



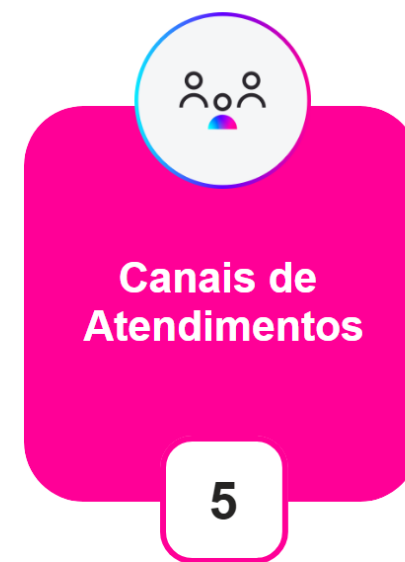
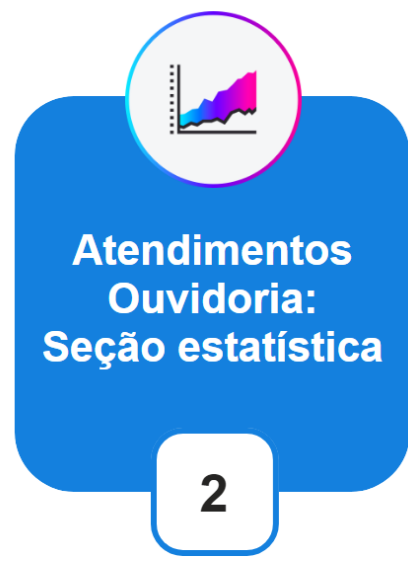
RELATÓRIO DE OUVIDORIA

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 2024



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.



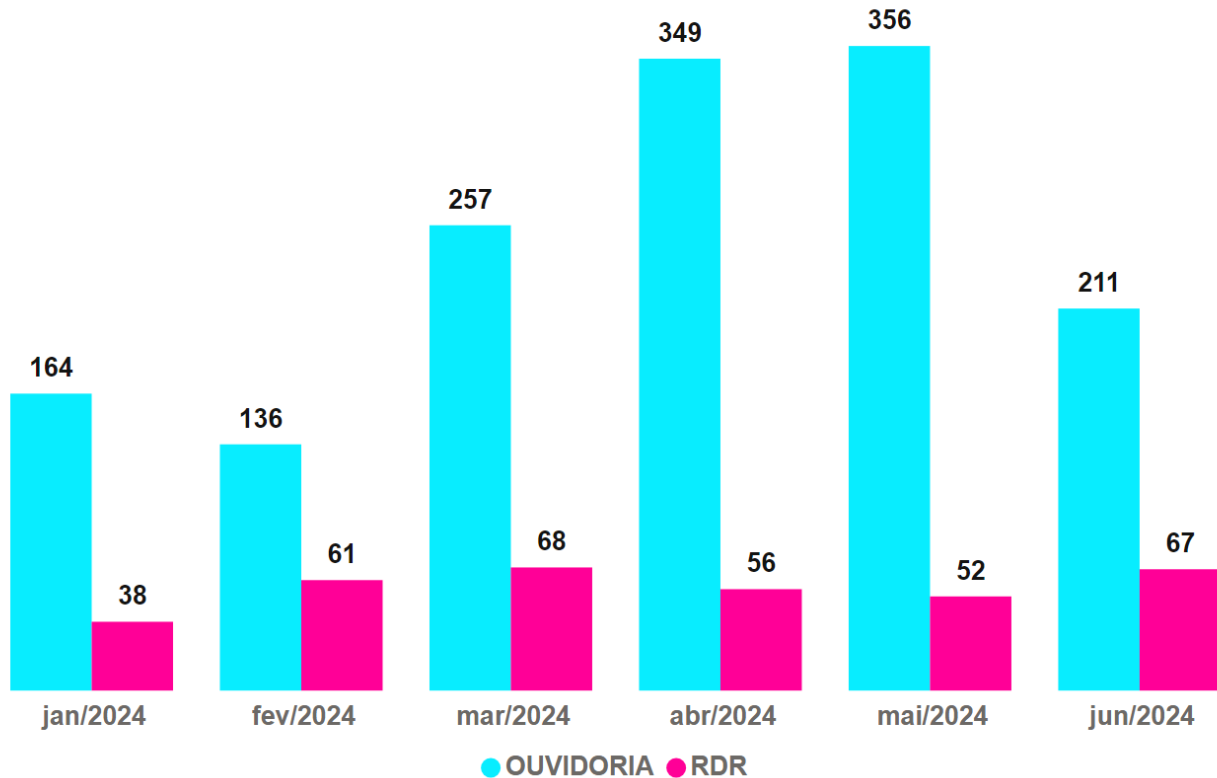
SEU MISSÃO

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.

