

Relatório de Ouvidoria

1º semestre de 2023



TANGER SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A.

Empresa	Tanger Sociedade de Crédito Direto S.A. – TANGER SCD
Tema	Governança Corporativa
Classificação	Público (Lei 13.709/18)

Sumário

<i>Capítulo</i>	<i>Pág.</i>
1. INTRODUÇÃO.....	3
2. MENSAGEM DA OUVIDORIA.....	3
3. MODELO ORGANIZACIONAL	4
4. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	4
5. BASE REGULATÓRIA	5

Elaborado por: Rafaela Ravazzi <i>Ouvidoria</i>	Revisado por: Michele Ribeiro <i>Diretoria</i>	Aprovado por: Marco Domingues <i>Presidência</i>
Data: 17.07.2023	Data: 17.07.2023	Data: 17.07.2023

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Tanger Sociedade de Crédito Direto S.A. – “TANGER SCD” – (Ouvidoria) 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 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 (Certificação FBB200) e atende aos seus clientes nos termos da [Resolução CMN nº 4.860/2020](#).

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 consumidores.

Em atendimento aos **Normativos do BCB** e às 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 2023.

Neste documento, encontra-se um panorama geral, com a demonstração dos resultados, ações, campanhas, treinamentos e aprimoramentos realizados, com compromisso da excelência e satisfação no atendimento ao cliente.

Nossa missão é ter um canal efetivo de relacionamento, aprimorar a cultura do foco no cliente, agregando valor à Instituição, como fonte de inspiração para a aplicação das melhores práticas aos processos.

2. MENSAGEM DA OUVIDORIA

No primeiro semestre de 2023 houve apenas uma ocorrência através do canal de atendimento ao consumidor do Banco Central do Brasil, no Registro de Demandas do Cidadão- RDR, tratando-se de uma reclamação referente a renegociação de dívida, acordada entre ambas partes e encerrada pelo BC.

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

Ao longo do ano, a Instituição investiu em treinamento das equipes de atendimento ao cliente, bem, como as demais equipes operacionais, para que o processamento de soluções aos consumidores esteja em linha com as melhores práticas de mercado. Com destaque, a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)** e o **Cadastro de Clientes** foram temas abordados e ministrados, trazendo maior segurança para as equipes no tratamento de dados do público.

3. MODELO ORGANIZACIONAL

Na gestão da Ouvidoria, o cargo de ouvidora da TANGER SCD, está atribuído à profissional Rafaela Ravazzi, certificada através da Certificação Profissional FEBRABAN - “Ouvidoria” - número 9.068.133.982.134.600.

A Ouvidoria possui 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.

4. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

O acesso à Ouvidoria pode ser realizado via canais de atendimento da TANGER SCD, 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

5. BASE REGULATÓRIA

Legislação/ Normativo/ Disp. Regulatório	Tema
Resolução CMN nº 4.949 de 30/9/2021	Dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços.
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.
Resolução BCB nº 222 de 30/3/2022	Dispõe sobre o tratamento de registro de reclamações no âmbito do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR).
Instrução Normativa BCB nº 265 de 31/3/2022	Dispõe sobre a avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pelo componente organizacional de ouvidoria a clientes e usuários e sobre a remessa dessas informações ao Banco Central do Brasil.
Instrução Normativa BCB nº 330 de 24/11/2022	Consolida os procedimentos para o registro de informações cadastrais no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (Unicad) de que trata a Resolução BCB nº 209, de 22 de março de 2022.
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.