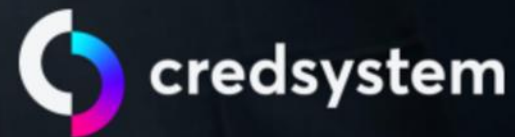


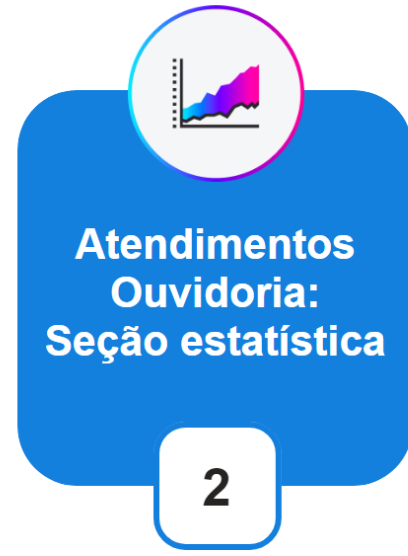


# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

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 2025**



# SUMÁRIO



# 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 nº 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.



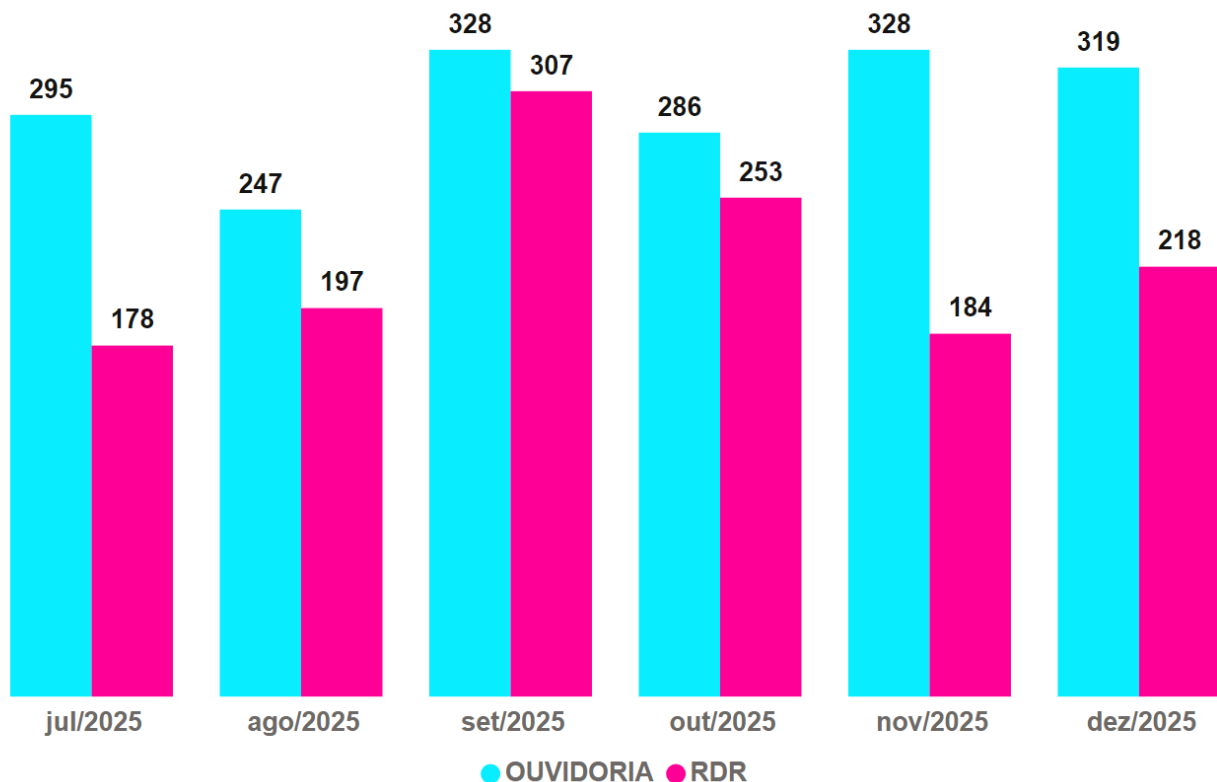
## SUA MISSÃO

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.

