

Relatório Semestral Ouvidoria

2º Semestre 2021

DMCard

DMCard

DMCard

DMCard



| Sumário

RESULTADO DA OUVIDORIA

Apresentação

A DMCARD

Nosso propósito

Jornada do cliente na ouvidoria

Atuação da Ouvidoria

SIMPLIFICAR PROCESSOS E A RELAÇÃO COM NOSSOS CLIENTES

Simplificar processos

Entradas por mês

Prazo Médio de respostas por mês

Manifestações por produtos

Entradas por canais de origem

Classificação das Reclamações

Qualidade no atendimento

Comitês

Melhoria contínua

Consumidor.gov

02

04

05

07

08

09

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

| Apresentação

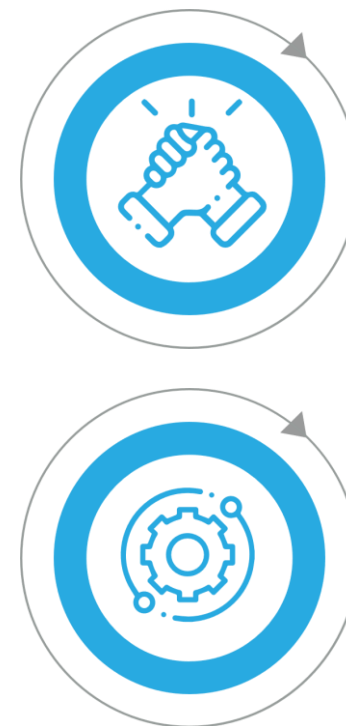
Um dos nossos valores é a transparência, que deve ser usada como base das relações com nossos clientes, pois acreditamos que esse é o melhor caminho para fortalecer a relação com nossos clientes.

Pautados nesse princípio, divulgamos nas próximas páginas todo o trabalho realizado e desenvolvido pela Ouvidoria DMCARD referente ao 2º semestre de 2021.

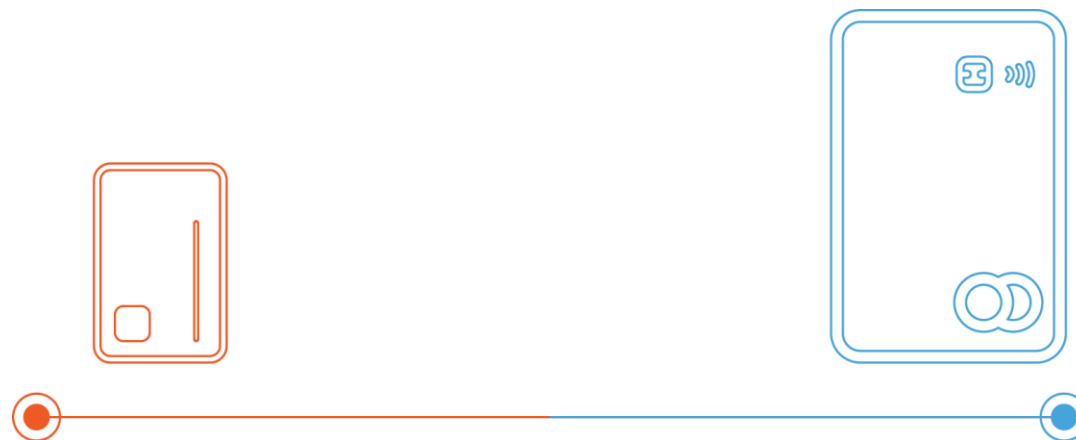
Como um dos fundamentos principais, reforçamos o nosso compromisso de atender todos os nossos clientes nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020.

Encantar é a nossa missão, garantir a melhor experiência, gerar conexões para entregar excelentes resultados. 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.

Ressaltamos nosso empenho para mediar os conflitos, trabalhando na identificação das principais causas de insatisfação, buscando a melhoria contínua de produtos e serviços e a garantia de uma boa experiência e fidelização de nossos clientes. Reafirmamos o compromisso da Ouvidoria de atuar como um dos principais agentes internos de mudança na DMCARD.



