





Resultado da Ouvidoria

1º Semestre 2021

Apresentação

Apresentamos o relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria DMCard referente ao 1º semestre de 2021.

Como um dos fundamentos principais, reforçamos o nosso compromisso de atender todos os nossos clientes nos termos da Resolução CMN nº 4.433/2015.

Nosso atendimento são para os casos em que o cliente não teve seu problema solucionado nos canais de atendimento de primeira instância, com o objetivo de mitigar qualquer insatisfação apresentada.

As manifestações recebidas, geram para nós, oportunidades de transformação e melhorias para que possamos oferecer cada vez mais aos nossos clientes uma boa experiência.



A DMCard

A DMCard é uma instituição financeira que nasceu em 2002 como uma administradora de cartões de crédito private label, em São José dos Campos, interior de São Paulo.

Entramos no ramo de crédito tradicional com o lançamento do DMCard Mastercard e, ao valorizarmos nossos colaboradores e a satisfação de nossos clientes, nos consolidamos como uma empresa jovem, dinâmica e que está em constante crescimento.

Além do crédito, a DMCard ainda oferece uma poderosa ferramenta de CRM que coleta informações sobre o hábito de compra dos consumidores, permitindo, assim, a criação de campanhas personalizadas e relevantes para os diferentes perfis de clientes existentes.

Com nota alta em qualidade de serviço, a DMCard tem compromisso em oferecer o melhor atendimento para seus parceiros e clientes.



A DMCARD

A DMCARD divide-se em:

ARRANJO DMCARD: é o arranjo de pagamento de propósito limitado ou seja, aqueles cujos instrumentos de pagamento são aceitos apenas na mesma rede de estabelecimentos, no qual a DMCARD Cartões de Crédito S/A é a instituidora do arranjo e emissora dos meios de pagamento utilizados nas transações e a DMCARD Meios de Pagamento Ltda. é a CREDENCIADORA dos LOJISTAS.

CREDENCIADORA: DMCARD Meios de Pagamento Ltda., CNPJ 22.371.651/0001-20;

ADMINISTRADORA: DMCARD Cartões de Crédito S/A, CNPJ 16.581.207/0001- 37.

PROCESSADORA: DMCARD Processamento de Dados e Central de Atendimento Ltda., CNPJ 05.355.090/0001-57.

SPE (Sociedade de Propósito Específico) SECURITIZADORA: DMCARD Securitizadora S/A, CNPJ 36.238.874/0001-29.

ENTIDADE SUPERVISIONADA (ES): Empresa regulada pelo Banco Central: DMCARD Sociedade de Crédito Direto S/A, CNPJ 37.555.231/0001-71.

