



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

**2º Semestre/2021**

---

**04 de abril de 2022**

---

**MULTICRED SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A**  
Ouvidoria

**Multi**  
**cred**  
Sociedade de Crédito Direto **scd**

## ÍNDICE

<b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS .....</b>	<b>4</b>
<b>3.1. DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA POR ASSUNTO .....</b>	<b>4</b>
3.1.1. RECLAMAÇÕES/SOLUÇÕES.....	4
3.1.2. SUGESTÕES .....	4
3.1.3. ELOGIOS.....	4
3.1.4. DENÚNCIAS.....	4
3.1.5. REGISTROS INDEVIDOS RECEBIDOS NO CANAL OUVIDORIA .....	4
<b>3.2. PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA AO CIDADÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>3.3. DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA POR CANAL DE ACESSO.....</b>	<b>4</b>
<b>3.4. PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA.....</b>	<b>4</b>
3.4.1. PESSOA FÍSICA .....	4
3.4.2. PESSOA JURÍDICA .....	5
<b>4. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA .....</b>	<b>5</b>
<b>5. PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA .....</b>	<b>5</b>
<b>6. RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL DA OUVIDORIA.....</b>	<b>5</b>



## 1. APRESENTAÇÃO

A Multicred SCD S/A obteve sua homologação para operar em julho/2020 e iniciou suas atividades operacionais em meados de junho/2021. Ao final do segundo semestre de 2021, completamos um ano e meio como instituição financeira autorizada a funcionar pelo Bacen, porém com apenas sete meses de atividade operacional efetiva. O segundo semestre de 2021, portanto, foi marcado pelo trabalho de ajuste e pela consolidação dos procedimentos operacionais planejados no que tange aos processos de crédito e aos desta ouvidoria, sempre pautados nos valores de nossa empresa e princípios desta ouvidoria.

**Valores:**

1. Ética nas relações
2. Relacionamento com clientes e colaboradores ancorado na confiança e no respeito;
3. Comunicação clara e precisa;
4. Gerenciamento em equipe, consistente e focado;
5. Sustentabilidade econômica, social e ambiental.

**Princípios:**

1. Empatia;
2. Transparência;
3. Atenção ao cliente e entendimento da demanda;
4. Inovação;
5. Resposta conclusiva, resolutiva e tempestiva;
6. Utilização de linguagem simples e compatível.

Dentro dessas premissas de atuação, a exemplo do ocorrido no primeiro semestre de 2021, naquele momento com apenas 15 dias de atividade operacional, fechamos o semestre sem quaisquer reclamações procedentes de ouvidoria, bem como quaisquer outros tipos de reclamações de clientes. Desta feita, após seis meses de efetiva atividade com 725 operações de crédito liberadas, num volume de R\$ 1.124 mil, distribuído entre 439 clientes.

Diante dos resultados que serão apresentados a seguir e brevemente descritos acreditamos termos iniciado a história desta SCD trilhando um rumo positivo que esperamos aperfeiçoar sempre, em prol da satisfação dos clientes e resultados da companhia.

## 2. INTRODUÇÃO

Em atendimento ao previsto nos artigos 12º e 13º da Resolução CMN nº 4.860/2020 elaboramos e divulgamos o presente relatório de ouvidoria referente ao 2º semestre de 2021. Os responsáveis pelo atendimento às demandas foram devidamente nomeados, certificados, comunicados ao Banco Central e constam explicitados em normativos internos, a exemplo da Política de Ouvidoria e do Plano de Continuidade de Negócios.

Faz-se necessário destacar que a Multicred SCD iniciou as operações no final do 1º semestre de 2021, sendo, portanto, o segundo semestre de 2021, nosso primeiro semestre completo de efetivo exercício, totalizando o atendimento de 439 clientes sem quaisquer reclamações, de qualquer ordem, de qualquer um deles.



