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 2023.

credsystem

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.

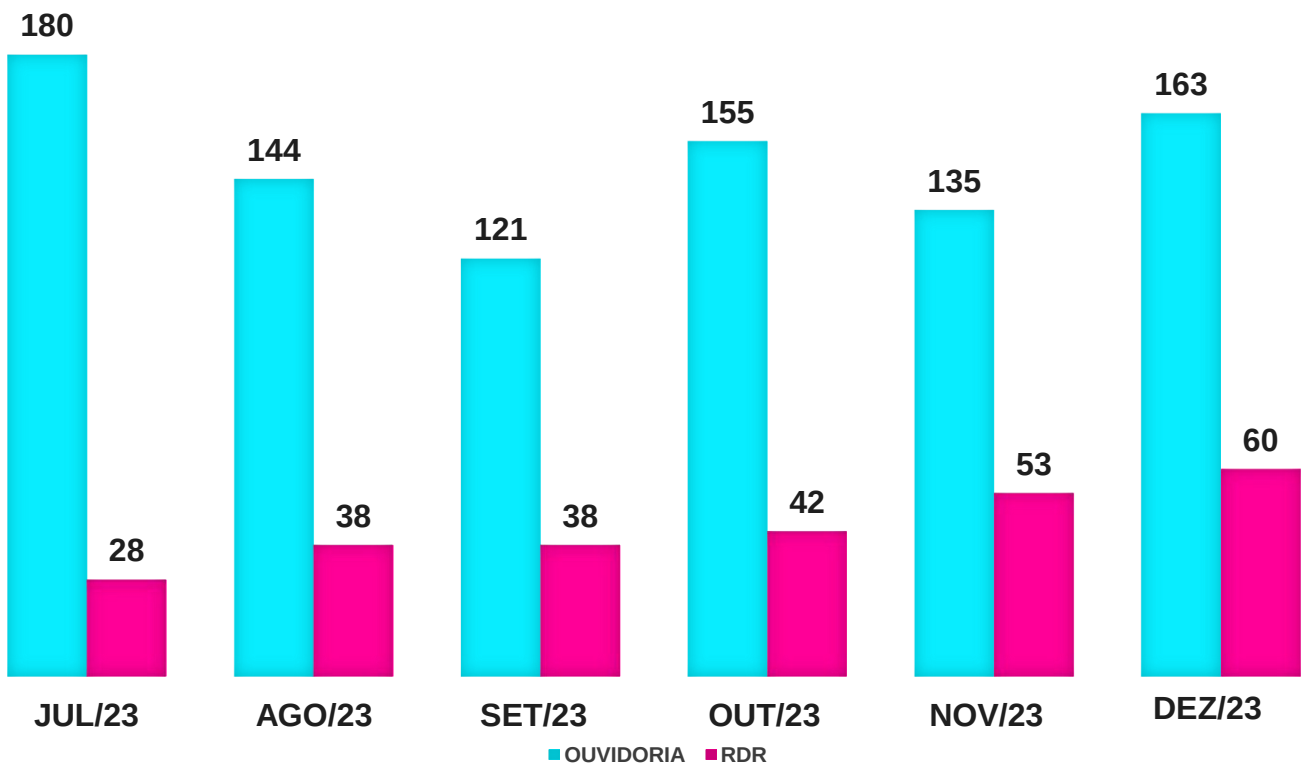
SUA MISSÃO

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.

