



Relatório
Semestral Ouvidoria

2º Semestre 2023

2024
2024
2024
2024
2024
2024
2024

Sumário



• Apresentação	03
• A DM	04
• Nosso propósito	06
• Jornada do cliente na ouvidoria	07
• Atuação da Ouvidoria	08
• Simplificar processos e a relação com nosso clientes	09
• Entradas por mês	10
• Prazo médio de respostas por mês	11
• Manifestações por produtos	12
• Entradas por canais de origem	13
• Classificação das reclamações	14
• Qualidade no atendimento	15
• Comitês	16
• Consumidor.gov	17

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 2º 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

Fundada em 2002, a DM se consolidou no mercado como a maior administradora de cartões de loja (private label) de supermercado.

Hoje é uma prestadora de serviços financeiros, com foco na democratização do acesso ao crédito no Brasil. Por meio dos cartões private label, a empresa possui 1.150 parceiros varejistas por todo Brasil e mais de 12,5 milhões de cartões emitidos.

Além disso, conta também com cartões de crédito com bandeira Mastercard, o aplicativo DM App para gestão de cartões e da conta digital, oferta de microcrédito, dentre outros serviços e produtos.

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 DM Meios de Pagamento Ltda. é a CREDENCIADORA dos LOJISTAS

CREDENCIADORA: DM 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



01

Registro da manifestação

02

Recepção da manifestação pela ouvidoria e análise

03

Interação com as áreas do negócio

04

Investigação da causa raiz

05

Tratativa com cliente e ações de melhorias

06

Emissão de relatórios informativos para comitê

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 nossos clients.



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.

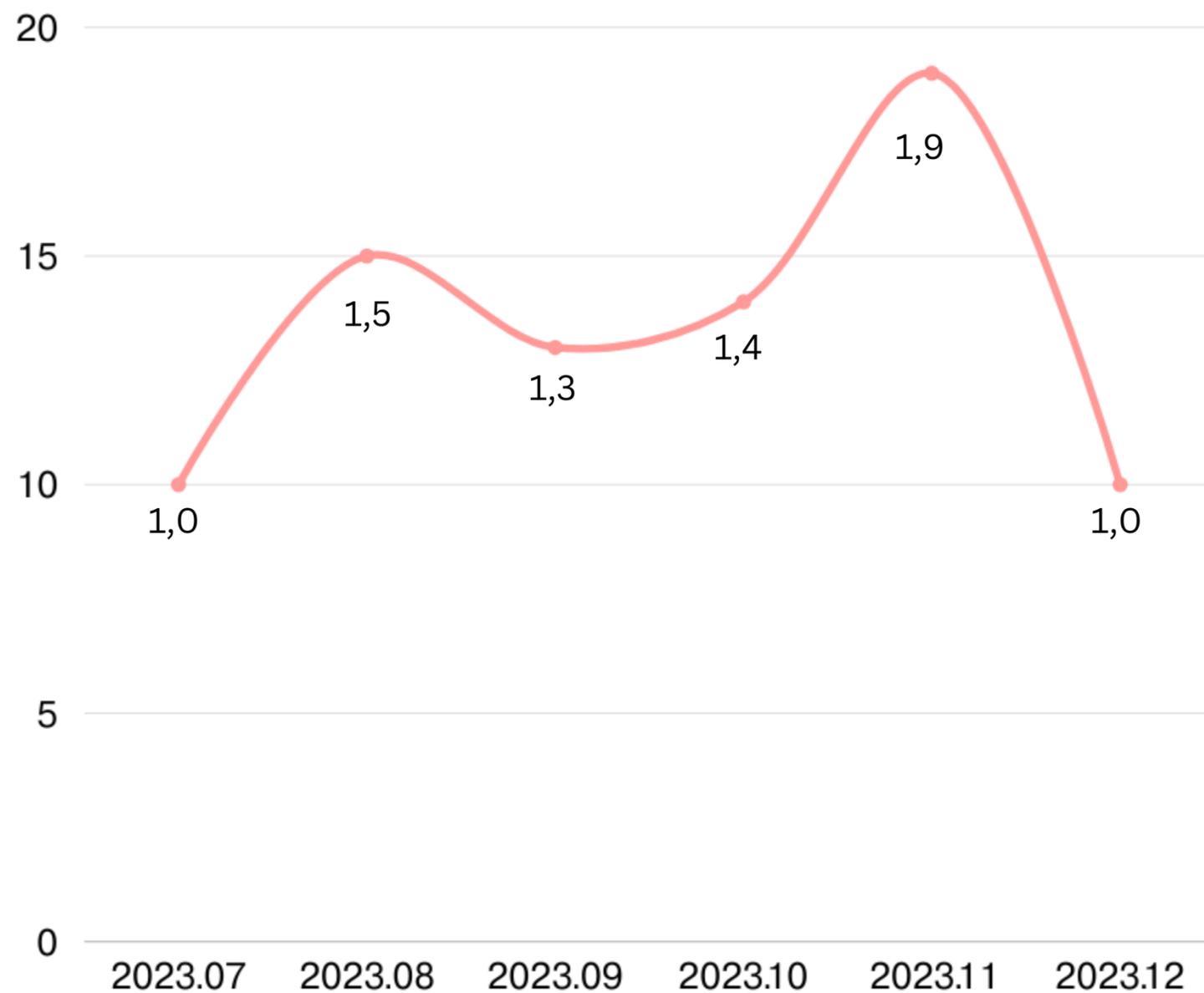
Não tivemos nenhuma reclamação referente às demais empresas do arranjo, a saber: DMCARD Processamento de Dados e Central de Atendimento Ltda, DMCARD Securitizadora S/A.