Sobre o Grupo DMCARD



A DMCARD nasceu em 2002 como uma administradora de cartões de crédito private label (o cartão de loja), setor em que é líder de mercado e crescendo em **média 35% ao ano**, nos últimos nove anos, e ultrapassando a marca de 4,2 milhões de cartões emitidos e 1 milhão de cartões ativos. Atualmente, está presente em 3.620 pontos de venda espalhados por todo Brasil.

Desde 2019, começou a ampliar seu portfólio de produtos financeiros oferecendo **cartão de crédito bandeirado, conta digital e linhas de empréstimo**, passando por uma transição em seu modelo de negócio e, hoje, atua como um grupo de produtos financeiros voltados para a concessão de crédito.

Além disso, também tem se tornado especialista em inovações para o varejo por meio das mais avançadas tecnologias, a maioria delas por meio do desenvolvimento interno, e conta com um time de especialistas em ciência de dados para oferecer, cada vez mais, melhores produtos e serviços aos clientes.

Sobre o Grupo DMCARD

Pessoas sempre foram prioridade na DMCARD. A avaliação interna pelo E-NPS (Employee Net Promoter Score), indicador que mede o quanto os colaboradores classificam a empresa como um bom local para se trabalhar, alcançou um excelente resultado com índice **93 de satisfação**. Além disso, na plataforma Glassdoor, a empresa está avaliada com a nota de **4,8** (em uma escala de zero a cinco), o que a posiciona em nota similar ou ainda mais alta do que as maiores e mais desejadas empregadoras do país.

Além do público interno, também conta com ótimos índices na satisfação dos clientes. A DMCARD possui o selo RA1000 e com um índice de satisfação no atendimento pelo call center de **92** e NPS (Net Promoter Score) atual de **74**, índices que mostram um compromisso em também oferecer o melhor serviço para nossos parceiros e clientes.

A DMCARD se transformou em uma grande plataforma de serviços financeiros inclusivos. Para potencializar a capacidade de atendimento a seus clientes, sejam varejistas (B2B) ou consumidores finais (B2C), o grupo vem há alguns anos seguindo uma agenda de aquisições e investimentos.



| Sobre o Grupo 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.



| Propósito 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.

O trabalho da ouvidoria 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.

Queremos descomplicar, solucionar e encantar!



Jornada do cliente na ouvidoria



Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria tem uma atuação de segunda instância nas Instituições financeiras. Ela é a área responsável por recepcionar as manifestações dos clientes que já realizaram contato nos canais primários de atendimento e intermediar a relação entre cliente e empresa.

Após recepcionar as manifestações da Ouvidoria, nossos analistas começam a interagir com as áreas de negócio responsáveis pelos produtos, em busca de uma solução para o caso. Somente após essa interação, é que a Ouvidoria possui as informações necessárias para solucionar e elaborar resposta formal aos clientes, dentro do prazo definido pela regulamentação e, a partir disso, também é capaz de eliminar a causa-raiz dos problemas apresentados.

A Ouvidoria da DMCARD trabalha arduamente para melhorar a jornada do cliente, seja realizando ações de melhoria contínua, seja sendo o porta voz do cliente dentro da empresa.

Por fim, são elaborados e emitidos os relatórios gerenciais e informativos para reporte ao Comitê de Processos e de Clientes, evidenciando todas as manifestações recebidas e as tratativas realizadas, identificação da causa-raiz dos problemas apresentados e plano de ação de melhoria, levando sempre em consideração a experiência dos clientes.