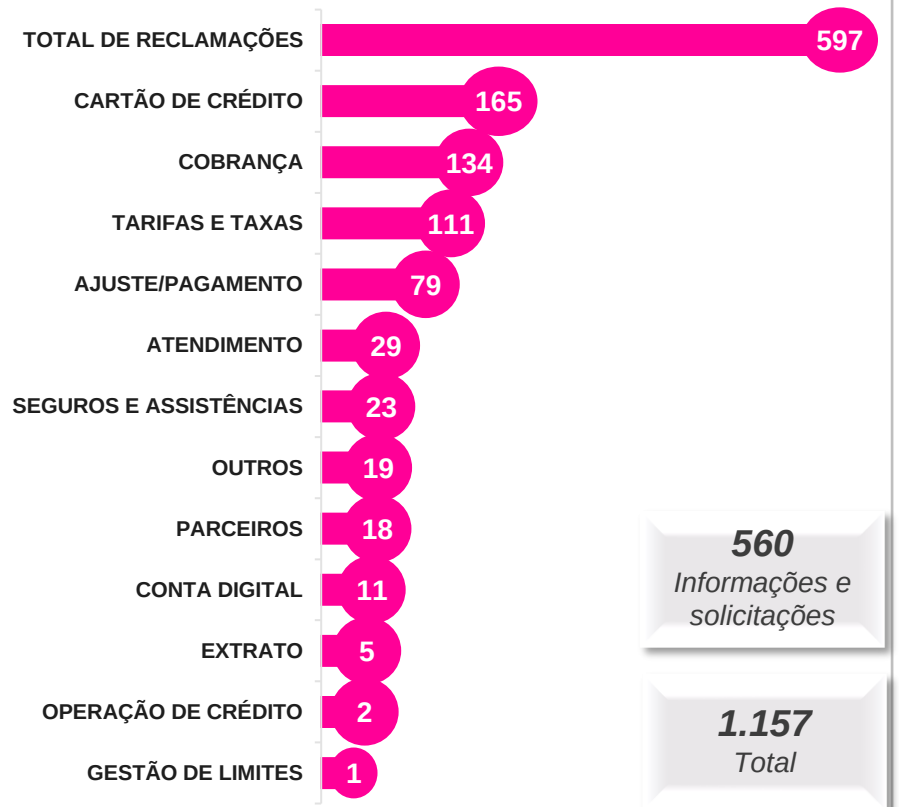
SEÇÃO ESTATÍSTICA

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 **31/12/2023**.

1. Manifestações Elegíveis a Ouvidoria/ RDR



Tipos de Manifestações Ouvidoria/ RDR

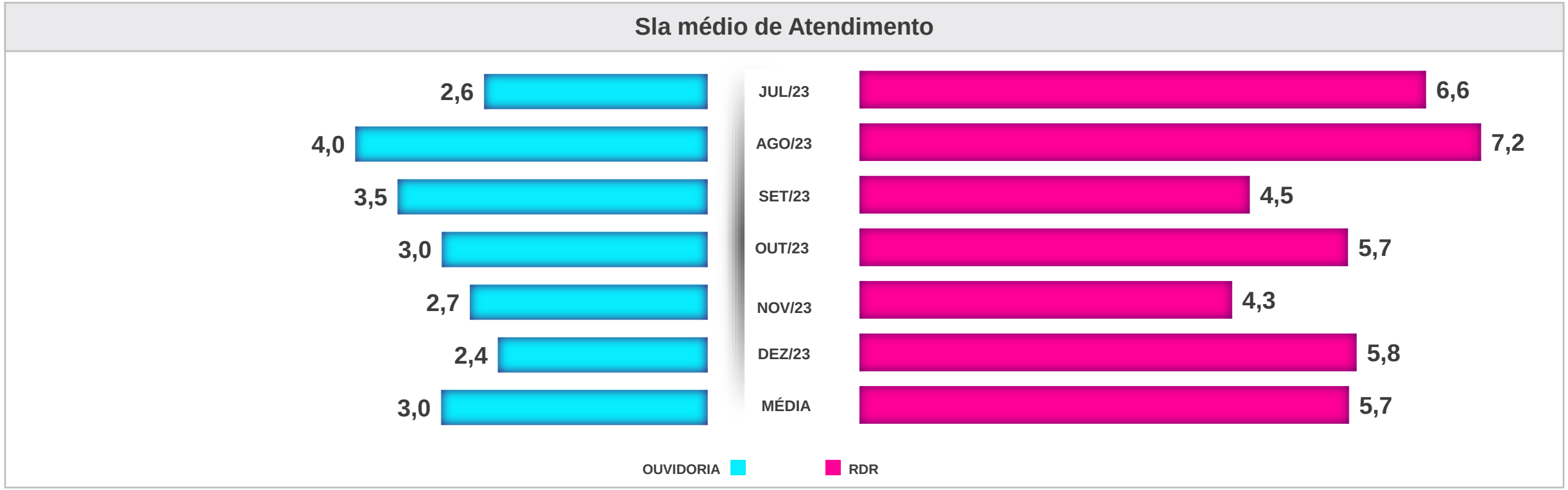


597 Reclamações – Tratativas abertas para análise com retorno posterior ao cliente, de acordo com a regulamentação legal.
560 Informações e/ou Solicitações – Tratativas resolvidas de imediato no ato do contato.