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 95 interações por mês, totalizando em 567 atendimentos no semestre.



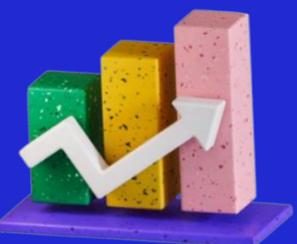
Prazo médio de respostas por mês

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.

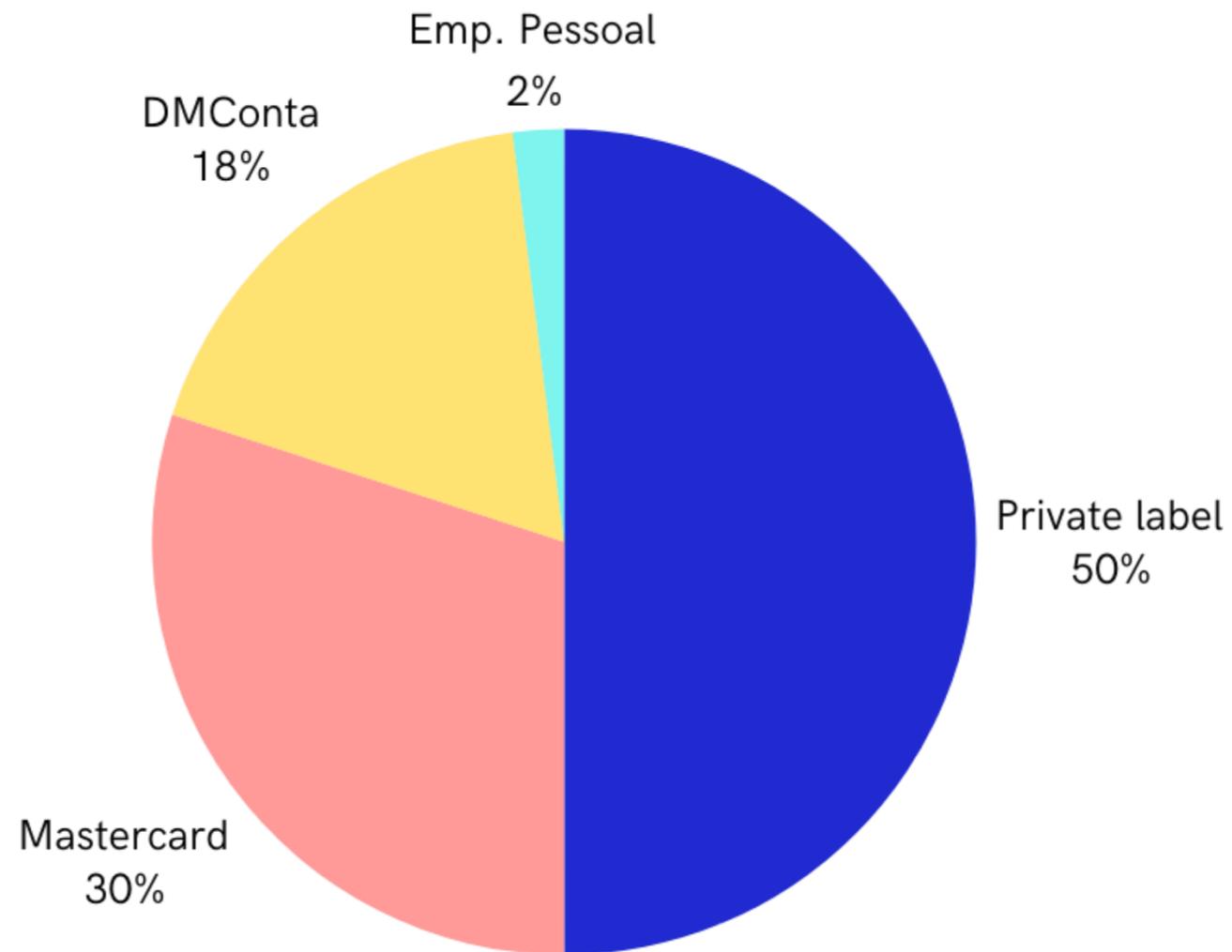
O prazo médio de resposta no período foi de 1,4 dias úteis, não houve prorrogações de prazos e nenhuma manifestação ultrapassou o prazo de 10 dias úteis.

