

Relatório de Ouvidoria

1º semestre de 2021



TANGER SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A.

A Ouvidoria da Tanger Sociedade de Crédito Direto S.A. – “TANGER SCD” – atua na condução de reclamações de clientes que não foram solucionadas pelos canais primários de atendimento da Instituição. Responde as reclamações intermediadas pelo Banco Central do Brasil (BCB), Comissão de Valores Mobiliários (CVM), PROCON(s) e 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 SCD 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 e atende aos seus clientes nos termos da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020.

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

Em atendimento aos **Normativos do BCB** e das melhores práticas neles inspiradas, este relatório refere-se às atividades da Ouvidoria da TANGER SCD no período que vai de 1º de janeiro a 30 de junho de 2021. Neste documento encontra-se um panorama geral, com demonstração dos resultados, ações, campanhas, treinamentos e aprimoramentos realizados, com compromisso da excelência e satisfação no atendimento ao cliente.

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

No **primeiro semestre de 2021** houve **1 (uma) ocorrência** através do REGISTRO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO- RDR do BCB. Apesar da reclamação ter sido aberta em nome

da Instituição, o RDR 2021/302236 não se aplicava à TANGER SCD, e foi inserido, por engano, pelo reclamante, dado que a reclamação se tratava de processos de outra Instituição Financeira.

Trabalhamos continuamente para que nosso atendimento seja o mais assertivo e adequado às necessidades do nosso público.

Na gestão da Ouvidoria, o cargo de ouvidora da TANGER SCD, está atribuído à Rafaela Ravazzi de Macedo, certificada através da Certificação Profissional FEBRABAN- “Ouvidoria”- número 9.068.133.982.134.600, que, **no final do semestre, teve seu mandato renovado por mais 3 (três) anos à frente dos processos da área.**

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

O acesso à Ouvidoria pode ser realizado por telefone, correspondência ou por correio eletrônico (*e-mail*):

A. TELEFONE

Através do **0800 772-4600** (das 08h às 12h e das 14h às 18h, em dias úteis).

B. CORRESPONDÊNCIA

Tanger Sociedade de Crédito Direto S.A

Av. Floriano Peixoto, 1777 Lins/SP CEP: 16.400-101

C. E-MAIL

Através do correio eletrônico: **ouvidoria@tanger.com.br**

Base Regulatória

Legislação/ Normativo/ Disp. Regulatório	Tema
Resolução CMN 4.539/2016	Dispõe sobre política institucional de relacionamento com clientes.
Resolução CMN nº 4.860/2020	Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.
Circular Bacen 3.729/ 2014	Altera denominação do RDR para Sistema de Registro de Demandas do Cidadão.
Carta Circular nº 3.945, 12/4/2019	Dispõe sobre a remessa de informações relativas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários de que trata a Circular nº 3.881, de 2018.
Carta Circular nº 3.880, 11/5/2018	Dispõe sobre a remessa de informações relativas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários de que trata a Circular nº 3.881, de 2018.
Carta Circular nº 3.298, 22/2/2008	Esclarece sobre a remessa dos relatórios do diretor ou do administrador responsável pela Ouvidoria de que trata a Circular 3.370, de 2007.
Febraban SARB 003/ 2008 (atualizado pela Delib. SARB 002/2017)	Institui o Normativo de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.
Febraban SARB 022/ 2019	Institui o Normativo de Ouvidorias.