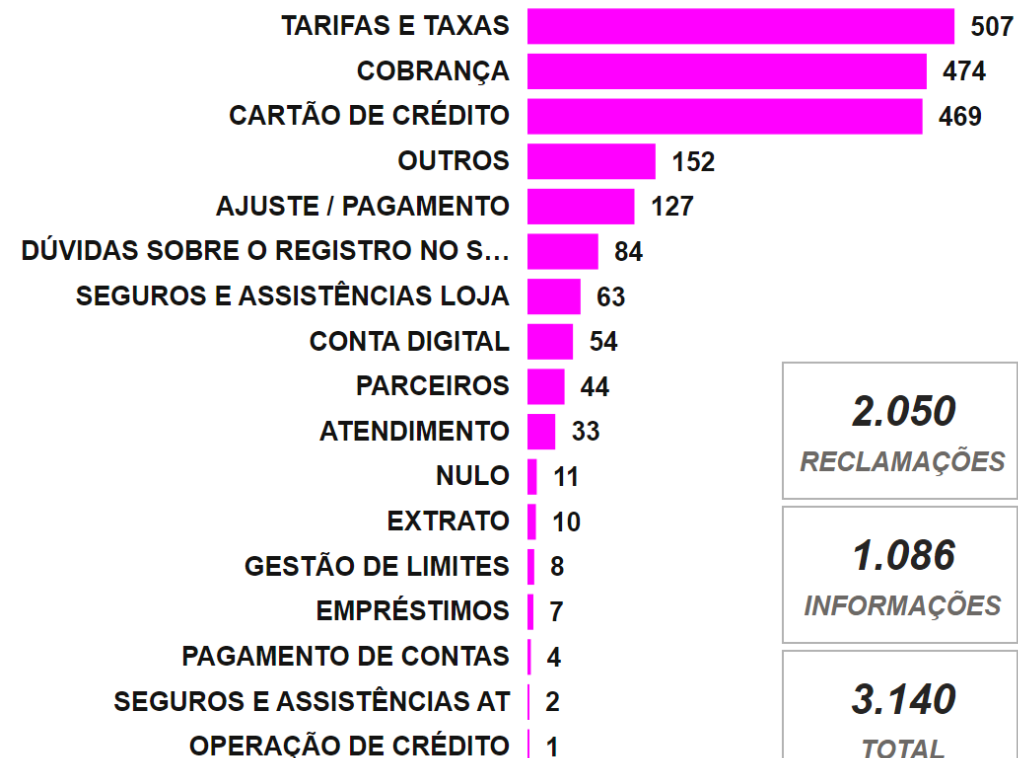
# SEÇÃO ESTATÍSTICAS

Dando cumprimento ao disposto na Resolução BCB nº 28/2020 e na Resolução CMN nº4.860/2020, apresentamos o **Relatório Trimestral** relativo às atividades da Ouvidoria na data-base de: **31/12/2025**

### Manifestações Elegíveis a Ouvidoria / RDR



### Tipo de Manifestações Ouvidoria / RDR



- **Reclamações** – Tratativas abertas para análise com retorno posterior ao cliente, de acordo com a regulamentação legal.
- **Informações** - Tratativas resolvidas de imediato no ato do contato.