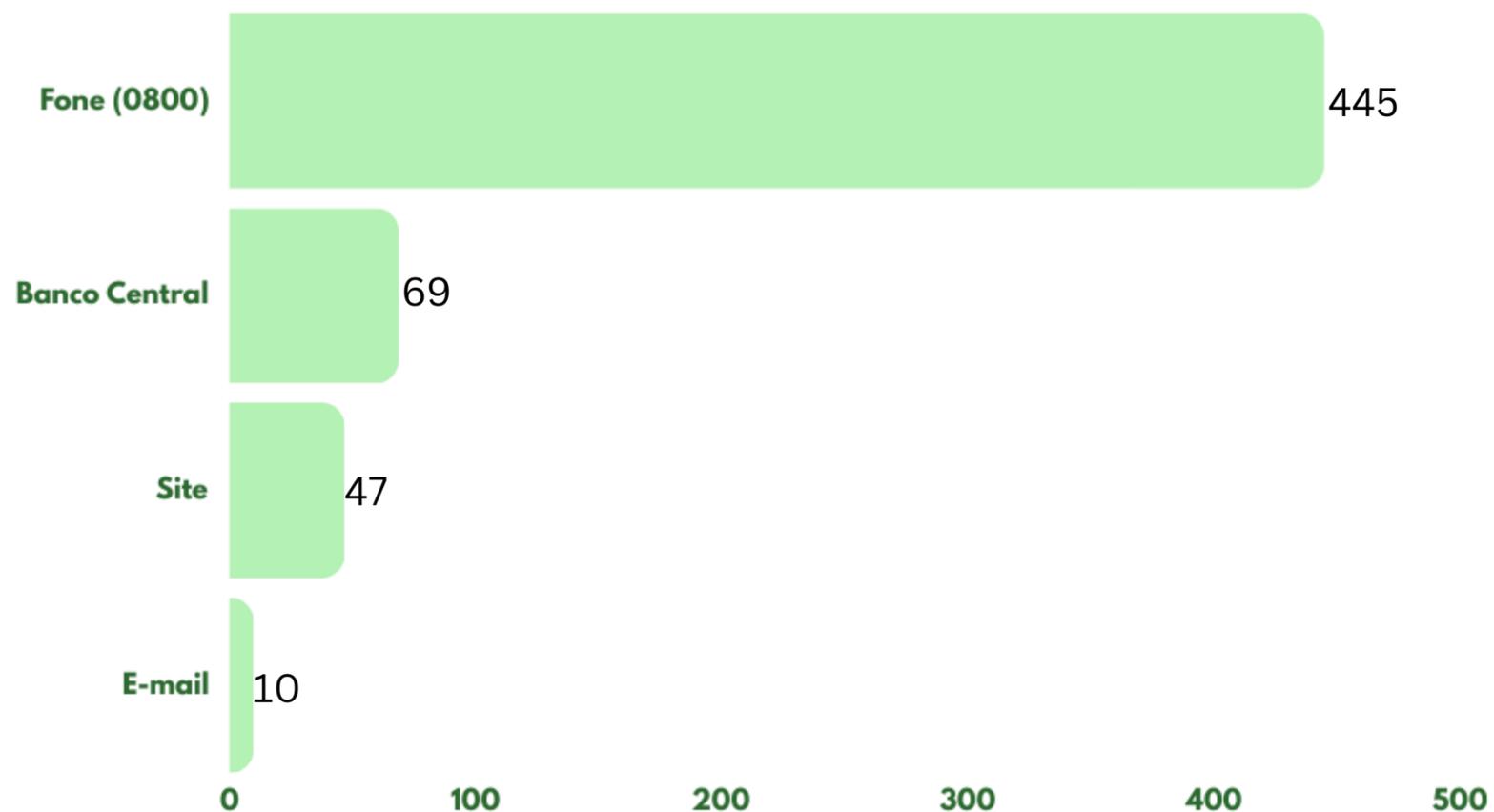


Manifestações

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 2SM23 – representando 96% do volume total de reclamações foram: Cartão Mastercard, Cartão Private Label e DMConta conforme evidenciado no gráfico ao lado.



