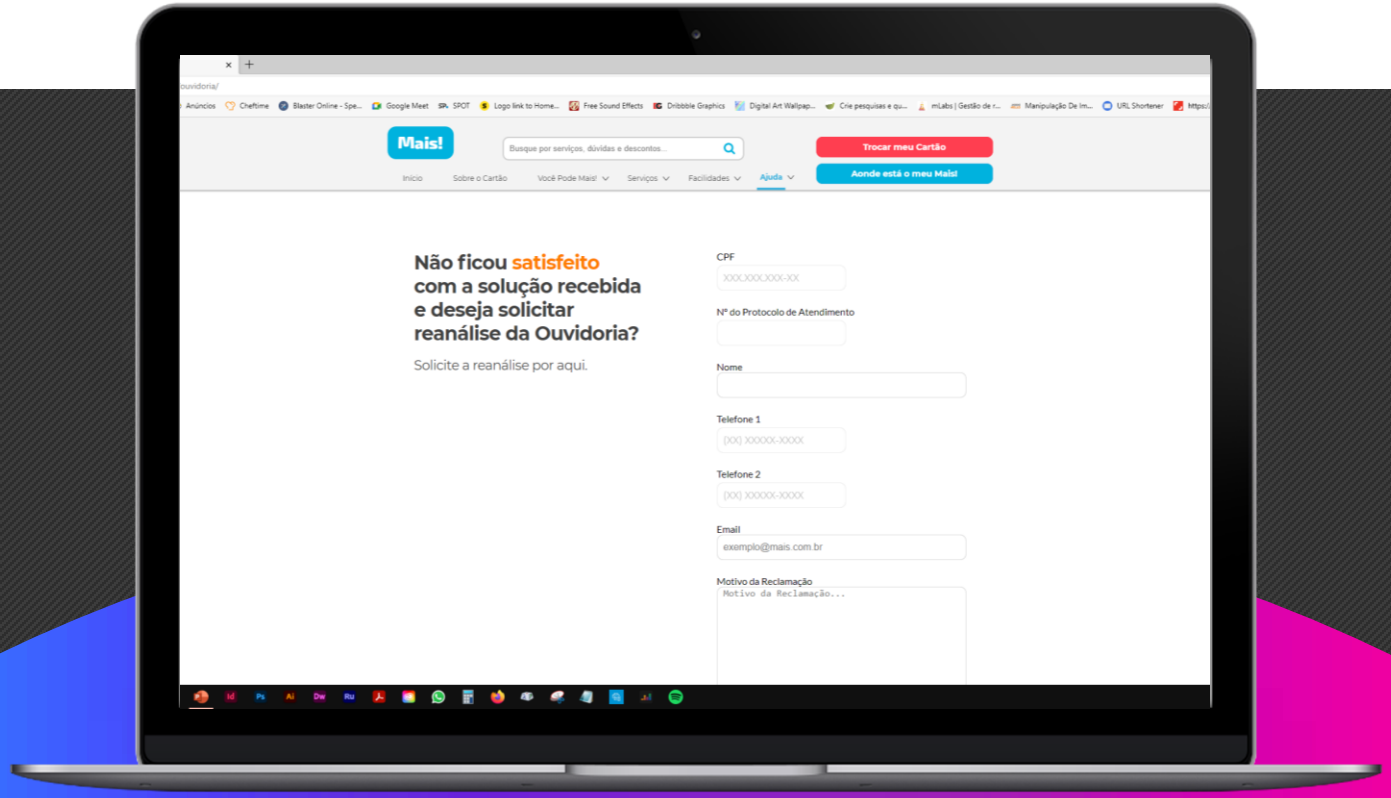



***Observações:***

*Os números apresentados demonstram que, em média, 98,87% 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 continua 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.

CLASSIFICAÇÃO PUBLICA