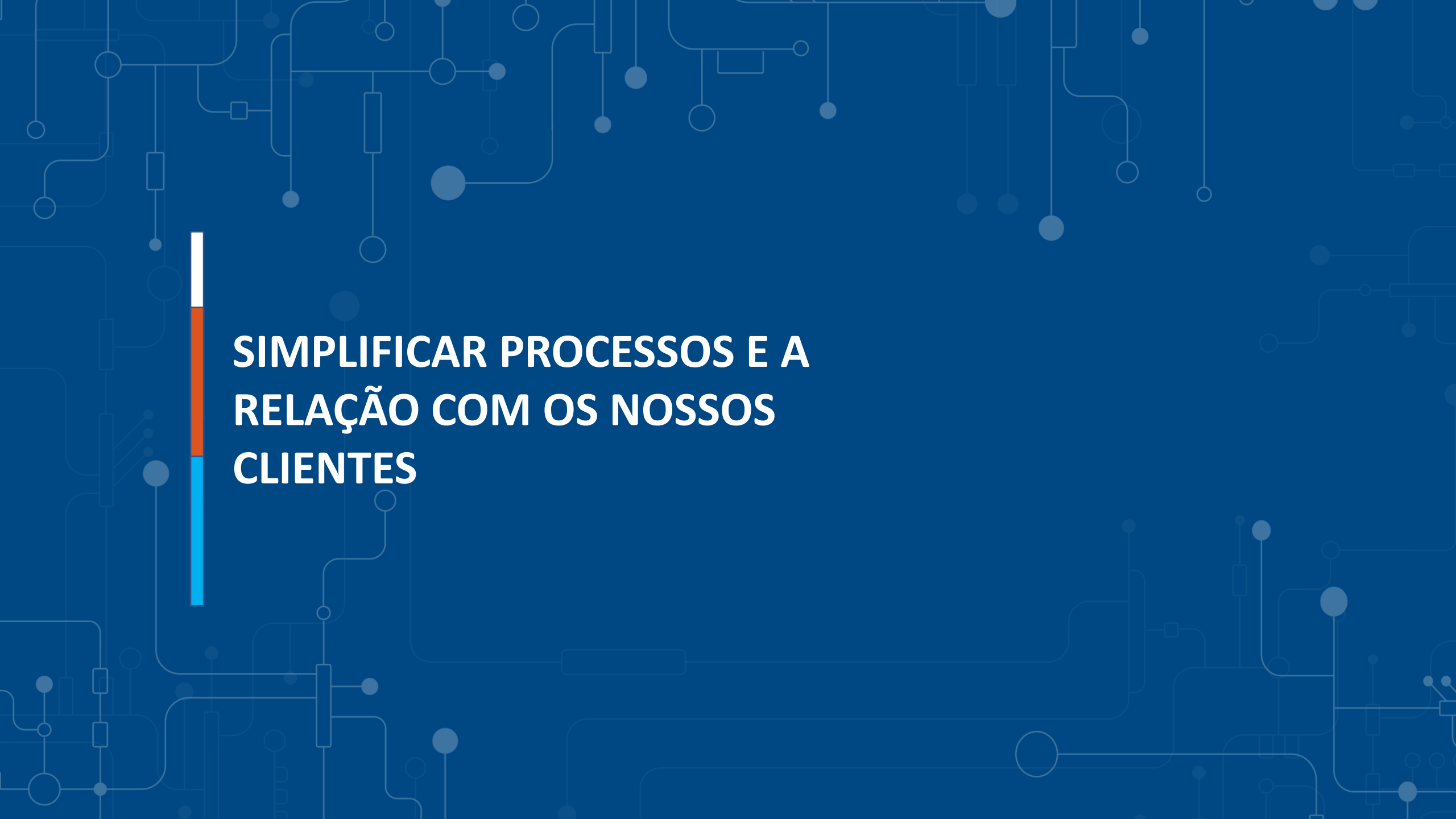


Mensagem da Ouvidoria

Somos um time apaixonado pelo cliente. Nossos empenhos são para garantir seus direitos, identificar as principais causas de insatisfação e, assim encontrar caminhos e ferramentas mais eficazes, visando a melhoria contínua e a garantia de uma boa experiência aos nossos clientes.

Nosso trabalho está voltado para uma gestão ética, pautada nas diretrizes internas, nos normativos dos Órgãos reguladores, no Código de Defesa do Consumidor e reafirmamos o compromisso da Ouvidoria de atuar como um dos principais agentes internos de mudança na Instituição.



The background is a dark blue field filled with a complex network of thin, light blue lines and circles, resembling a circuit board or a digital network. On the left side, there is a vertical bar composed of three segments: a white top segment, an orange middle segment, and a light blue bottom segment. The text is positioned to the right of this bar.

**SIMPLIFICAR PROCESSOS E A
RELAÇÃO COM OS NOSSOS
CLIENTES**

Simplificando Processos

O ouvidor na DMCARD trabalha com respaldo da Alta Administração e tem amplo trânsito na empresa. A Ouvidoria atua como canal de relacionamento com os clientes para a mediação de conflitos, em busca de soluções ágeis e efetivas, pautadas na transparência e imparcialidade e, ainda, com o compromisso de promover melhorias nos serviços prestados pela empresa, desburocratizar os processos e facilitar a vida de nossos clientes.

As ocorrências recebidas pela Ouvidoria são recepcionadas por múltiplos canais: 0800 específico para essa finalidade, website (Ouvidoria), e-mail exclusivo para a Ouvidoria ou através de plataformas externas disponibilizadas por órgãos de defesa do consumidor, e o Banco Central através do Sistema RDR . No fim deste semestre, aderimos o canal Consumidor.gov, com o objetivo de ampliar nossa plataforma de acolhimento às manifestações.

Todas as demandas recepcionadas na Ouvidoria são registradas, analisadas e solucionadas, de modo conclusivo e formal, em até dez dias úteis, em consonância com a Resolução CMN nº 4.433/2015.

