



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º Semestre/2023

23 de outubro de 2023

MULTICRED SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A
Ouvidoria

ÍNDICE

| | |
|---|--------------------------------------|
| 1. APRESENTAÇÃO | 3 |
| 2. INTRODUÇÃO | 3 |
| 3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS | 3 |
| 3.1. DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA POR ASSUNTO | 3 |
| 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 | 4 |
| 5. PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA | 4 |
| 6. RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL DA OUVIDORIA..... | 5 |
| 7. ELABORAÇÃO | ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO. |
| 8. APROVAÇÃO DIRETORIA..... | ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO. |



1. APRESENTAÇÃO

A Multicred SCD S/A completou, em junho/2023, três anos de atuação sempre pautada 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.

Em junho/2023, chegamos a 4.298 operações ativas, totalizando R\$ 8.724 mil em créditos concedidos para 2.571 clientes. No semestre foram contratadas 1.060 operações, totalizando R\$ 3.869 mil em créditos para 800 clientes.

Tivemos apenas uma ocorrência no semestre, totalizando cinco em nossa existência. Todas tiveram origem através do RDR Bacen. Todas canceladas após nossas respostas pelo fato de não sermos a empresa reclamada.

Acreditamos estar 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 2023. 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.

Não tivemos nenhuma ocorrência procedente no semestre. Única surgida através do RDR não dizia respeito à nossa Companhia.

3. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

A inexistência de reclamações pertinentes a esta empresa atesta a qualidade do serviço prestado na pré e na pós-venda ao mesmo tempo em que não permite maiores análises quantitativas e qualitativas dos procedimentos desta ouvidoria.

3.1. DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA POR ASSUNTO



3.1.1. RECLAMAÇÕES/SOLUÇÕES

| 2021 / 1 | 2021 / 2 | 2022 / 1 | 2022 / 2 | 2023 / 1 |
|----------|----------|----------|----------|----------|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

3.1.2. SUGESTÕES

| 2021 / 1 | 2021 / 2 | 2022 / 1 | 2022 / 2 | 2023 / 1 |
|----------|----------|----------|----------|----------|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

3.1.3. ELOGIOS

| 2021 / 1 | 2021 / 2 | 2022 / 1 | 2022 / 2 | 2023 / 1 |
|----------|----------|----------|----------|----------|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

3.1.4. DENÚNCIAS

| 2021 / 1 | 2021 / 2 | 2022 / 1 | 2022 / 2 | 2023 / 1 |
|----------|----------|----------|----------|----------|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

3.1.5. REGISTROS INDEVIDOS RECEBIDOS NO CANAL OUVIDORIA

| 2021 / 1 | 2021 / 2 | 2022 / 1 | 2022 / 2 | 2023 / 1 |
|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | 3 | 1 | 0 | 1 |

3.2. PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA AO CIDADÃO

3 dias.

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

Sem demandas no período.

4. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Mantemos 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

Seguimos 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 manutenção de nosso histórico de demandas, zero reclamações, não se fez necessário, até o momento, atuarmos na expansão do relacionamento institucional desta ouvidoria junto à diversas entidades de proteção aos direitos do consumidor e cidadão. Mantemos, porém, estreito acompanhamento das regulações e orientações dos órgãos gestores, difundindo o observado junto ao corpo funcional da SCD.

Este documento foi aprovado e assinado pela diretoria da Multicred SCD em 24 de outubro de 2023.