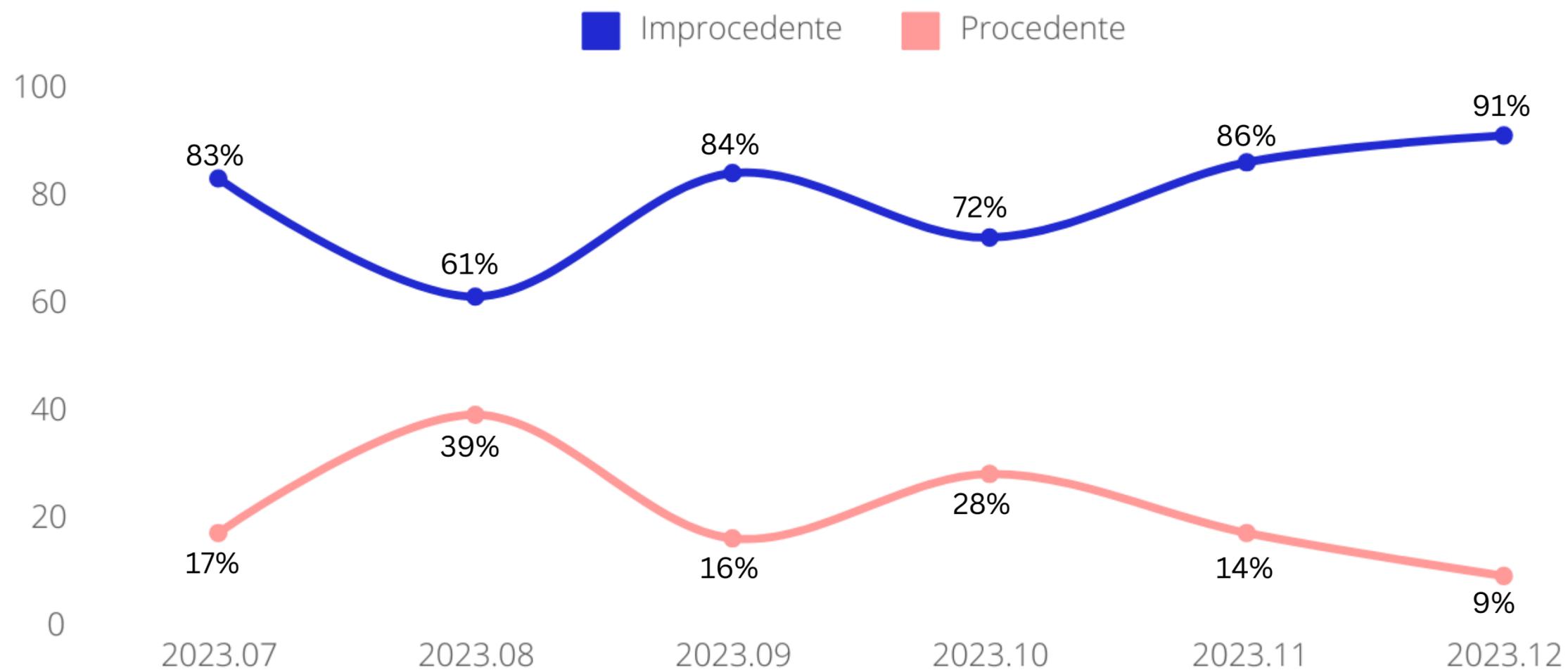


Entradas por canais de origem

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

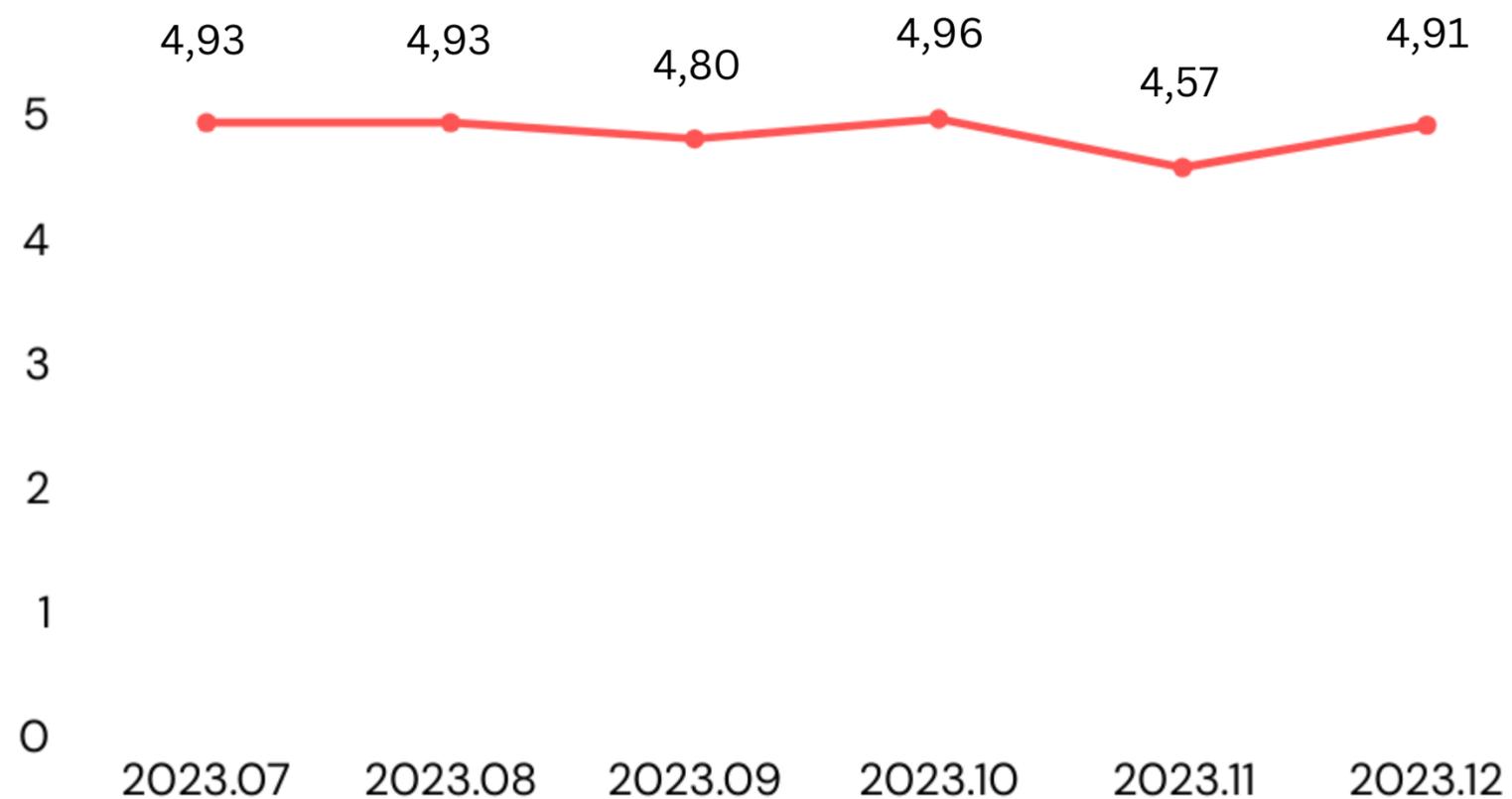
O canal mais procurado pelos clientes no 2S23 – representando 77% do valor total de reclamações foram através do Telefone (0800).