Todos os dados apresentados abaixo se referem à empresa DMCARD Cartões de Crédito S/A.

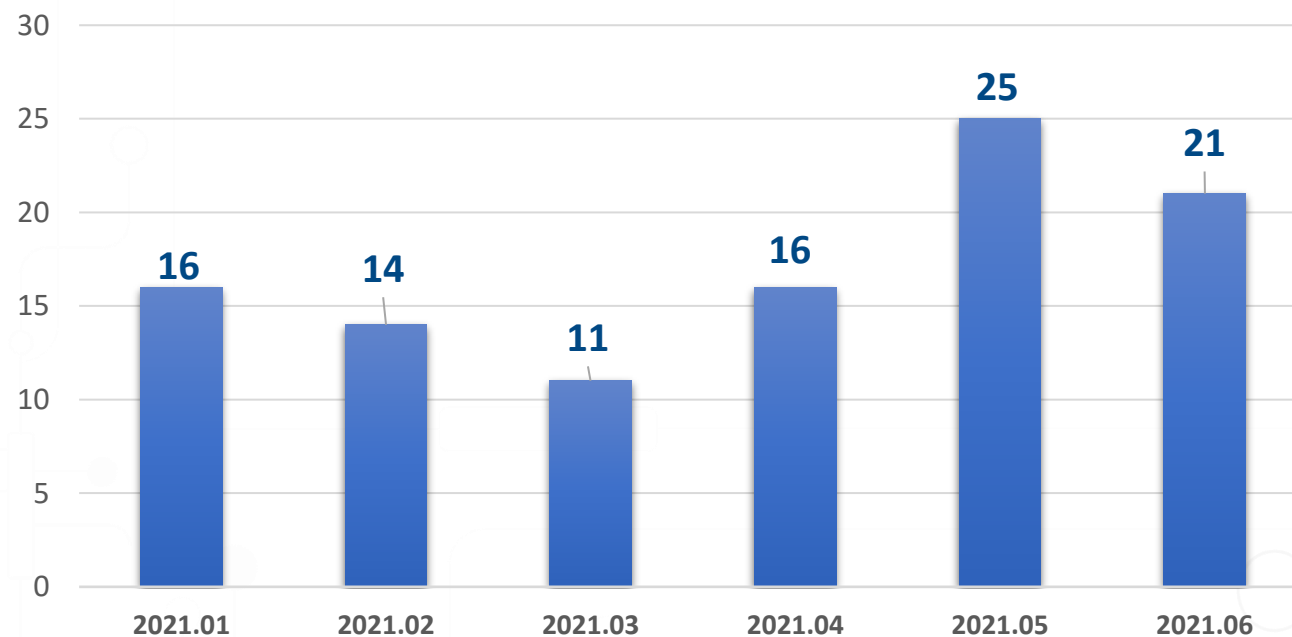
Não tivemos nenhuma reclamação referente às demais empresas, a saber: DMCARD Meios de Pagamento Ltda, DMCARD Processamento de Dados e Central de Atendimento Ltda, DMCARD Securitizadora S/A, DMCARD Sociedade de Crédito Direto S/A.



Entrada Por Mês

O volume de reclamações na ouvidoria tem uma baixa representatividade ao ser comparado ao volume total de atendimentos.

A média de atendimentos foi de 16 interações por mês, tendo um aumento em Maio, atingindo 25 chamadas.