# SEÇÃO ESTATÍSTICAS

SLA médio entre os trimestres separador por canal

2º Sem 2024 / Dias



2º Sem 2025 / Dias



# SEÇÃO ESTATÍSTICAS

SLA Médio de Atendimento / Dias

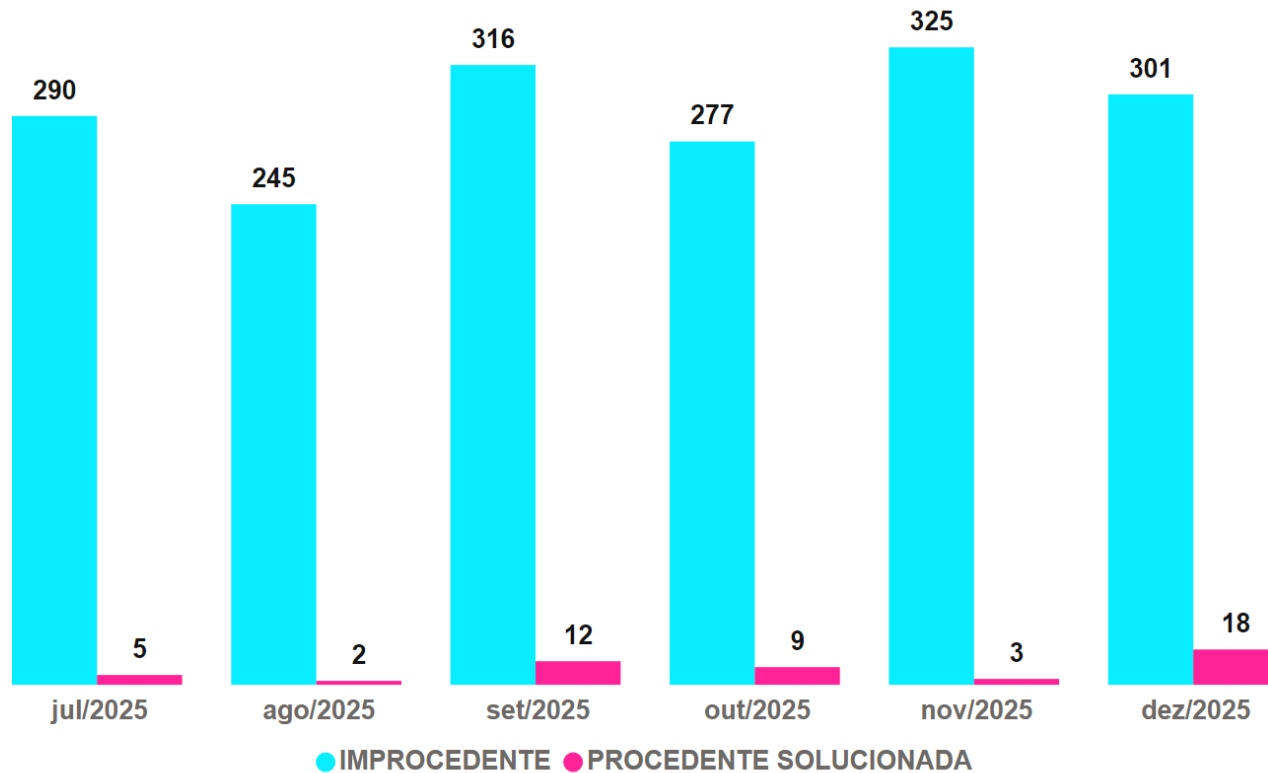


## Observações:

O SLA médio das demandas recebidas no semestre foi de **8** dias úteis no canal Ouvidoria e **4** 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, **99,9%** das reclamações do semestre foram atendidas no prazo.