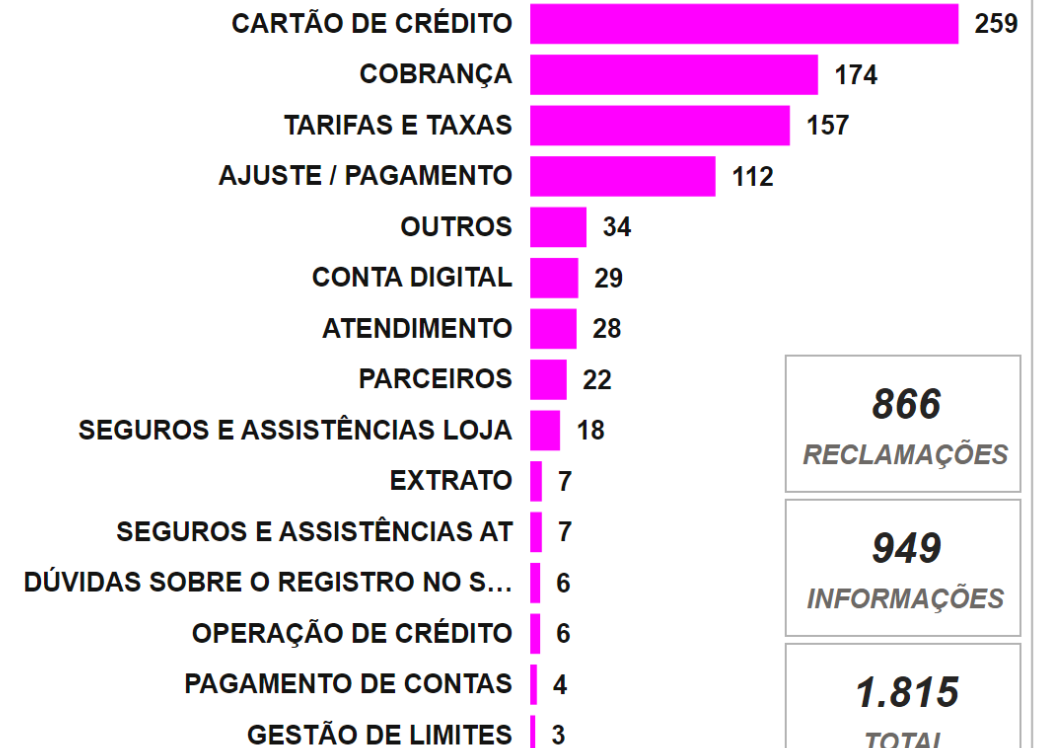
SEÇÃO ESTATÍSTICAS

Dando cumprimento ao disposto na Resolução BCB nº 28/2020 e na Resolução CMN nº4.860/2020, apresentamos o **Relatório Semestral** relativo às atividades da Ouvidoria na data-base de: **30/06/2024**