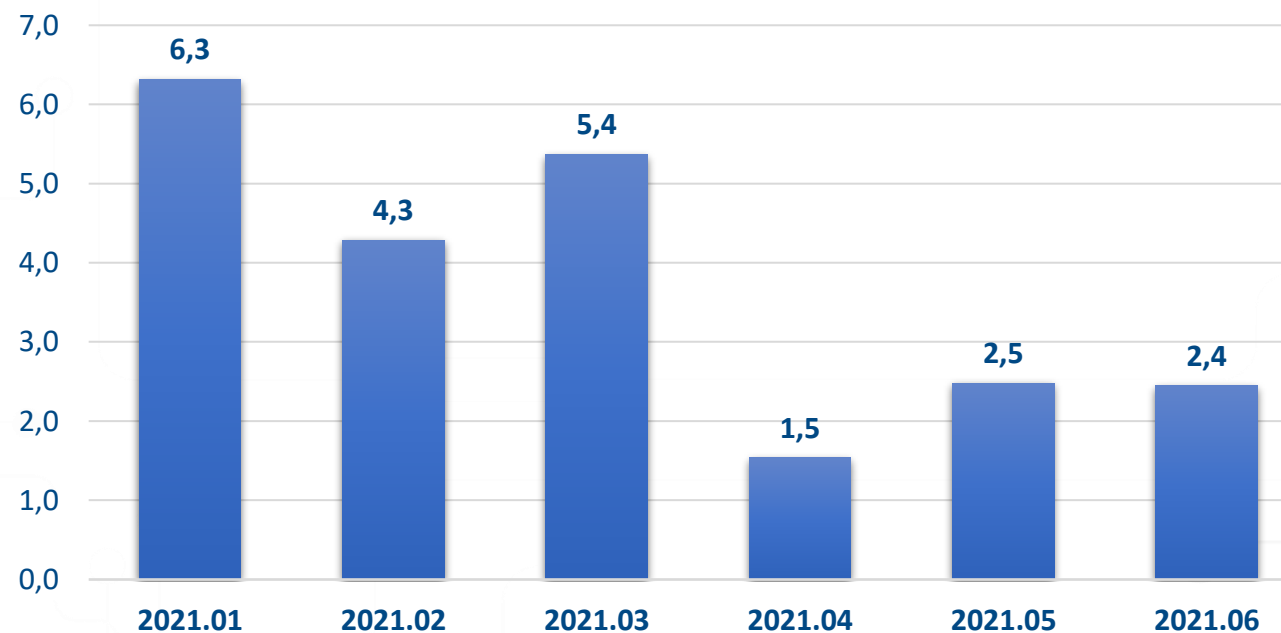


Prazo Médio de Respostas Por Mês

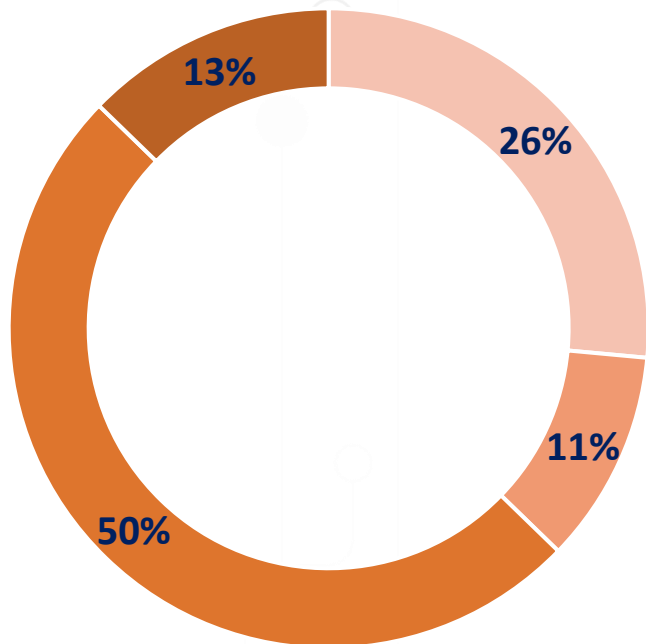
Todas as manifestações são tratadas em caráter de urgência.

Estamos comprometidos em entregar uma solução efetiva e justa aos clientes no menor tempo possível.

O prazo médio de resposta no período foi de 3,7 dias úteis.