# SEÇÃO ESTATÍSTICAS

## Classificação das Reclamações - Ouvidoria



## Definições

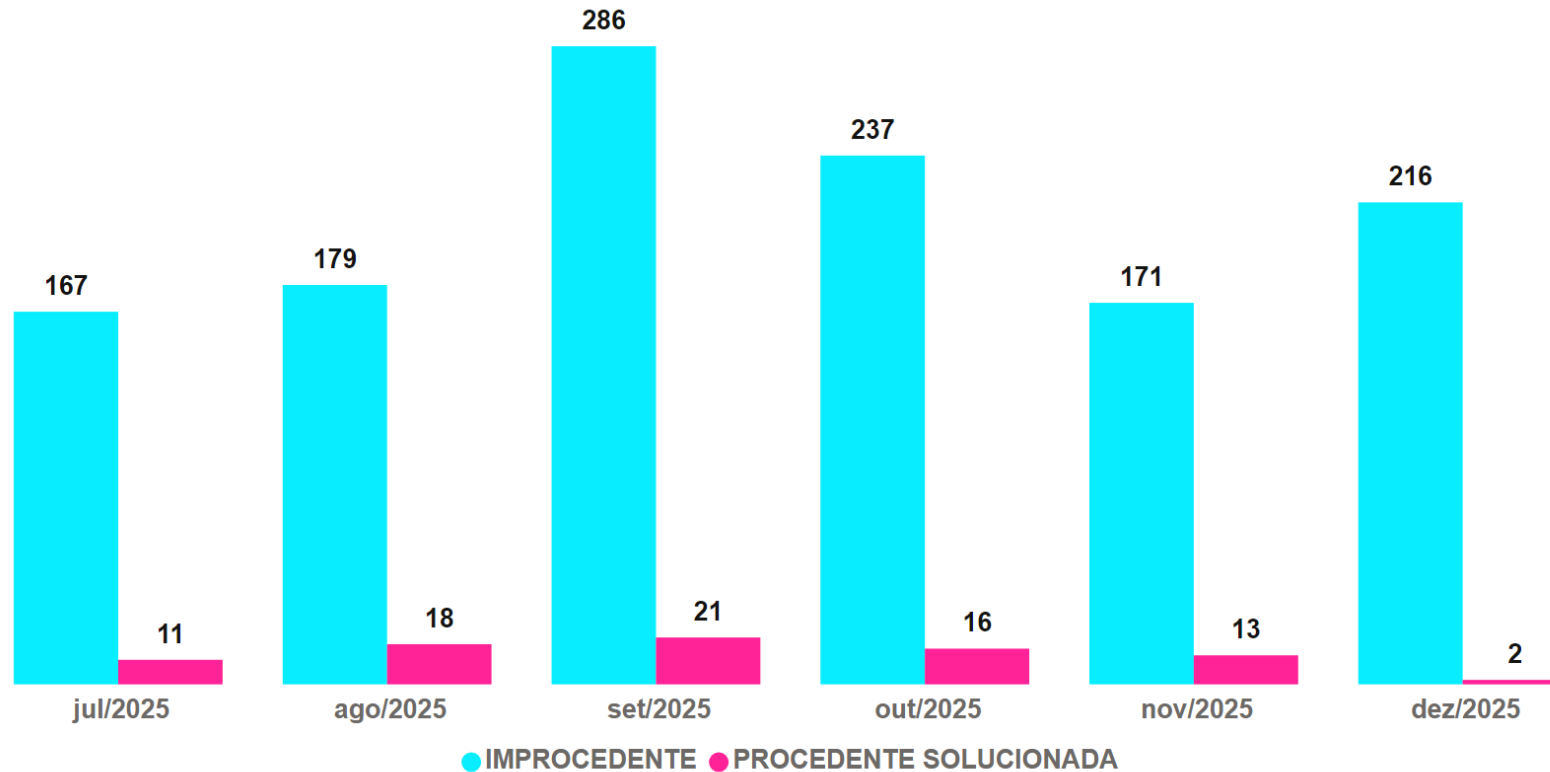
- Improcedente:** São as reclamações que demonstram, após análise, não ter havido nenhuma falha no processo operacional da credsystem ou no atendimento prestado ao Cliente.
- Procedentes solucionadas:** São as reclamações que demonstraram, após análise, falha no processo operacional da credsystem ou 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.

### Observações:

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, **2,7% das reclamações foram consideradas procedentes no período.**

