

# Relatório Semestral Ouvidoria

1º Semestre 2023



# Sumário

## RESULTADO DA OUVIDORIA

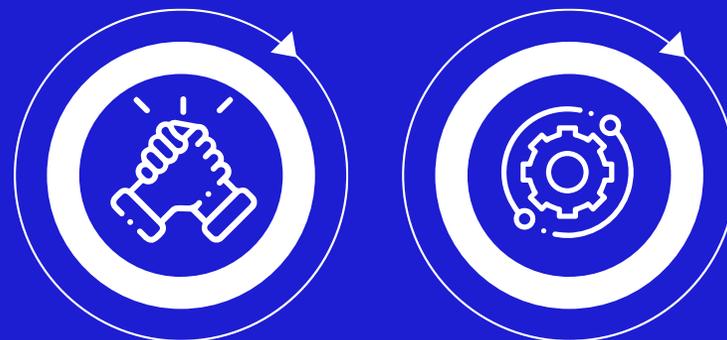
Apresentação	03
A DM	04
Nosso propósito	07
Jornada do cliente na ouvidoria	08
Atuação da Ouvidoria	09

## SIMPLIFICAR PROCESSOS E A RELAÇÃO COM NOSSOS CLIENTES

Simplificar processos	11
Entradas por mês	12
Prazo Médio de respostas por mês	13
Manifestações por produtos	14
Entradas por canais de origem	15
Classificação das Reclamações	16
Qualidade no atendimento	17
Comitês	18
Consumidor.gov	19



# Apresentação



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

Pautados nesse princípio, divulgamos nas próximas páginas todo o trabalho realizado e desenvolvido pela **Ouvidoria DM referente ao 1º semestre de 2023**.

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

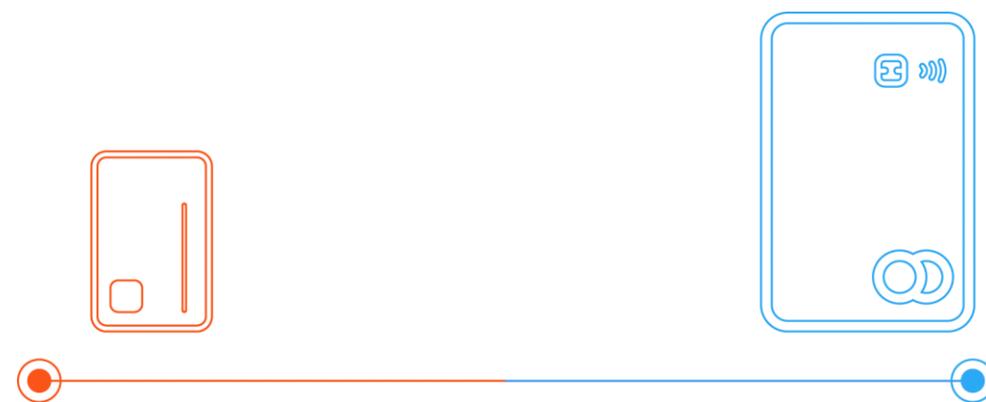
Encantar é a nossa missão, garantir a melhor experiência, gerar conexões para entregar excelentes resultados. Nossos atendimentos são para os casos em que o cliente não teve seu problema solucionado nos canais de atendimento de primeira instância, com o objetivo de mitigar qualquer insatisfação apresentada.

Ressaltamos nosso empenho para mediar os conflitos, trabalhando na identificação das principais causas de insatisfação, buscando a melhoria contínua de produtos e serviços, a garantia de uma boa experiência e fidelização de nossos clientes.

# Sobre o Grupo DM

A DM 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 5 milhões de cartões emitidos e 1 milhão e 200 mil de cartões ativos. Atualmente, está presente em quase 4.000 pontos de venda espalhados por todo Brasil.

Desde 2019, começou a ampliar seu portfólio de produtos financeiros oferecendo cartão de crédito bandeirado, conta digital, o DMApp para a gestão dos cartões e linhas de microcrédito, dentre outros serviços financeiros inclusivos, passando por uma transição em seu modelo de negócio e, hoje, atua como um grupo de produtos financeiros voltados para a concessão de crédito.



# Sobre o Grupo DM

Pessoas sempre foram prioridade na DM. 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 63 de satisfação. Além disso, na plataforma Glassdoor, a empresa está avaliada com a nota de 4,5 (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 DM possui o selo RA1000 e com um índice de satisfação no atendimento pelo call center de 92 e NPS (Net Promoter Score) atual de 73,1 índices que mostram um compromisso em também oferecer o melhor serviço para nossos parceiros e clientes.

A DM 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 DM

## A DM divide-se em:

**ARRANJO DM** é o arranjo fechado de pagamento de propósito limitado ou seja, aqueles cujos instrumentos de pagamento são aceitos apenas na mesma rede de estabelecimentos, no qual a DM Instituição 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:** DM Instituição de Pagamentos 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: DM Sociedade de Crédito Direto S/A, CNPJ 37.555.231/0001-71.