Recebemos, no semestre, apenas 3 demandas RDR, todas improcedentes, foram encerradas e canceladas pelo Banco Central com base em nossos esclarecimentos aos reclamantes envolvidos e ao Bacen. Não envolviam de fato nossa Sociedade de Crédito, mas sim empresas homônimas ou com razão social parecida no país. Além disso, nenhum dos reclamantes eram nossos clientes, nem tinham tido qualquer tipo de contato com nossa empresa até a solicitação via RDR. Estas demandas foram enquadradas como de ouvidoria pelo nosso direcionamento estratégico, em nossa política de ouvidoria, de direcionar reclamações via Banco Central diretamente para ouvidoria, como facultado pelos regulamentos da autarquia.

### **3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

A falta de demanda efetiva, um ótimo sinal quanto à qualidade do serviço prestado, não permite maiores análises qualitativas dos procedimentos operacionais e dos desta ouvidoria.

#### **3.1. DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA POR ASSUNTO**

##### **3.1.1. RECLAMAÇÕES/SOLUÇÕES**

Sem registros no período.

##### **3.1.2. SUGESTÕES**

Sem registros no período.

##### **3.1.3. ELOGIOS**

Sem registros no período.

##### **3.1.4. DENÚNCIAS**

Sem registros no período.

##### **3.1.5. REGISTROS INDEVIDOS RECEBIDOS NO CANAL OUVIDORIA**

Recebemos três reclamações através do RDR do Bacen. Todas indevidas em relação a esta SCD. Após nossas respostas, foram encerradas e canceladas pelo Banco Central. Duas eram contestação sobre consórcios, produto não comercializado por nós nem por nossos correspondentes. A terceira relativa à operação de crédito de outra instituição ou associação e cujo reclamante não tinha qualquer relacionamento com esta SCD. Da mesma forma que as duas primeiras, o correspondente bancário que conduzia demanda do reclamante tinha nome similar ao desta SCD.

#### **3.2. PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA AO CIDADÃO**

10 dias. Dentro do prazo regulamentar.

#### **3.3. DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA POR CANAL DE ACESSO**

100% via RDR, embora indevidas.

#### **3.4. PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA**

##### **3.4.1. PESSOA FÍSICA**

100% das demandas, embora indevidas;



## 3.4.2. PESSOA JURÍDICA

0%.

## 4. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Neste semestre o principal foco desta Ouvidoria foi na consolidação dos procedimentos de registro, acompanhamento e resposta das reclamações surgidas, além do aperfeiçoamento do sistema de registro que, inclusive, foi substituído para a OctaDesk, uma plataforma SaaS (Software as a Service) brasileira para atendimento de clientes.

Além disso, como Ouvidor, DPO e responsável pela gerência da área operacional da SCD, constantemente orientamos nossos colaboradores internos e externos sobre nossos procedimentos, visando melhorar a qualidade das informações prestadas aos clientes e sua satisfação, preservando sempre a segurança dos dados.

## 5. PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA

Além de seguirmos todas as orientações regulamentares de divulgação dos procedimentos e dados desta ouvidoria, baseados nos valores da empresa (a ética nas relações, o relacionamento com clientes e colaboradores ancorado na confiança e no respeito e a comunicação clara e precisa) e nos princípios previstos em nossas políticas (como empatia, transparência, atenção ao cliente e ao entendimento de sua demanda), atuamos junto aos colaboradores internos e externos para orientá-los na forma e conteúdo da abordagem aos clientes, com informações claras e precisas de forma a evitar ou minimizar futuros questionamentos.

## 6. RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL DA OUVIDORIA

Diante da ausência de demandas e início efetivo de nossas atividades operacionais no segundo semestre de 2021, não atuamos na expansão do relacionamento institucional desta ouvidoria junto à diversas entidades de proteção aos direitos do consumidor e cidadão. Entretanto, mantivemo-nos abertos aos contatos e orientações de todos que pudessem contribuir para melhor atendermos aos nossos clientes, mantendo constante acompanhamento, através da consulta a diversos sites sobre as novas regulações, bem como técnicas e treinamentos sobre o assunto. Em nossos planos para o próximo semestre, o estabelecimento de procedimentos sistemáticos para acompanhamento das notícias dos Procons, Codecon e Febraban, para atualizarmos conceitos e nos anteciparmos às novas exigências e regulamentações em prol dos clientes/consumidores.

Este documento foi aprovado e assinado pela diretoria da Multicred SCD em 06 de abril de 2022.