# SEÇÃO ESTATÍSTICAS

Classificação das Reclamações - RDR

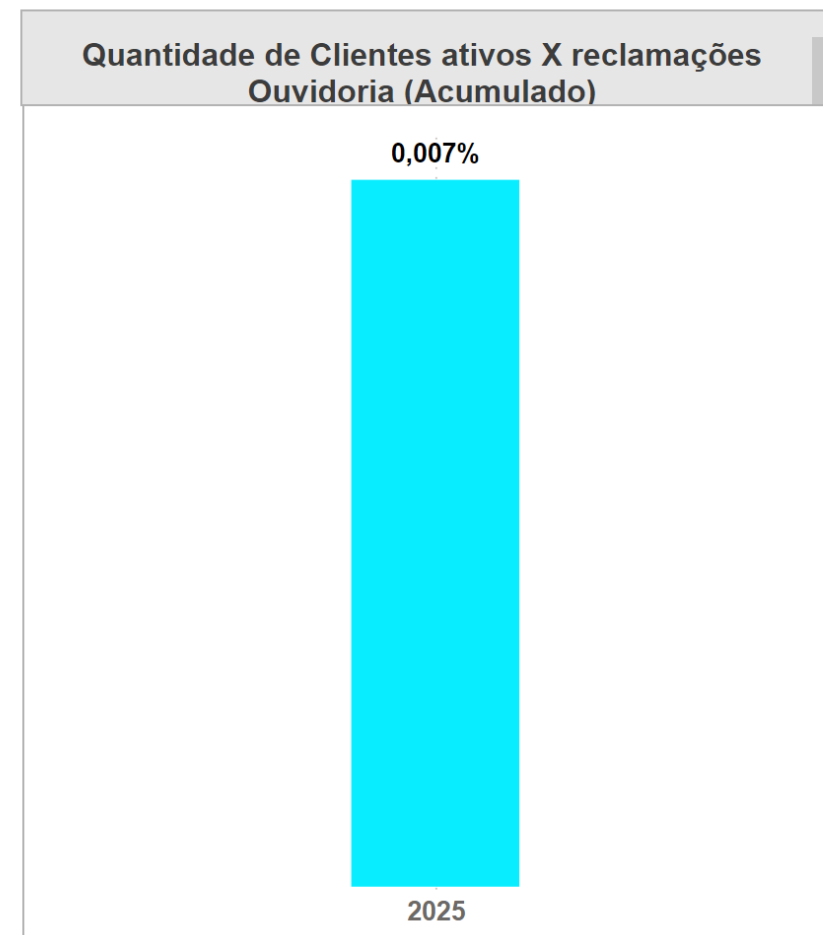
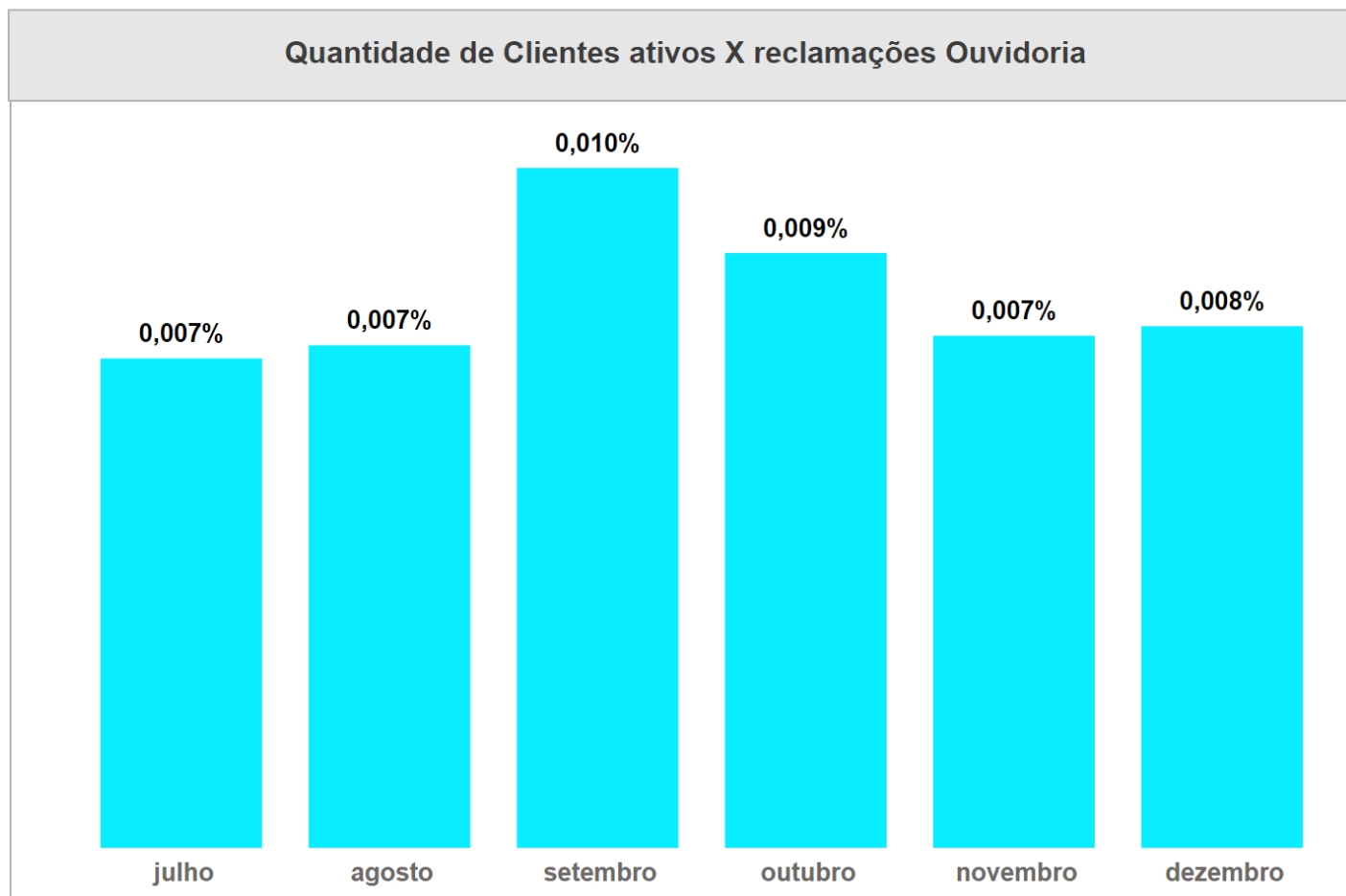


