



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º Semestre/2022

29 de agosto de 2022

MULTICRED SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A
Ouvidoria



ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO	3
2. INTRODUÇÃO.....	3
3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	4
3.1. DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA POR ASSUNTO	4
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
3.2. PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA AO CIDADÃO	4
3.3. DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA POR CANAL DE ACESSO.....	4
3.4. PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA	4
3.4.1. PESSOA FÍSICA	4
3.4.2. PESSOA JURÍDICA	4
4. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	5
5. PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA	5
6. RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL DA OUVIDORIA.....	5



1. APRESENTAÇÃO

A Multicred SCD S/A completou, em junho/2022, um ano de efetiva atividade operacional, marcado por forte crescimento em seu volume de operações ao longo do primeiro semestre de 2022, 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, resolutive e tempestiva;
6. Utilização de linguagem simples e compatível.

Apresentamos em volume de negócios e quantidade de clientes ativos uma elevação de 142% e 120%, respectivamente. No primeiro semestre de 2022, foram contratados R\$ 2.169 mil em créditos, num total de 1754 operações para 966 clientes, contra R\$ 1.124 mil, 725 operações e 439 clientes no semestre anterior.

Mesmo com o grande incremento operacional, tivemos apenas uma ocorrência de ouvidoria, oriunda do RDR Bacen, cancelada após nossa resposta pelo fato de não sermos a empresa reclamada.

Diante dos resultados que serão apresentados a seguir e brevemente descritos acima acreditamos estarmos trilhando caminho acertado, sem perder o foco da necessidade de constante aperfeiçoamento dos processos, 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 1º semestre de 2022. Os responsáveis pelo atendimento às demandas estão 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 primeiro semestre de 2022, nosso segundo semestre de efetiva operação, representando um crescimento de 120% no número de clientes, de 142% na quantidade de operações de crédito e de 92% no volume liberado, indicando, além do vertiginoso crescimento, uma maior “pulverização” do crédito, mitigando o risco de nossa carteira.



Recebemos, no semestre, apenas uma demanda RDR, posteriormente cancelada pelo Banco Central, após nossa resposta. Não envolvia nossa Sociedade de Crédito, mas sim empresa homônima no país. Além disso, o reclamante não era nosso cliente, nem possuía 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

2021 / 1	2021 / 2	2022 / 1
0	0	0

3.1.2. SUGESTÕES

2021 / 1	2021 / 2	2022 / 1
0	0	0

3.1.3. ELOGIOS

2021 / 1	2021 / 2	2022 / 1
0	0	0

3.1.4. DENÚNCIAS

2021 / 1	2021 / 2	2022 / 1
0	0	0

3.1.5. REGISTROS INDEVIDOS RECEBIDOS NO CANAL OUVIDORIA

2021 / 1	2021 / 2	2022 / 1
1	3	1

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

Constante orientação a 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), continuamos atuando 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 primeiro semestre de 2022, não atuamos na expansão do relacionamento institucional desta ouvidoria junto à diversas entidades de proteção aos direitos do consumidor e cidadão, a exemplo do semestre anterior. Mantivemos, porém, estreito acompanhamento das regulações e orientações dos órgãos gestores, difundindo o observado pelo corpo funcional da SCD.

Este documento foi aprovado e assinado pela diretoria da Multicred SCD em 29 de agosto de 2022.