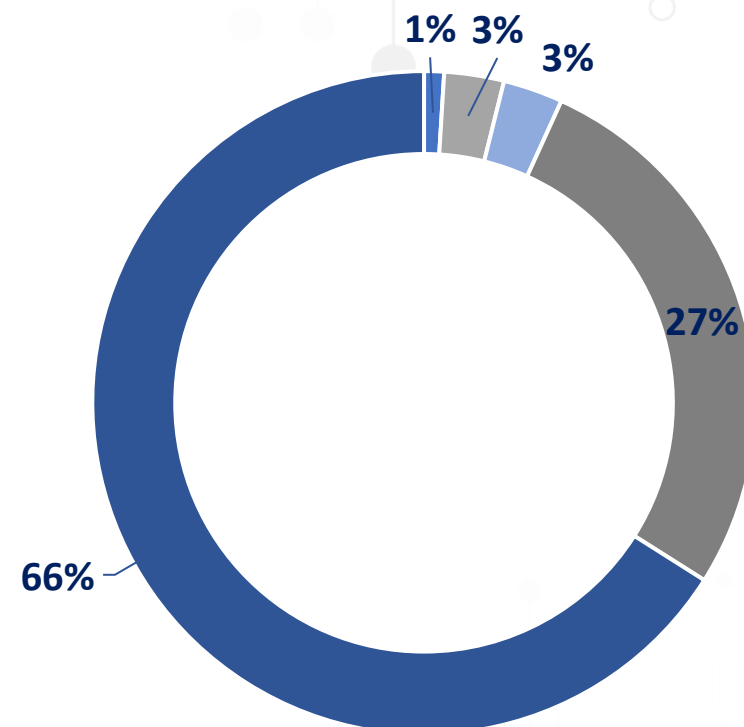


Nossos Resultados



Canais de origem

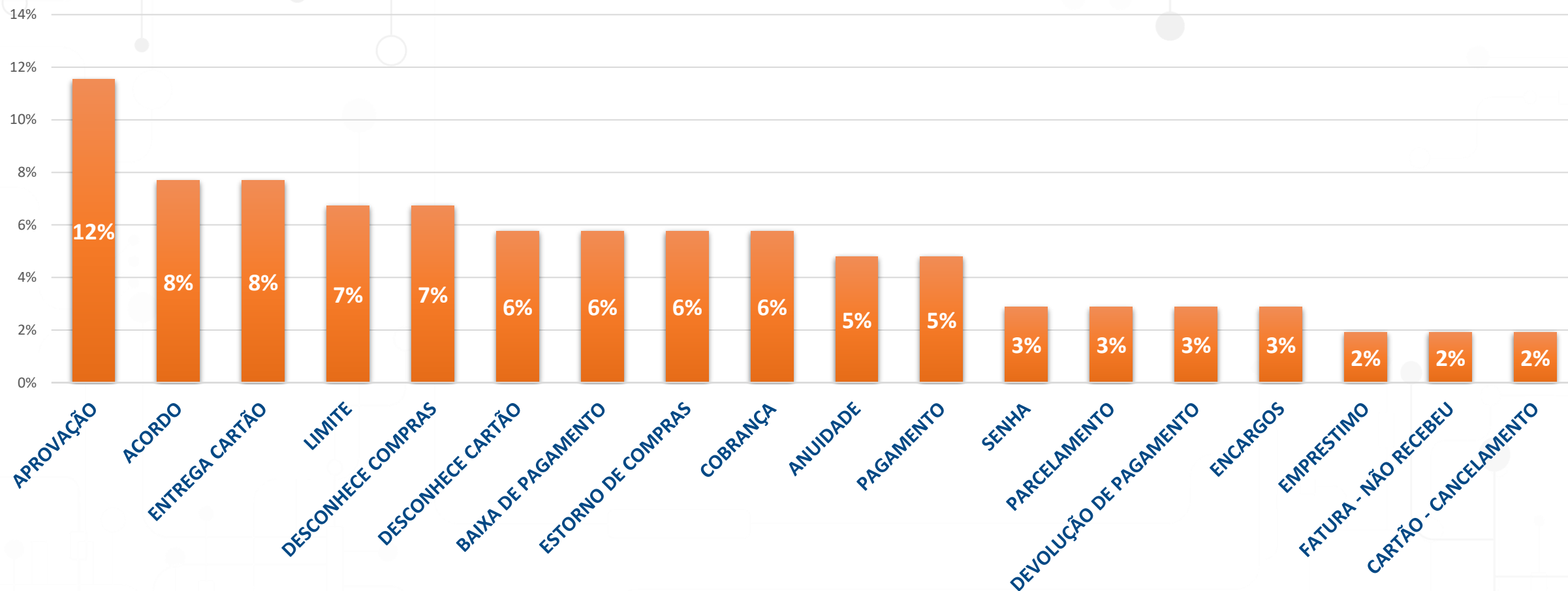
Fone (0800) Site E-mail Banco Central



Manifestações por produtos

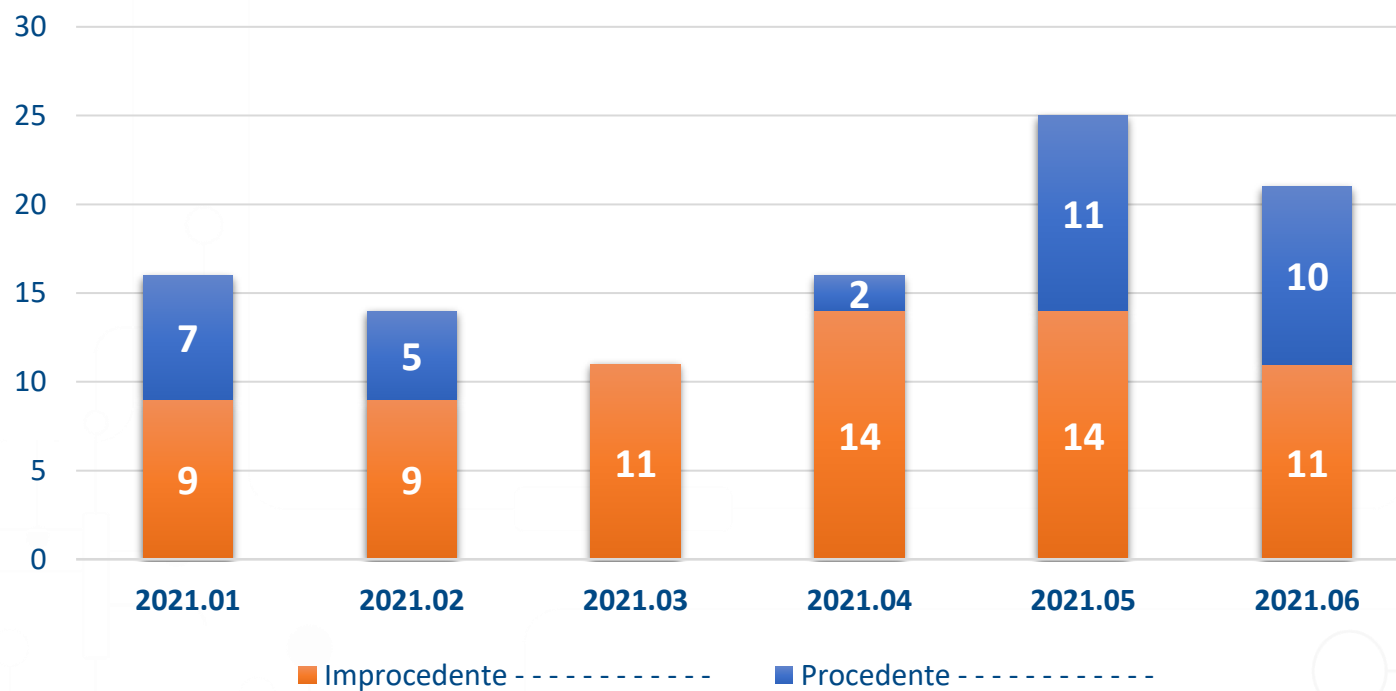
Visa Não Cliente Empréstimo Pessoal Mastercard Private Label

Nossos Resultados: principais motivos de manifestação



% Classificação das Reclamações

Todas as manifestações procedentes geraram para nossa empresa, oportunidades de melhorias, seja em nossos processos ou sistemas.



Procedente

34%

Improcedente

66%

Pesquisa de Satisfação Clientes DMCard

Tão importante quanto atender nossos clientes é **saber o quanto eles ficaram satisfeitos com o atendimento** prestado a eles. Por isso, ao final dos atendimentos de ouvidoria pedimos aos nossos clientes que avaliem o nosso atendimento, em uma escala de 0 a 5.



Ouvidoria

4,8

Consumidor.gov

A plataforma consumidor.gov é disponibilizada pelo Governo Federal, como um canal para solucionar conflitos entre consumidores e empresas.

Com o objetivo de disponibilizar aos nossos clientes mais um canal de atendimento eficiente, que busca solucionar as manifestações de forma rápida e eficiente, a Ouvidoria é aderente à plataforma desde maio de 2021.

A experiência dos clientes é um ponto fundamental da Ouvidoria da DMCard.

Recebemos neste período 19 manifestações neste canal.



Consumidor.gov

4,8