Em atenção ao cumprimento dos termos disposto na Resolução BCB nº 28/2020 e na Resolução CMN nº 4.860/2020 a Ouvidoria da credsystem também é responsável pelo recebimento, tratativa e envio de respostas as demandas recebidas através do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), disponibilizado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

## Observações:

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 2º trimestre via RDR de 2025, **6,1% foram classificadas como procedentes.**

# Cientes ativos X Reclamações



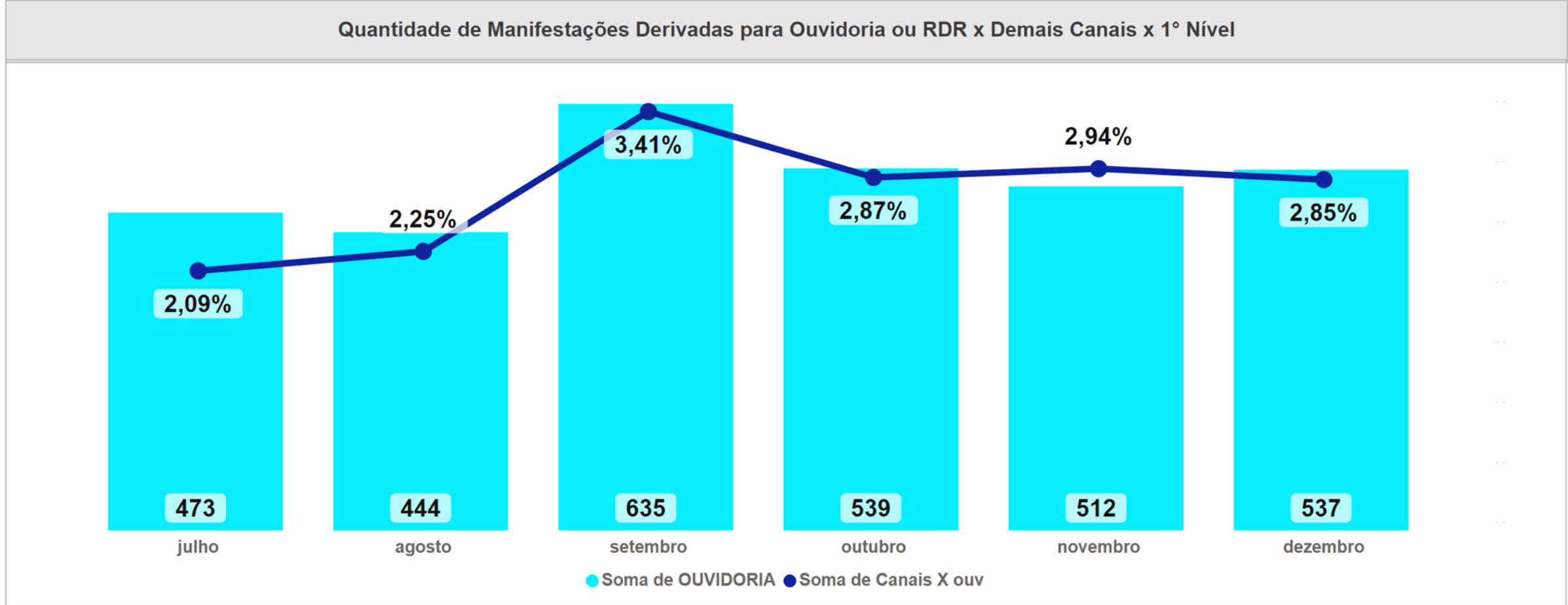
## Observações:

Clientes ativos são aqueles que possuem pelo menos um cartão Credsystem e se encontra desbloqueado.