CLASSIFICAÇÃO PUBLICA

credsystem

SEÇÃO ESTATÍSTICA

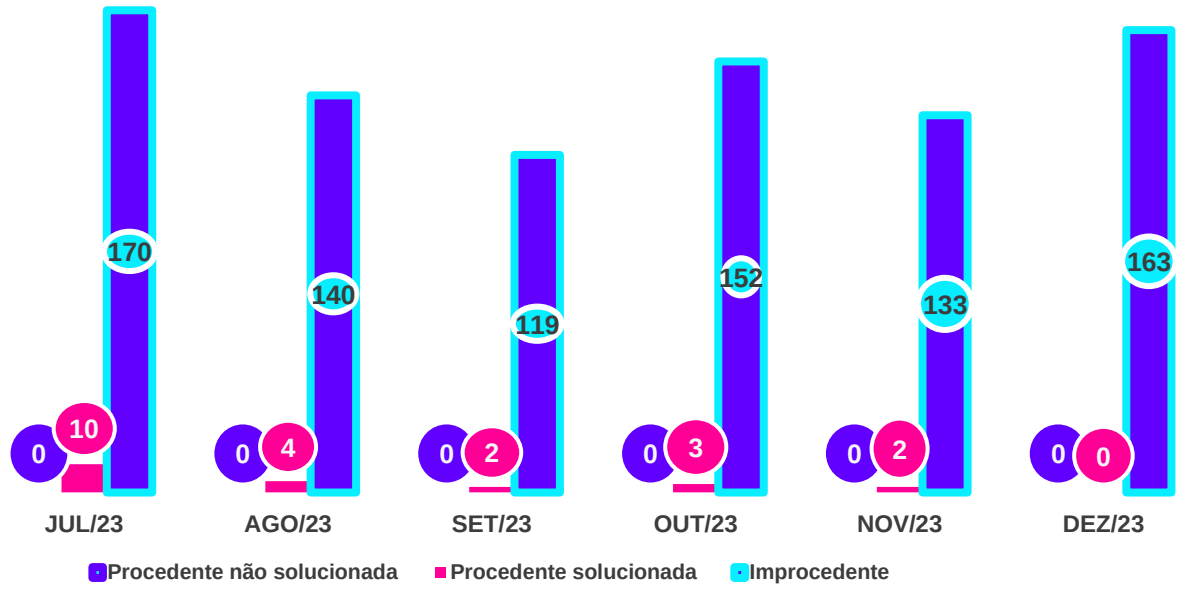


Observações:

Conforme demonstração gráfica o SLA médio das demandas recebidas no semestre foi de 3,0 dias úteis no canal Ouvidoria e 5,7 dias úteis no canal RDR, tendo como base a regulamentação legal de 10 dias úteis para resposta, prorrogável por mais 10 dias úteis, mediante justificativa, 100% das reclamações do semestre foram atendidas no prazo.