**EMPRESA CONTROLADORA:** DMCARD Participações S/A, 45.586.447/0001-22



# Nosso propósito

Valorizamos as pessoas para que cada um amplie suas possibilidades e construa sua história.

Somos um time apaixonado pelo cliente. Nos empenhamos 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.

Na DM, toda história merece crédito!



# Jornada do cliente na ouvidoria



# Atuação da ouvidoria

A Ouvidoria tem uma atuação de segunda instância na DM. 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 DM trabalha arduamente para melhorar a jornada do cliente, realizando ações de melhoria contínua, sendo o porta voz do cliente dentro da empresa.

Mensalmente elaboramos e emitimos relatórios gerenciais e informativos para reporte ao Comitê, 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 nosso  
clientes



# Simplificando processos

O ouvidor na DM 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, Banco Central (Sistema RDR) e Consumidor.gov.

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**.

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, DM Sociedade de Crédito Direto S/A.



# Entradas por mês



O volume de reclamações na ouvidoria tem uma baixa representatividade (0,0001%) se compararmos com o volume total de atendimentos em primeira instância.

A média de atendimentos foi de **66 interações por mês**, totalizando em **397 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.

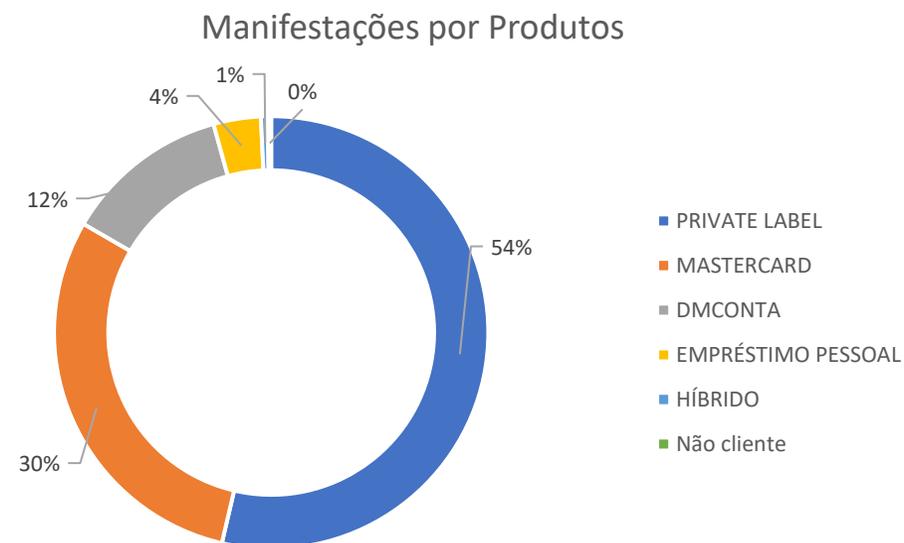
Estamos comprometidos em entregar uma solução efetiva e justa aos clientes no menor tempo possível.

O prazo médio de resposta no período foi de **2,3 dias úteis**, não houve prorrogações de prazos e duas manifestações ultrapassaram o prazo de 10 dias úteis.

# 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 1S23 - representando 84% do volume total de reclamações - foram: Cartão Mastercard e Cartão Private Label, conforme evidenciado no gráfico ao lado:

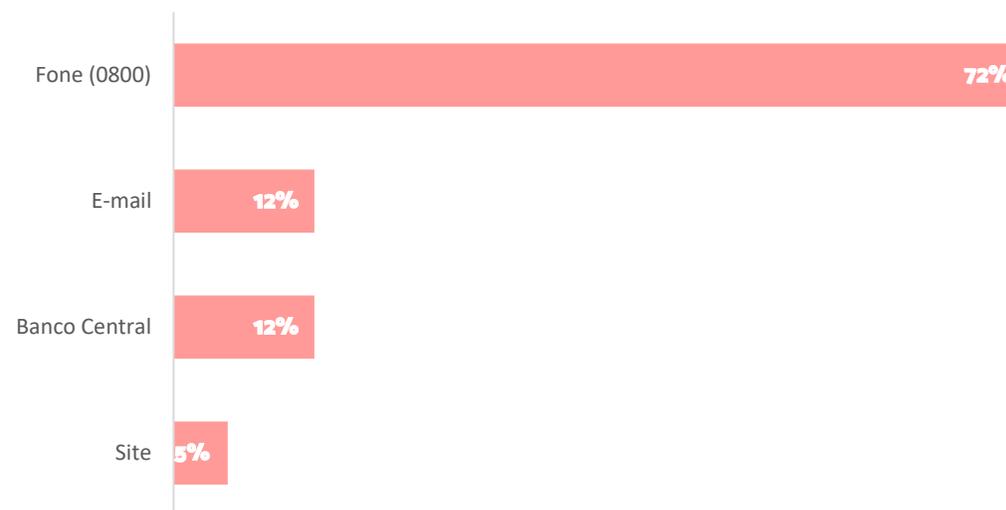


# Entradas por canais de origem

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

Os canais mais procurados pelos clientes no 1S23 – representando 72% do valor total de reclamações foram através do Telefone (0800)