# OUVIDORIA x DEMAIS CANAIS

Quantidade de Manifestações Derivadas para Ouvidoria ou RDR x Demais Canais x 1º Nível

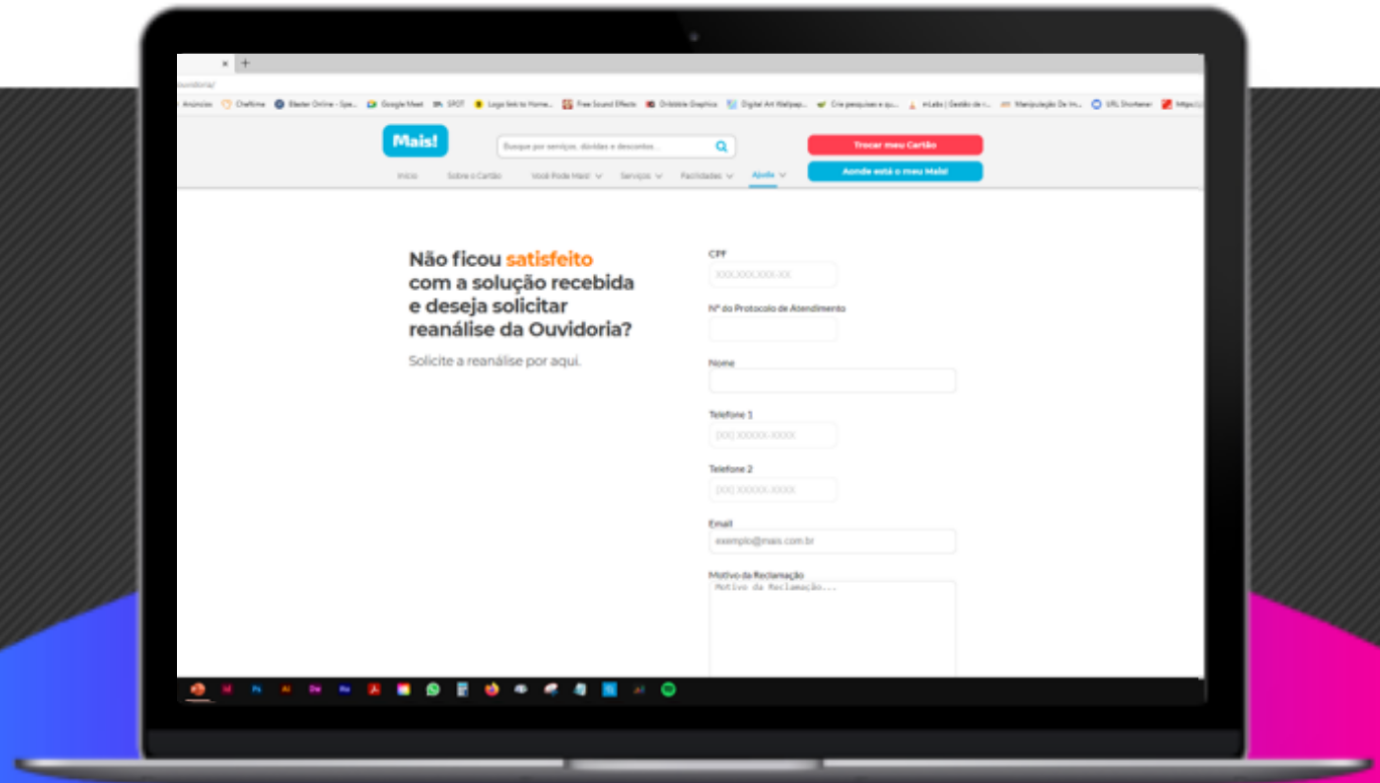


### Observações:

Os números apresentados demonstram que em média **96,59%** das manifestações são resolvidas nos 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 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](http://www.cartaomais.com.br/ouvidoria)



E-mail: [atendimento@credsystem.com.br](mailto:atendimento@credsystem.com.br)



WhatsApp: 11 4003-3900



**Tornando  
novas**

**conquistas**

**possíveis**