Simplificar

processos e a relação com os nossos clientes

Simplificar

Simplificando Processos

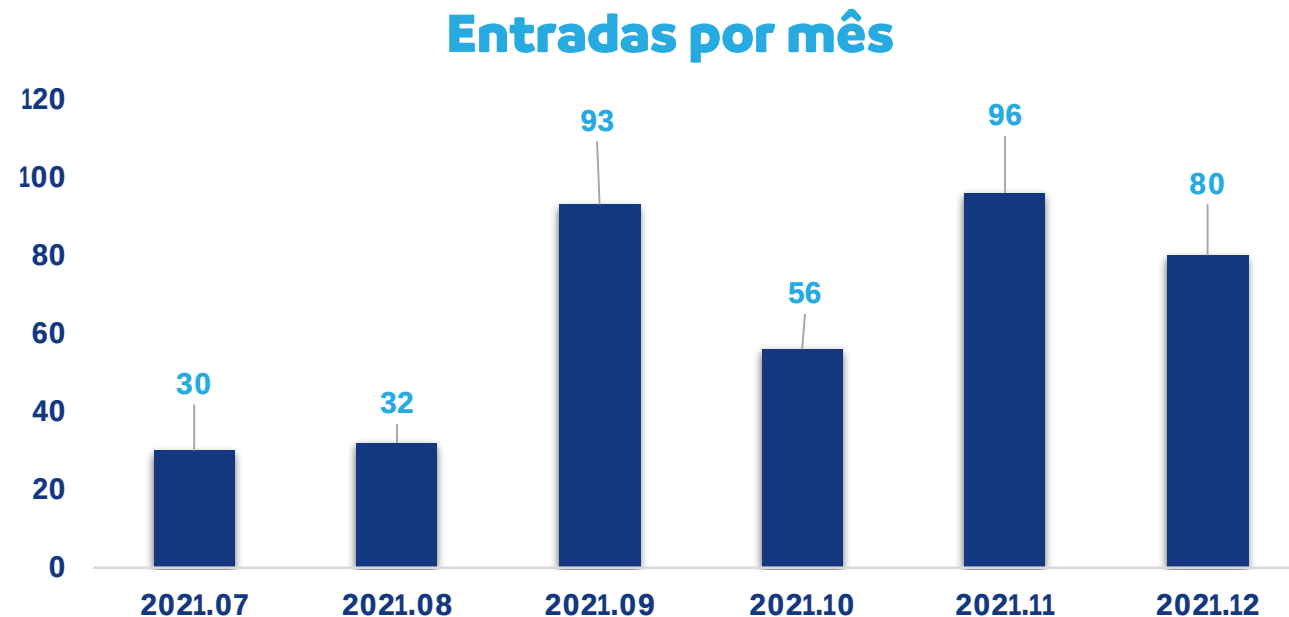
O ouvidor na DMCARD trabalha com respaldo da Alta Administração e tem amplo trânsito na empresa. A Ouvidoria atua como canal de relacionamento com os clientes para a mediação de conflitos, em busca de soluções ágeis e efetivas, pautadas na transparência e imparcialidade e, ainda, com o compromisso de 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 plataforma externa disponibilizada pelo Banco Central através do Sistema RDR.

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 4.860 / 2020**.

Para as manifestações que entraram no RDR DMCARD Meios de Pagamentos Ltda duas foram referente a Pix. As demais manifestações registradas no canal do RDR para DMCARD Meios de Pagamentos Ltda e DMCARD SCD eram relacionadas a DMCARD Cartões de Crédito Ltda (não reguladas pelo Banco Central). Todas as manifestações foram tratadas e solucionadas seguindo as normas de ouvidoria. Não tivemos nenhuma reclamação referente às demais empresas do arranjo, a saber:, DMCARD Processamento de Dados e Central de Atendimento Ltda, DMCARD Securitizadora S/A, DMCARD Sociedade de Crédito Direto S/A.

