Relatório de Ouvidoria

1° semestre de 2020

TANGER

TANGER SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A.

ÍNDICE

INTRODUÇÃO 3

MENSAGEM DA OUVIDORIA 4

A TANGER SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO 5

MODELO ORGANIZACIONAL..... 6

CANAIS DE OUVIDORIA 7

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Tanger Sociedade de Crédito Direto S.A atua na condução de reclamações de clientes que não foram solucionadas pelos canais primários de atendimento da Instituição. Também responde as reclamações intermediadas pelo Banco Central do Brasil, Comissão de Valores Mobiliários - CVM, PROCON (s), demais entidades de defesa do consumidor, entre outros intervenientes. Essa atividade é realizada na busca da solução definitiva às reclamações, com apoio das demais áreas da Instituição.

A Ouvidoria da Tanger Sociedade de Crédito Direto S.A é um canal de comunicação entre a instituição e os clientes, inclusive na mediação de conflitos. Para isso, conta com uma ouvidora certificada pela Febraban - Federação Brasileira de Bancos FBB200.

A partir da análise das demandas apresentadas pelos nossos clientes, são propostas medidas que visam aprimorar produtos, serviços, processos e melhorar a experiência dos clientes.

Em atendimento aos Regulatórios do BACEN e das melhores práticas neles inspiradas, este relatório refere-se às atividades da Ouvidoria da Tanger Sociedade de Crédito Direto S.A. no período de 1 de janeiro de 2020 a 30 de junho de 2020.

A Ouvidoria da Tanger Sociedade de Crédito Direto S.A., desde sua constituição, em setembro de 2019, atende seus clientes nos termos da Resolução nº 4.433 de 23 de julho de 2015, do Banco Central do Brasil, e tem por diretrizes de atuação a política de atendimento da empresa e as determinações da Lei 8.078, de 11 de Setembro de 1990.

MENSAGEM DA OUVIDORIA

Neste relatório você vai encontrar um panorama geral da Ouvidoria, onde demonstra resultados, ações, campanhas, treinamentos e aprimoramento realizados, com compromisso de ter um atendimento de excelência e satisfação.

Nossa missão é ser um canal efetivo de relacionamento, aprimorando a cultura de foco do cliente, agregando valor à instituição. Centralidade no cliente como fonte de inspiração para aprimoramento dos processos!

Como neste primeiro semestre de 2020 não entramos em atividade comercial, não tivemos ocorrências no período de 01 de janeiro de 2020 a 30 de junho de 2020.

A Tanger Sociedade de Crédito Direto S.A. é uma empresa de capital fechado, estruturada organizacionalmente para atender ao seu "Core Business", que é trabalhar seus recursos financeiros através de instrumentos devidamente regulamentados, de modo a utilizá-los de forma otimizada, rentável e ética.

Trata-se de um arranjo de pagamento de propósito limitado que não se integra ao SPB – Sistema de Pagamentos Brasileiro (segundo definição do BACEN – Banco Central do Brasil), cujo produto principal é o crédito ao consumidor no varejo (financiamentos e empréstimos para pessoas físicas), disponibilizado através de plataforma eletrônica aos atuais e futuros clientes das Lojas Tanger e respaldado por recursos cuja origem é exclusivamente seu capital próprio.

Como passo evolutivo, a empresa focará uma base de clientes completamente nova, atualmente sem acesso a crédito na rede bancária tradicional, através da disponibilização de financiamentos de nichos, como exemplos: pequenos produtores agrícolas, pecuaristas, profissionais liberais e estudantes das regiões do interior de São Paulo e Estados adjacentes primeiramente.

Os créditos dos empréstimos e financiamentos concedidos poderão permanecer na Tanger SCD ou ser vendidos via Cessão de Crédito Sem Coobrigação para veículos de securitização disponibilizados por investidores institucionais (como Fundos de Investimentos em Direitos Creditórios - FIDCs) e/ ou companhias securitizadoras.

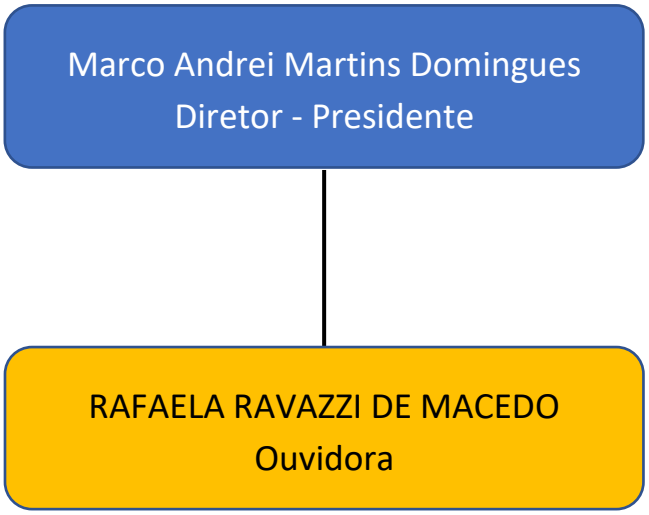
Adicionalmente a empresa poderá vir a prestar serviços de análise de crédito e/ ou de cobrança de crédito para terceiros.

Assim, preserva na sua estrutura interna as áreas e funções diretamente ligadas às suas atividades e contrata de áreas corporativas do Grupo ao qual pertence e de empresas externas funções que as permeiam e suportam, respeitando o rigor determinado pelas Leis e Regulamentos em vigor.

MODELO ORGANIZACIONAL

Na gestão da Ouvidoria, com o cargo de Ouvidor da Tanger Sociedade de Crédito Direto S.A., ficou a cargo da Rafaela Ravazzi de Macedo.

A Ouvidoria possui uma estrutura independente e autônoma diretamente ligada à Presidência, com estrutura compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da instituição.



CANAIS DE OUVIDORIA

O acesso à Ouvidoria pode ser realizado por telefone, correspondência ou internet:

TELEFONE

0800 772-4600, das 08h às 12h e das 14h às 18h em dias úteis, de segunda à sexta-feira.

CORRESPONDÊNCIA

Av. Floriano Peixoto, 1777 Lins/SP CEP: 16400-101

E-Mail

ouvidoria@tanger.com.br

Identificação	Tema
Febraban SARB 003/ 2008	Institui o Normativo de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.
Circular Bacen 3.503/ 2010	Dispõe sobre procedimentos complementares referentes à Ouvidoria.
Circular Bacen 3.729/ 2014	Altera denominação do RDR para Sistema de Registro de Demandas do Cidadão.
Resolução Bacen 4.433/ 2015	Dispõe sobre Ouvidoria.
Circular Bacen 3.778/ 2015	Altera a Circular 3.503/ 2010.
Resolução Bacen 4.539/ 2016	Dispõe sobre política institucional de relacionamento com clientes.
Resolução Bacen 4.629/ 2018	Altera a Resolução 4.433/ 2015.
Circular Bacen 3.881/ 2018	Dispõe sobre instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria
Carta Circular Bacen 3.945/ 2019	Dispõe sobre informações referentes à qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria (dispensa).
Febraban SARB 022/ 2019	Institui o Normativo de Ouvidorias.