SEÇÃO ESTATÍSTICA

Classificação das Reclamações - Ouvidoria

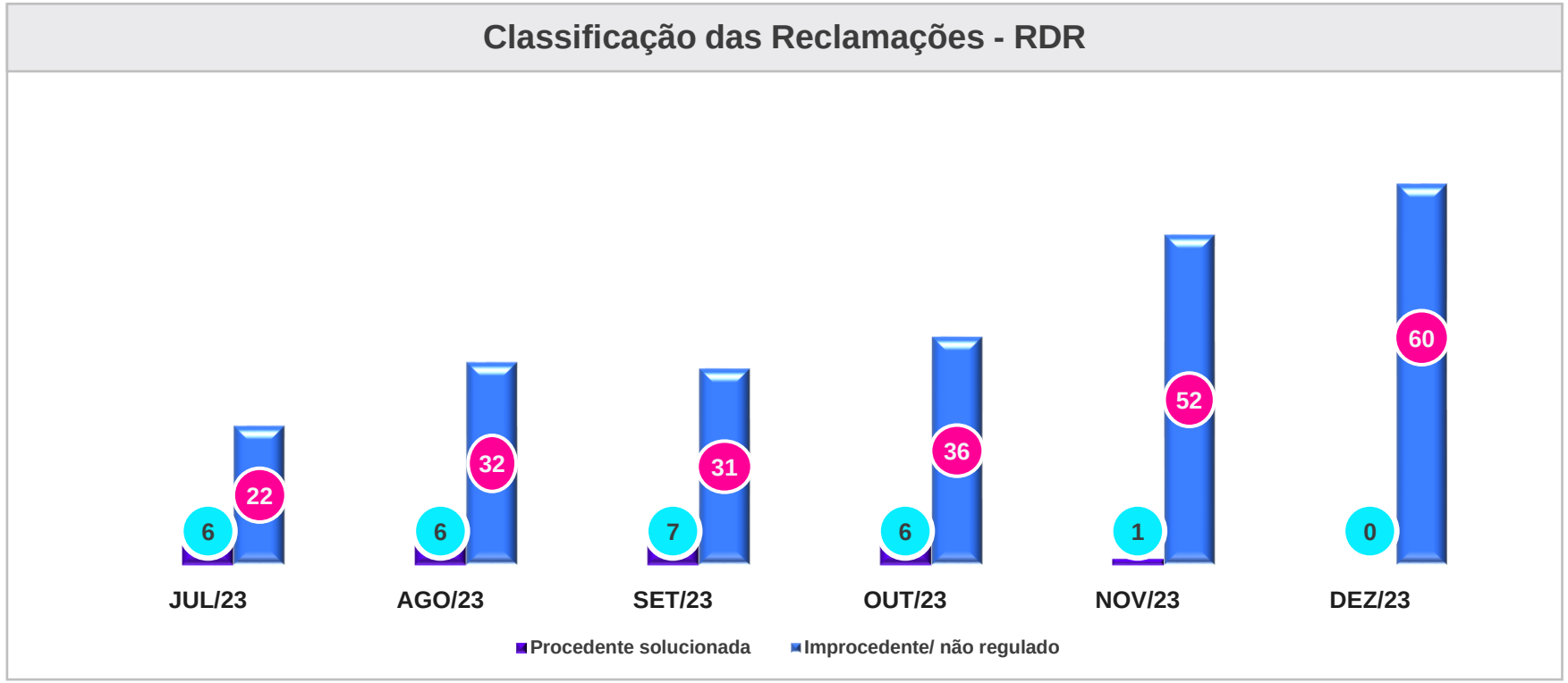


Definições

- **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, ***2,3% das reclamações foram consideradas procedentes no período****.*

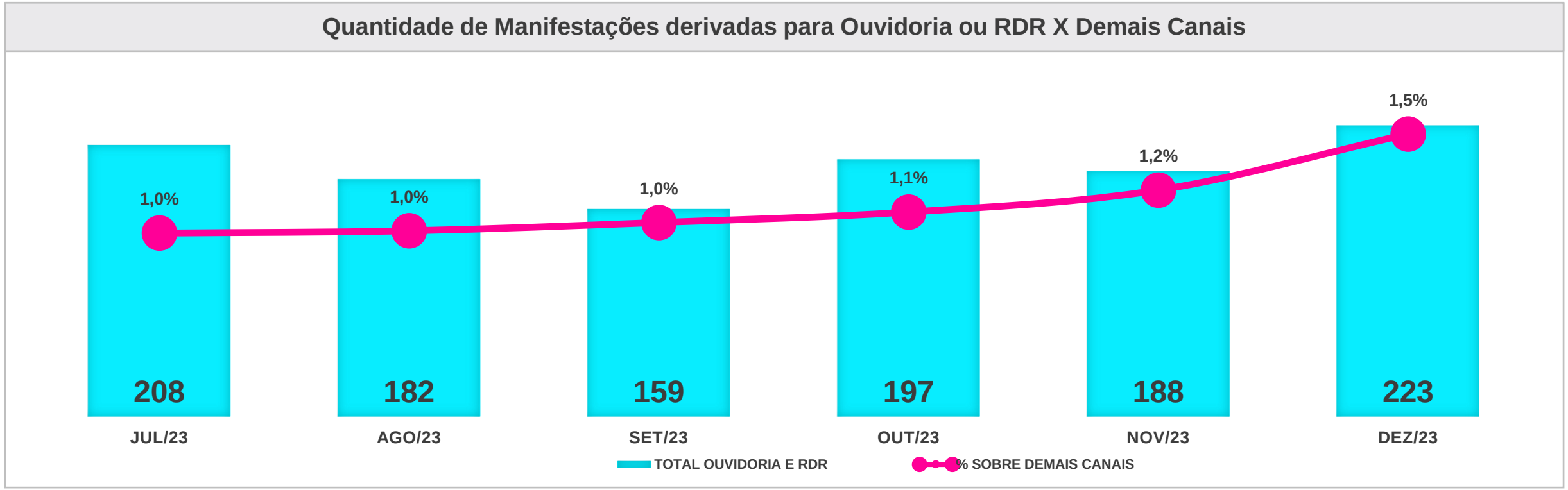
SEÇÃO ESTATÍSTICA



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 2023, ***10,0% foram classificadas como procedentes****.*

