

Relatório de Ouvidoria

2º semestre de 2023



Sociedade de Crédito Direto S.A.

Empresa	Daux Sociedade de Crédito Direto S.A.
Tema	Governança Corporativa
Classificação	Público (Lei 13.709/18)

Sumário

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

Elaborado por: Débora de Moraes Laurindo <i>Ouvidoria</i>	Revisado por: Michele Ribeiro <i>Diretoria</i>	Aprovado por: Marco Domingues <i>Presidência</i>
Data: 21.03.2024	Data: 21.03.2024	Data: 21.03.2024

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Daux Sociedade de Crédito Direto S.A. – “DAUX 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 é um canal de comunicação entre a Instituição e os clientes, inclusive na mediação de conflitos. Para isso, conta com profissionais certificados pela Federação Brasileira de Bancos – FEBRABRAN, Certificação FBB200 e atende aos clientes com fundamentos 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 DAUX SCD no período que vai de 1º de julho a 31 de dezembro 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 segundo 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 de possível negativação do seu nome no Sistema de Informações de Créditos — “SCR”. Apesar desta demanda não ter chegado via canal de ouvidoria, fizemos o acompanhamento e supervisão, juntamente com nosso SAC _ Serviço de Atendimento ao Cliente da companhia, onde informamos ao cliente e seu advogado, que o SCR tem por objetivo fornecer informações ao BCB para supervisão do risco de crédito que estão expostas às instituições financeiras, portanto, a DAUX SCD como uma empresa autorizada, regulada e supervisionada deve seguir suas resoluções e normas. Em que, o mesmo autorizou a inclusão dos dados na cláusula 5 item III da Cédula de Crédito Bancário “CCB” assinada no ato da contratação.

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 dos dados sensíveis.

3. MODELO ORGANIZACIONAL

A gestão da Ouvidoria de 2023, estava atribuída à profissional Rafaela Ravazzi de Macedo, certificada através da Certificação Profissional FEBRABAN - “Ouvidoria” - número 9.068.133.982.134.600.

Devido ao pedido de desligamento do quadro de funcionários da instituição, foi realizada a destituição da Srta. Rafaela Ravazzi de Macedo do cargo de Ouvidora e nomeada a Srta. Débora de Moraes Laurindo, para ocupar o cargo

de Ouvidora por um mandato de 36 (trinta e seis) meses a contar do dia 19 de março de 2024 até 19 de março de 2027, certificada através da Certificação Profissional FEBRABAN - “Ouvidoria” – número 1.963.501.837.929.460.

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 DAUX SCD, por telefone, correspondência, ou por correio eletrônico (*e-mail*):

A. TELEFONE

Através do 0800 772-4600 (de segunda à sexta-feira, das 08h às 12h e das 14h às 18h)

B. CORRESPONDÊNCIA

Av. Floriano Peixoto, 1777, Sala 04, centro Lins/SP CEP: 16.400-101

C. E-MAIL

Através do correio eletrônico: ouvidoria@daux.net.br

5. FATO RELEVANTE

Em 1 de fevereiro de 2024 o Banco Central do Brasil, através do Ofício 1980/2024-BCB/Deorf/GTSP1 e Processo 258661, autorizou a mudança da denominação social para Daux Sociedade de Crédito Direto S.A. e a alteração do estatuto social dessa instituição, deliberada na Assembleia Geral Extraordinária de 10 de novembro de 2023, por esta razão, todos os dados estão sendo tratados como Daux SCD e não como Tanger SCD.

6. 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 nº 27/2023	Institui o Normativo de Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.
Febraban SARB nº 27/2023	Institui o Normativo de Ouvidorias.