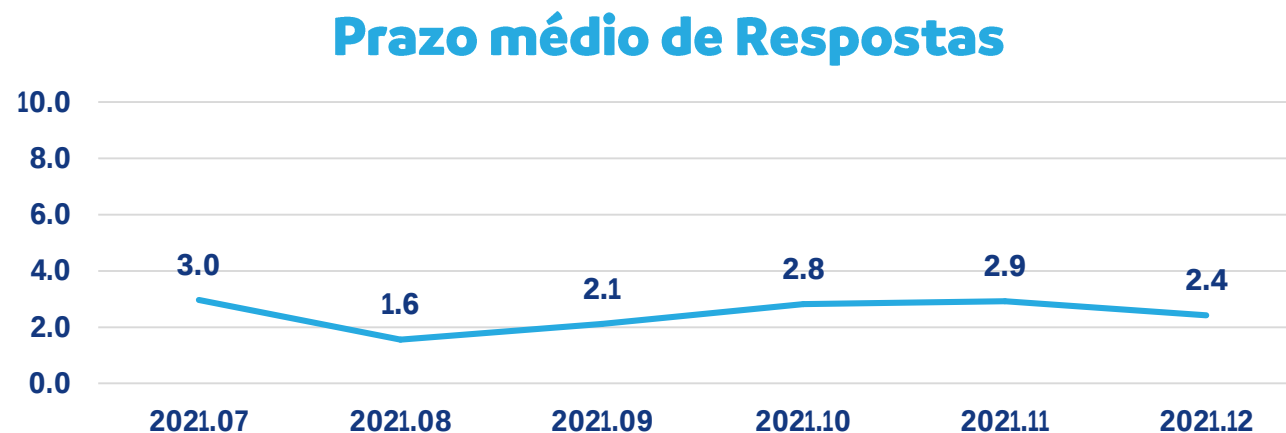
| Entrada Por Mês



O volume de reclamações na ouvidoria tem uma baixa representatividade (0,008%) se compararmos com o volume total de atendimentos no SAC.

A média de atendimentos foi de 65 interações por mês, totalizando em 389 atendimentos no semestre.

| Prazo Médio de Respostas Por Mês



A **Resolução 4.860/2020**, prevê que o prazo de resposta aos clientes das demandas recebidas na Ouvidoria não pode ultrapassar dez dias úteis.

Todas as manifestações são tratadas em caráter de urgência.

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

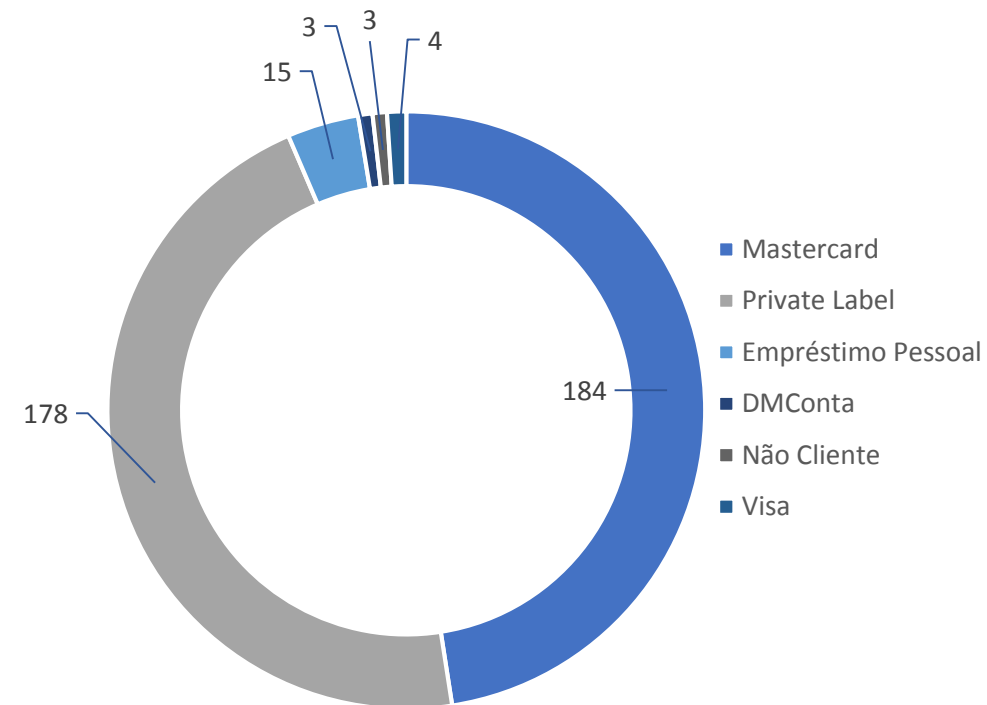
O prazo médio de resposta no período foi de **2,4 dias úteis**. Tivemos uma manifestação que excedeu o prazo de resposta. Não houve manifestações prorrogadas.