Classificação das reclamações



IMPROCEDENTE 77%

PROCEDENTE 23%



Qualidade no atendimento

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 567 manifestações 16% nos avaliaram.

MÉDIA 2SM23

4,85

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

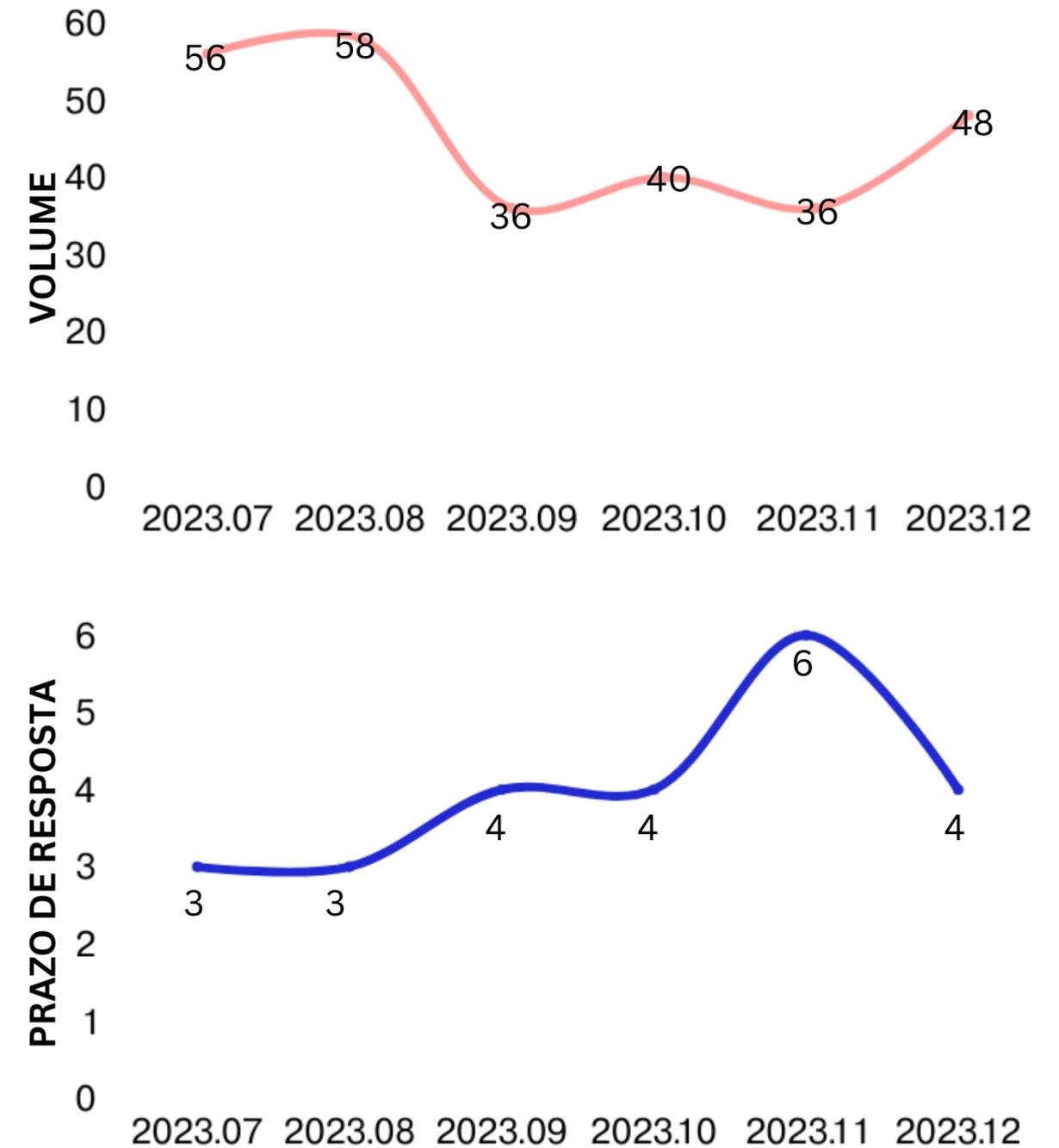
Consumidor.gov



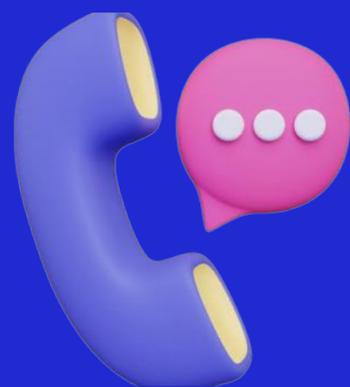
A plataforma consumidor.gov é disponibilizada pelo Governo Federal como um canal para solucionar conflitos entre consumidores e empresas, acompanhada pelo Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor) e órgãos de defesa do consumidor.

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 2SM23 274 manifestações neste canal.

81% das manifestações apresentadas na plataforma foram classificadas pelos clientes como solucionadas, com prazo médio de resposta de 4 dias úteis e satisfação do cliente 3,07 em uma escala de 1 a 5.



Canais de atendimento Ouvidoria



Nosso canal de atendimento está aqui para esclarecer dúvidas, resolver problemas, registrar sugestões e reclamações.

Nosso objetivo é auxiliar nossos consumidores e oferecer um serviço agradável, claro e objetivo.

Telefone

0800 727 8802 (Todas as localidades)

E-mail

ouvidoria@vokedm.com.br

Formulário através do link

<https://www.vokedm.com.br/portal/ouvidoria>





Oportunidades

Buscamos identificar oportunidades de aprimoramento e solucionar desafios. Nosso objetivo é promover melhorias contínuas, garantindo a excelência no atendimento e a satisfação dos usuários para ouvir, compreender e resolver suas demandas de forma eficaz.

Oportunidade identificada

Acompanhar o retorno das manifestações RDR procedentes e aplicar as melhorias direcionadas.

The image features a stylized logo consisting of the lowercase letters 'd' and 'm' in a white, rounded, sans-serif font. Below the letters is a simple white smile. The logo is centered on a solid blue background. A thick, light orange curved line arches across the top and bottom of the image, framing the central logo.

dm