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 de Atendimento

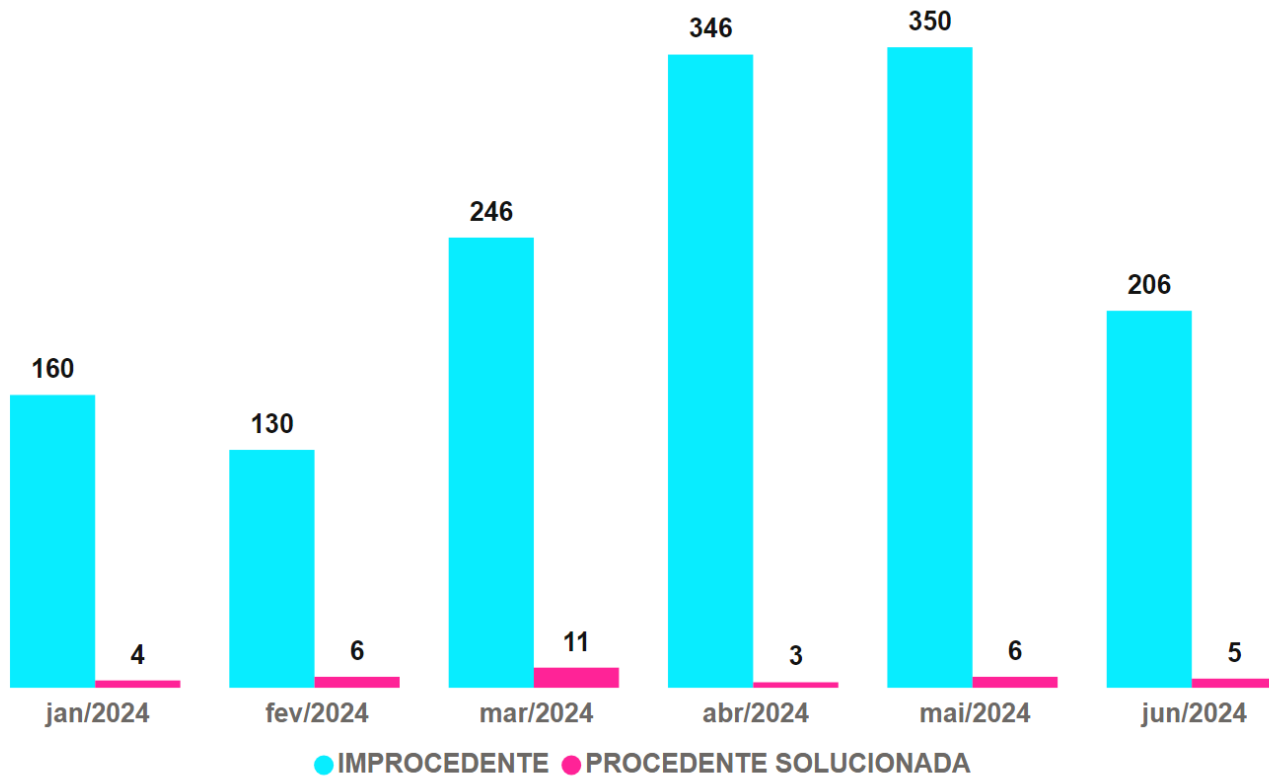


Observações:

O SLA médio das demandas recebidas no semestre foi de **9,0** dias úteis no canal Ouvidoria e **5,9** 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, **100,0%** das reclamações do semestre foram atendidas no prazo.

SEÇÃO ESTATÍSTICAS

Classificação das Reclamações - Ouvidoria



Definições

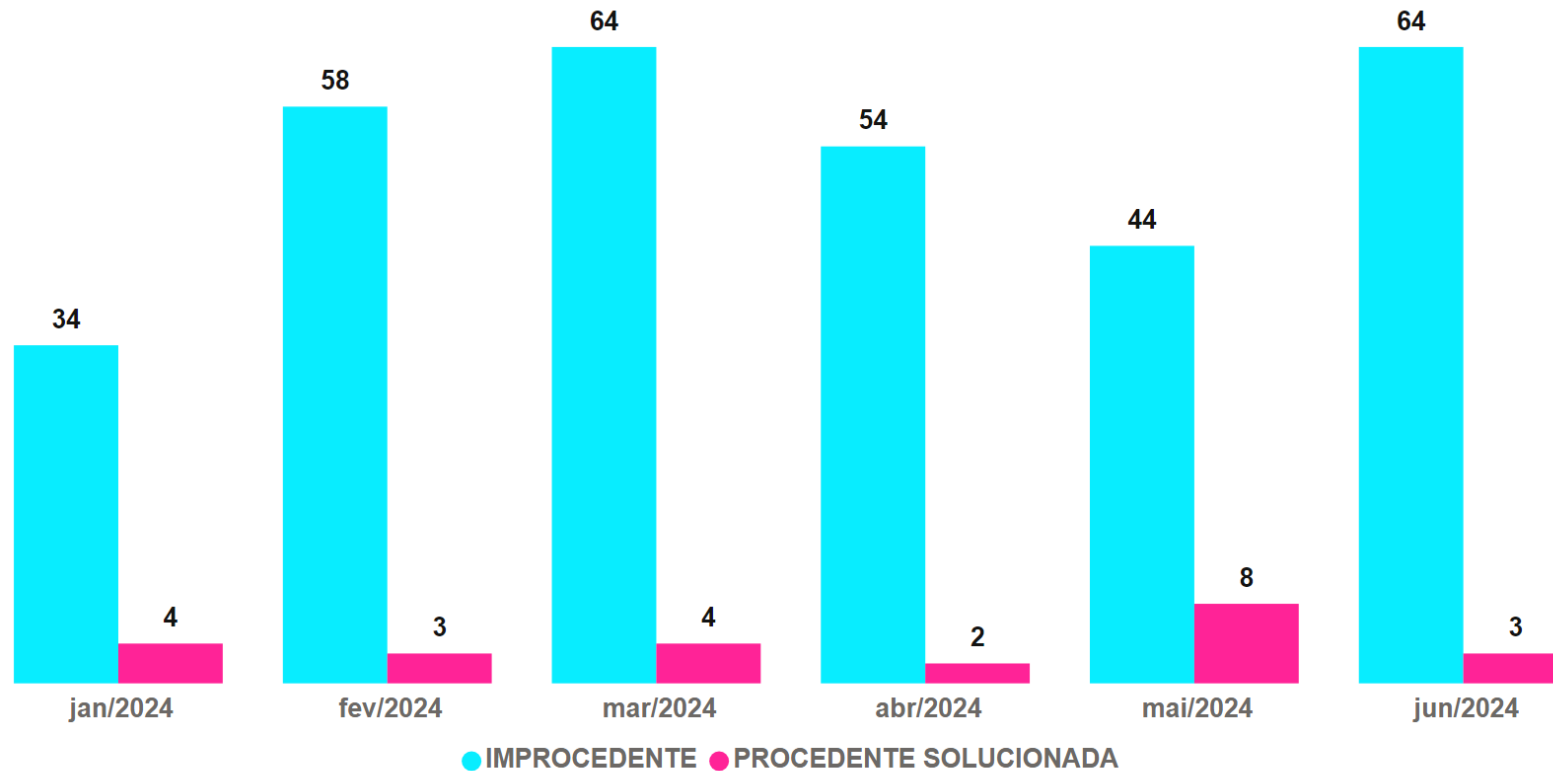
- Improcedente:** São as reclamações que demonstram, após análise, não ter havido nenhuma falha no processo operacional da credsystem ou no atendimento prestado ao Cliente.
- Procedentes solucionadas:** São as reclamações que demonstraram, após análise, falha no processo operacional da credsystem ou 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, **2,4% das reclamações foram consideradas procedentes no período.**