Manifestações

A Ouvidoria recebe as reclamações e, em parceria com as áreas de negócio, elabora os retornos ao cliente e aos órgãos reguladores.

Os principais produtos questionados no 2S21 – representando 93% do volume total de reclamações – foram: Cartão Mastercard e Cartão Private Label, conforme evidenciado no gráfico ao lado:

Manifestações por produtos



Entradas por canais de origem

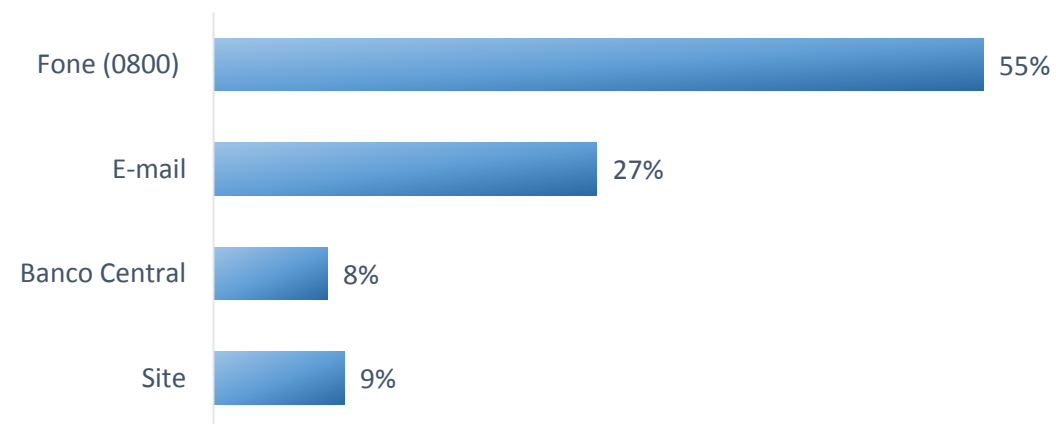
A Ouvidoria recebe as reclamações apresentadas pelos clientes através de diversos canais.

Os canais mais procurados pelos clientes no 2S21 – representando 73% do valor total de reclamações – foram: **Telefone (0800) da Ouvidoria e o e-mail da ouvidoria.**

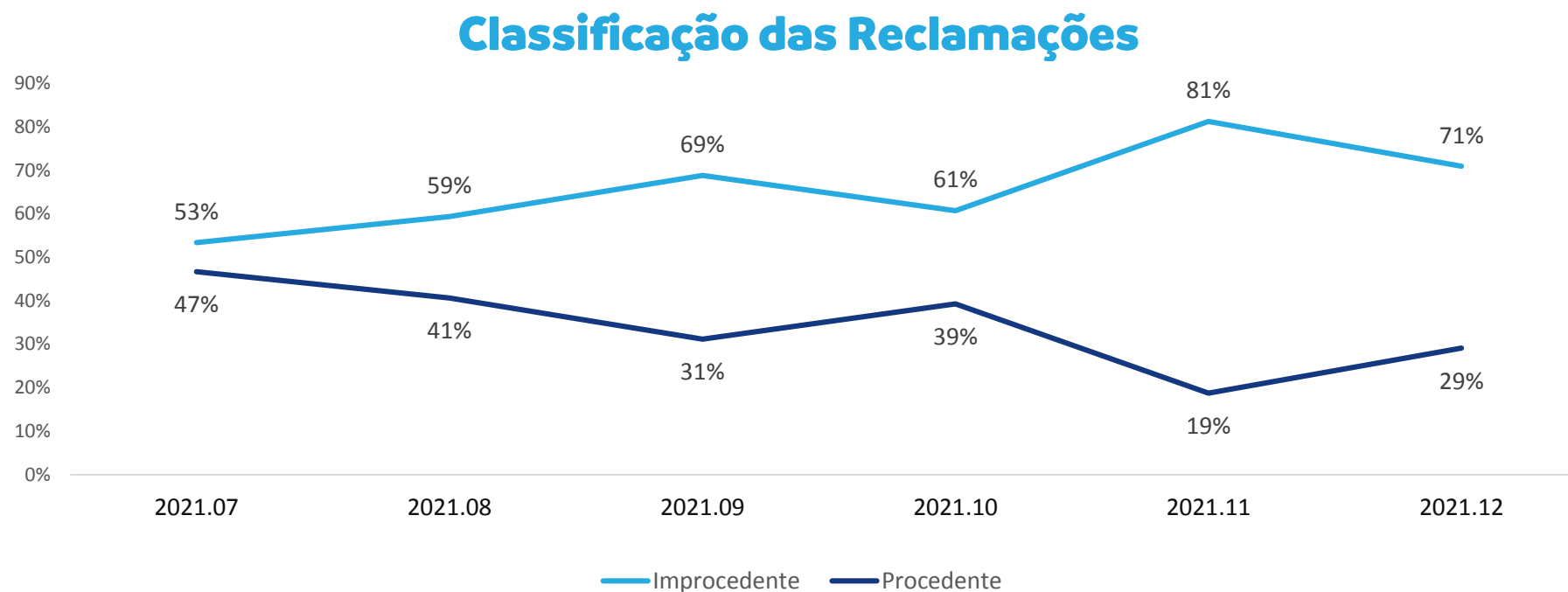
As ocorrências recebidas pela Ouvidoria são recepcionadas por múltiplos canais:

- **0800 727 8802**
- **website: <https://www.dmcad.com.br/portal/ouvidoria>**
- **e-mail: ouvidoria@dmcad.com.br**

Entradas por canais de origem



Classificação das Reclamações



Improcedente

66%

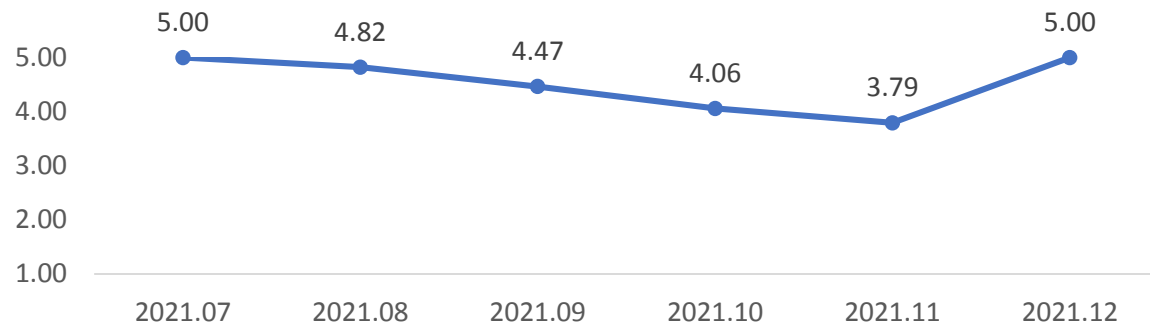
Procedente

34%

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

| Qualidade no atendimento

Pesquisa de satisfação (1 a 5)



Ouvidoria (2S21)

4,82

Ter o nosso trabalho reconhecido, principalmente por sermos uma área recém criada e dedicada a essa demanda, nos mostra que estamos na direção certa com relação ao futuro da Ouvidoria.

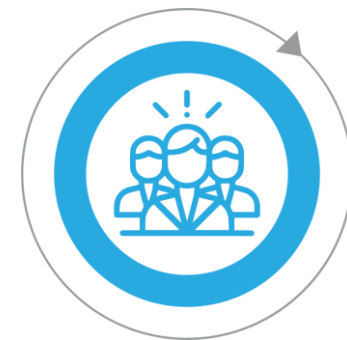
É nossa prioridade ouvir nossos clientes, reinventar a maneira como atendemos casos tão sensíveis e sermos referência no mercado ao que se refere atendimento ao cliente.

| Comitês

Os Comitê de Clientes e de Processos ocorrem mensalmente, organizado pelas áreas de negócio em prol dos clientes, com participação da Ouvidoria.