OUVIDORIA X DEMAIS CANAIS

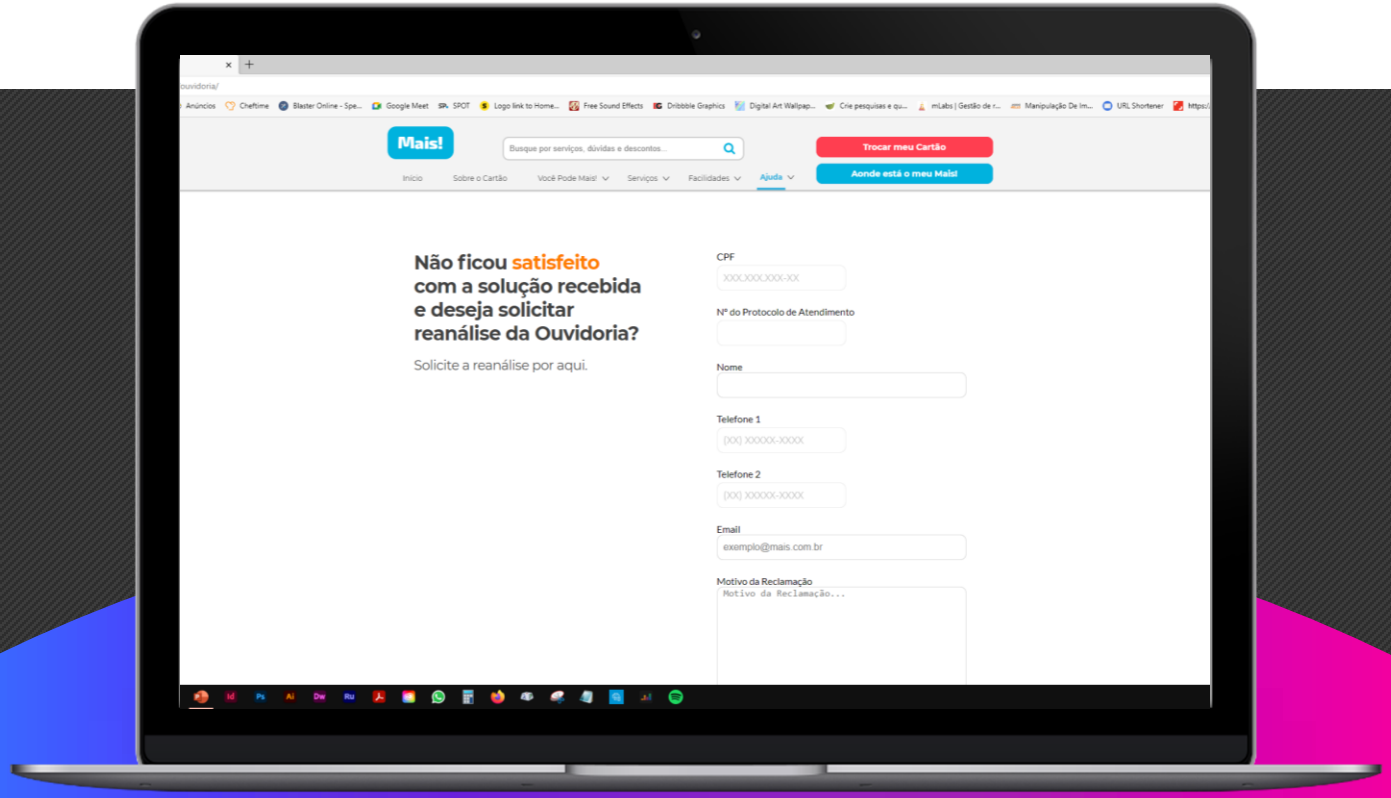


Observações:

Os números apresentados demonstram que, em média, 98,9% das manifestações são resolvidas em canais de primeiro nível não sendo derivadas para Ouvidoria/ RDR.

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: 11 4003-3900

Tornando
novas
conquistas
possíveis.

CLASSIFICAÇÃO PUBLICA