SEÇÃO ESTATÍSTICAS

Classificação das Reclamações - RDR



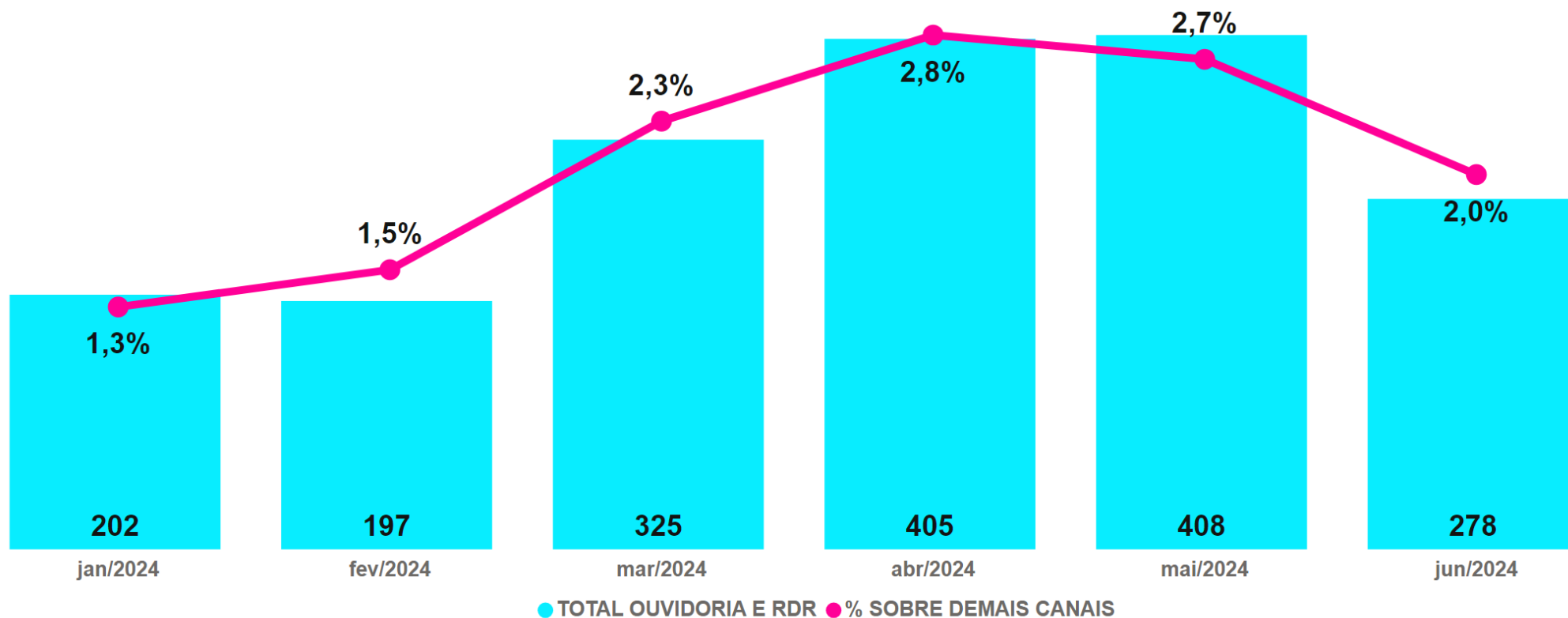
Em atenção ao cumprimento dos termos disposto na Resolução BCB nº 28/2020 e na Resolução CMN nº 4.860/2020 a Ouvidoria da credsystem também é responsável pelo recebimento, tratativa e envio de respostas as demandas recebidas através do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), disponibilizado 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 1º semestre via RDR de 2024, **7,0% foram classificadas como procedentes.**