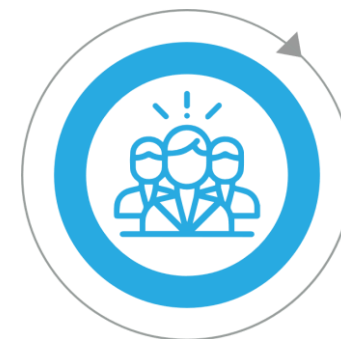
Partimos do princípio de que quando a jornada do cliente é analisada de forma ampla e com atenção aos acionamentos desde o canal primário, o índice de efetividade para correções e ajustes é cada vez maior.

Sendo assim, trabalhamos de forma preventiva, visando oferecer a melhor experiência aos nossos clientes.



Melhoria Continua

- Liberação de cadastros bloqueados.
- Devolução de pagamento.
- Termo de acordo para quitação realizada pelas assessorias.
- Alinhamento do procedimento para acordo via site “SERASA Limpa Nome”.
- Comunicação interna para situações em que é necessário acionar liderança e otimizar futuros contatos.
- Retorno automático para a conta quando identificados erros na transação Pix no Banco Parceiro.
- Readequação no formato de algumas respostas.
- Ajuste liquidação saldo devedor Visa.
- Correção do fluxo de atendimento para Ouvidoria ser acionada após chamados de 1ª instância (SAC).
- Inclusão de número de protocolo para identificação dos atendimentos.
- Divulgação do canal de ouvidoria nas faturas, internet e contratos.
- Publicação no site da DMCard do 1º Relatório de Ouvidoria referente ao 1º sem / 21



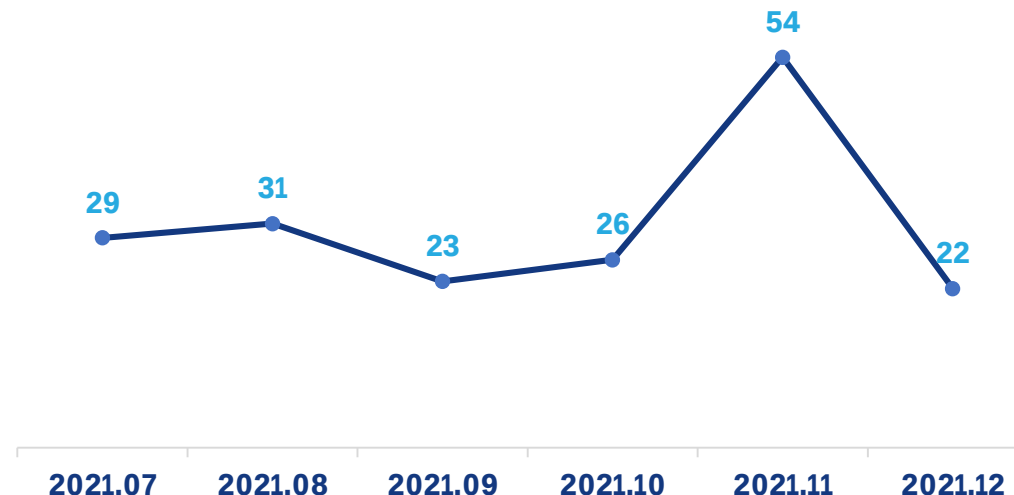
| Consumidor.gov

A plataforma consumidor.gov é disponibilizada pelo Governo Federal, como um canal para solucionar conflitos entre consumidores e empresas, acompanhada pelo Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor) e órgãos de defesa do consumidor.

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

Recebemos neste no 2S21 186 manifestações neste canal.

Volume Consumidor.gov



88,2% das manifestações apresentadas na plataforma foram classificadas pelos clientes como **solucionadas**, com prazo médio de resposta de **6,1** dias e satisfação do cliente **3,7** (escala de 1 a 5)



 @DMCard  @DMCardOficial  /DMCard  /DMCard