



RELATÓRIO DA OUVIDORIA | 1º SEMESTRE 2023

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA



O presente relatório corresponde às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Supplier SCD no 1º semestre de 2023, em atendimento à Resolução CMN Nº 4.860/2020 do Banco Central do Brasil (“BCB”) e tem por finalidade apresentar as considerações a respeito dos resultados obtidos pela Ouvidoria neste período.

Consideramos como satisfatória a forma como a Ouvidoria está estruturada, tendo em vista a sua compatibilidade com a natureza e complexidade dos nossos produtos e serviços, a sua divulgação em canais apropriados de comunicação e a forma definida para a recepção de demandas, bem como o seu registro e devido tratamento a fim de obter resposta completa e conclusiva em prazo inferior ao estipulado como prazo final.

Esclarecemos que a Supplier SCD iniciou a sua atuação em maio de 2023, e, portanto, os resultados apresentados nesse relatório correspondem ao período inaugural da Ouvidoria neste segmento, compreendido então de maio a junho de 2023.

São Paulo, 30 de junho de 2023.
Supplier SCD



Apresentação: Supplier SCD



A Supplier SCD é uma Sociedade de Crédito Direto (SCD) autorizada pelo Banco Central do Brasil, controlada pela TOTVS Techfin S.A. com o objetivo de atuar na realização de operações de empréstimo e financiamentos exclusivamente por meio de plataforma eletrônica.



Ouvidoria Supplier SCD



A Ouvidoria é um canal de comunicação entre os clientes e a Supplier SCD, atuando como última instância na mediação de conflitos. A Ouvidoria atende clientes que não ficaram satisfeitos com a resolução obtida nos canais primários e, também, demandas encaminhadas pelos canais externos, como Banco Central (BACEN) e Órgãos de Defesa do Consumidor (PROCON).

Os canais primários são as centrais em que ocorre o atendimento habitual do cliente.

A atuação da Ouvidoria é orientada a solucionar as demandas de clientes, aprimorar a qualidade do atendimento e identificar possíveis melhorias na organização, com enfoque na legislação vigente.

A Ouvidoria exerce a sua atividade com probidade, boa fé e ética profissional, sendo os seus valores: transparência, independência e imparcialidade. A Ouvidoria usa de linguagem simples e acessível, e garante a recepção da demanda, bem como seu registro e o retorno ao cliente de forma completa e conclusiva, com foco na mediação de conflitos e na melhoria dos produtos e processos da companhia.



Estrutura da Ouvidoria



A Ouvidoria Supplier SCD está localizada na Avenida Paulista, nº 1.728 – 14º Andar, São Paulo/SP, atua de forma centralizada e visa alcançar a excelência no processo de atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes, além de prestar os esclarecimentos acerca do andamento e evolução das demandas. A Ouvidoria está pautada pelos seguintes valores: cumprimento da legislação e normas, ética, imparcialidade, confidencialidade, independência e transparência. Tem como objetivo recepcionar as demandas dos clientes e solucionar os possíveis conflitos de forma rápida, sendo o prazo de resposta em até 10 dias úteis.

A estrutura da Ouvidoria é compatível com a complexidade dos produtos e serviços da Supplier SCD, sendo o Diretor de Ouvidoria responsável Sr. Mauro Wulkan.

Adicionalmente, o componente organizacional da Ouvidoria é estruturado com profissionais qualificados e desenvolvidos com treinamentos recorrentes a respeito da Resolução CMN Nº 4.860/2020 do BCB, do Código de Defesa do Consumidor e das melhores práticas de relacionamento com clientes, dos produtos e serviços oferecidos pela companhia.

Ao final de cada semestre, são elaborados relatórios detalhados acerca das atividades da Ouvidoria, remetidos à Diretoria e Auditoria Interna. Os relatórios são mantidos na sede da instituição (em via física e eletrônica) e encontram-se à disposição dos órgãos reguladores pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.



Canais atendidos pela Ouvidoria



A Ouvidoria disponibiliza canais de atendimento gratuitos para os clientes, sendo de fácil acesso e amplamente divulgados nos materiais de publicidade destinados aos clientes e no site institucional.

**Ouvidoria
Supplier
SCD**

Telefone: 0800 601 4050
E-mail: ouvidoria@supplier.com.br

Horário de atendimento:
das 10hs às 16hs, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

A Ouvidoria também atende demandas encaminhadas pelos canais externos, como RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão) do Banco Central do Brasil (BACEN) e Órgãos de Defesa do Consumidor (PROCON).



Resultados da Ouvidoria

A Ouvidoria tem como objetivo acolher as demandas dos clientes a fim de propor soluções, atuando como mediador de conflitos entre os clientes e a Supplier SCD.

Desta forma, disponibilizamos canais de contato eficazes e gratuitos.

Canal de e-mail da Ouvidoria

Não foram recepcionadas manifestações de clientes por esse canal.

Canal do 0800 da Ouvidoria

A Ouvidoria recebeu 3 contatos, dos quais, nenhum foi protocolizado, pois não configuraram assuntos pertinentes à Ouvidoria.

Canais externos

Não foram recepcionadas manifestações de clientes por esse canal.



Pesquisa de Satisfação do Cliente e Avaliação Direta de Atendimento

Conforme determina a regulamentação CMN 4.860/2020 do Bacen, a Ouvidoria Supplier SCD disponibiliza ao cliente uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento realizado em até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva sobre a demanda.

No período correspondente à apuração dos resultados, não foram registradas reclamações para o tratamento da Ouvidoria, portanto, não houve avaliação da pesquisa de satisfação do cliente.



Gestão das demandas



A Ouvidoria é um canal de relacionamento e comunicação de último nível com os clientes, trata-se de um canal de julgamento com pensamento crítico, sendo a sua missão prestar um atendimento humanizado para a resolução de conflitos e problemas visando a satisfação dos clientes.