OUVIDORIA x DEMAIS CANAIS

Quantidade de Manifestações Derivadas para Ouvidoria ou RDR x Demais Canais

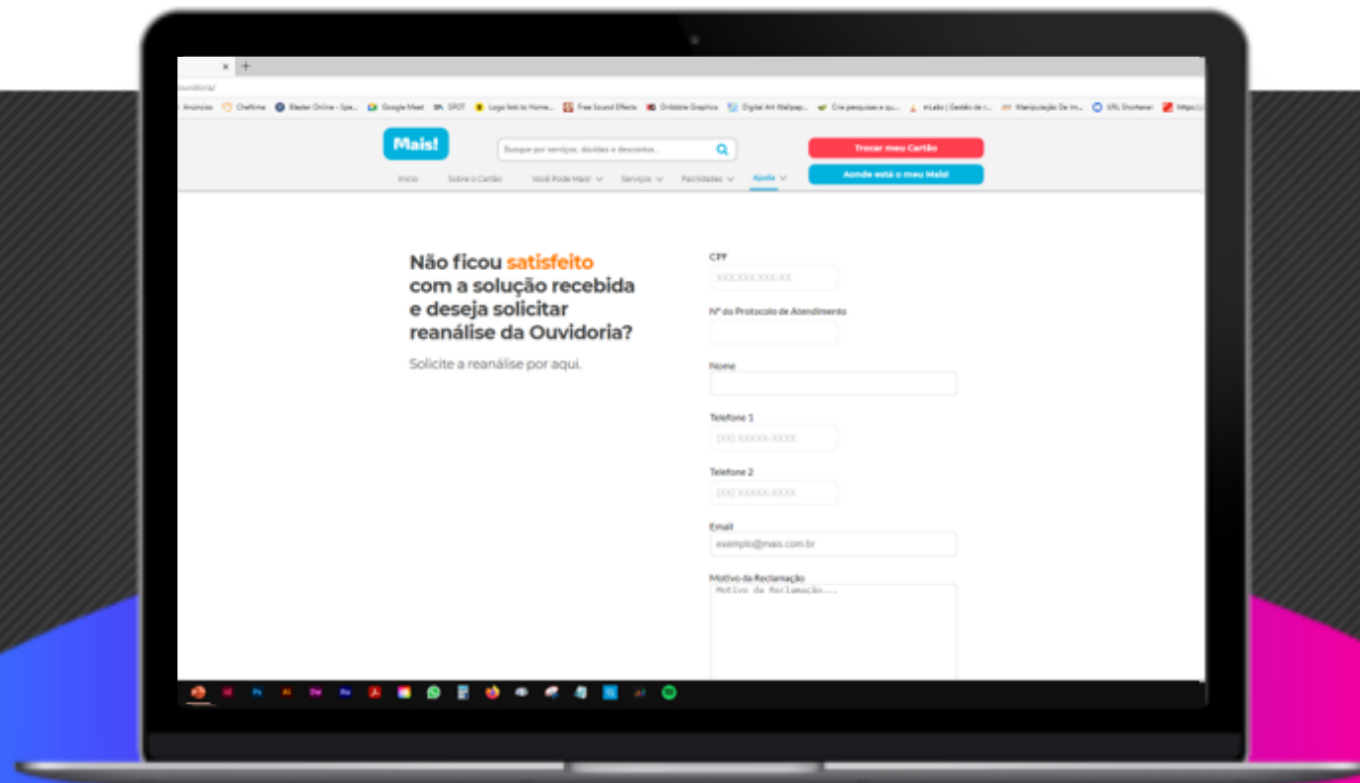


Observações:

Os números apresentados demonstram que, em média, **97,9%** 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 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: 11 4003-3900



**Tornando
novas**

conquistas

possíveis