## CANAIS DE ORIGEM



# Classificação das reclamações

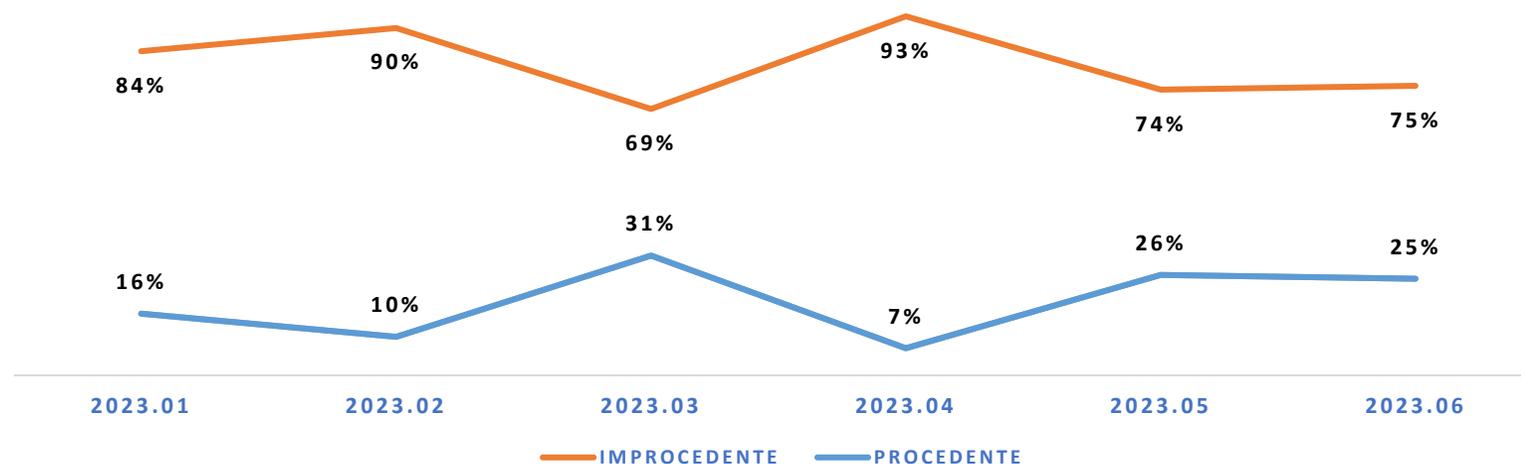
Improcedente

81%

Procedente

19%

## CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES



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)



2023.01    2023.02    2023.03    2023.04    2023.05    2023.06

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.

Das 397 manifestações 16% nos avaliaram.

Média (1S23)

4,63

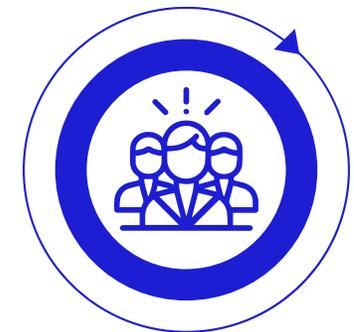


# Comitês

O Comitê de Compliance, Jurídico e Ouvidoria possui report periódicos, organizado em prol dos clientes.

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.



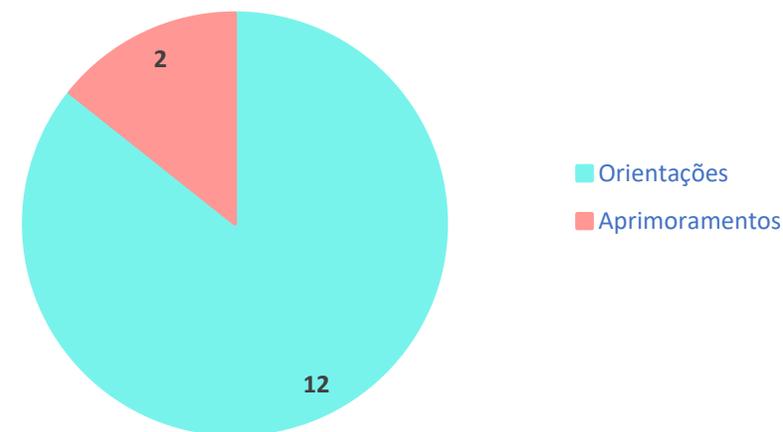
# Oportunidades

De antemão, concluímos que foram implementadas as medidas e procedimentos necessários para tratar e solucionar as reclamações registradas na Ouvidoria, visando à melhoria contínua de nossos processos para atendimento ao cliente.

Dentre as manifestações procedentes, catorze delas foram consideradas passíveis de aprimoramentos ao longo do processo, incluindo orientações direcionadas às nossas equipes de atendimento e comercial.

Essas melhorias englobam a implementação de dois aprimoramentos nos procedimentos relativos à antecipação de Empréstimos Pessoais e à liberação de cadastros após quitação de débitos.

## MELHORIAS NO PERÍODO



# 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 DM 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 no 1S23 175 manifestações neste canal.

## Volume Consumidor.gov



## Prazo de resposta



dm