



Relatório Semestral de Ouvidoria

2º Semestre 2024

Sumário

• Apresentação	03
• A DM	04
• Nosso propósito	06
• Canais de atendimento Ouvidoria	07
• Jornada do cliente na ouvidoria	08
• Atuação da Ouvidoria	09
• Simplificar processos e a relação com nossos clientes	10
• Entradas por mês	11
• Prazo médio de respostas por mês	12
• Manifestações por produtos	13
• Entradas por canais de origem	14
• Classificação das reclamações	15
• Qualidade no atendimento	16
• Comitês	17
• Consumidor.gov	18
• Oportunidades	19

Transparência é um dos pilares fundamentais da DM, refletindo nosso compromisso em construir relações sólidas e confiáveis com nossos clientes. Acreditamos que esse é o caminho mais eficaz para fortalecer essas conexões e promover experiências positivas em todos os pontos de contato.

Com base nesse princípio, apresentamos nas próximas páginas um panorama completo do trabalho realizado pela Ouvidoria DM no 2º semestre de 2024, destacando as ações desenvolvidas para atender e superar as expectativas dos nossos clientes.

Nossa missão é encantar. Por isso, nos dedicamos a garantir a melhor experiência, criar conexões significativas e entregar resultados de excelência. A Ouvidoria é um canal essencial para acolher as situações em que os problemas não foram resolvidos nos atendimentos de primeira instância, agindo como mediadora e mitigando possíveis insatisfações.

Nosso trabalho vai além da resolução de conflitos. Atuamos na identificação das principais causas de insatisfação, promovendo melhorias contínuas nos produtos, serviços e processos. Assim, reforçamos nosso compromisso com a Resolução CMN nº 4.860/2020, garantindo o atendimento eficiente e respeitoso a todos os nossos clientes, com foco na fidelização e na construção de uma experiência cada vez mais positiva.



Sobre o Grupo DM

Fundada em 2002, a DM é referência no mercado financeiro como a maior administradora de cartões de loja (private label) para supermercados no Brasil.

Ao longo de sua trajetória, a empresa ampliou sua atuação, transformando-se em uma prestadora de serviços financeiros focada na democratização do acesso ao crédito no país. Atualmente, a DM atende mais de 1.150 parceiros varejistas em todo o território nacional e já emitiu mais de 12,5 milhões de cartões.

Além dos cartões private label, o portfólio da DM inclui cartões de crédito bandeirados, o aplicativo DM App, que facilita a gestão de cartões e da conta digital, e soluções financeiras como microcrédito, entre outros produtos e serviços inovadores que reforçam o compromisso da empresa com a inclusão financeira e o desenvolvimento do mercado.



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 CARTÕES PL S.A, CNPJ 52.135.675/0001-41
- ✓ **FINANCEIRA:** DM Financeira S.A. - Crédito, Financiamento e Investimento, CNPJ 91.669.747/0001-92
- ✓ **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, CNPJ 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!



Canais de atendimento Ouvidoria

Nosso canal de atendimento está à disposição para esclarecer dúvidas, resolver problemas, registrar sugestões e reclamações. Nosso objetivo é oferecer um **suporte ágil e eficiente**, garantindo uma experiência clara, objetiva e agradável para nossos consumidores.



Telefone

0800 727 8802 (Todas as localidades)



E-mail

ouvidoria@vocedm.com.br



Formulário através do link

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

Jornada do Cliente 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 consumidor 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 o recebimento das manifestações, nossos analistas iniciam a interação com as áreas responsáveis pelos produtos, buscando soluções adequadas para cada caso. Somente após essa colaboração, a ouvidoria consegue obter as informações necessárias para oferecer uma resposta formal aos clientes, dentro dos prazos estipulados pela regulamentação, além de poder atuar na eliminação das causas-raiz dos problemas apresentados.

A Ouvidoria DM trabalha de maneira contínua para aprimorar a jornada do consumidor, implementando ações de melhoria e sendo a voz ativa do cliente dentro da organização. Mensalmente, elaboramos relatórios gerenciais e informativos para reportar ao comitê, destacando todas as manifestações recebidas, ações tomadas, a identificação das causas-raiz e planos de ação de melhoria, sempre com foco na experiência do cliente.



Simplificar processos e a relação com nossos clientes

A Ouvidoria DM atua com respaldo da Alta Administração e possui amplo trânsito entre as áreas da empresa. Consolidada como um canal estratégico de relacionamento com os clientes, a ouvidoria tem como missão a mediação de conflitos, buscando soluções ágeis e efetivas, sempre pautadas na transparência, imparcialidade e no compromisso com a melhoria contínua dos serviços prestados, contribuindo para a desburocratização dos processos e para a facilitação da experiência dos nossos clientes. As manifestações são recepcionadas por diversos canais de atendimento: número 0800 exclusivo, formulário disponível no website, e-mail institucional da ouvidoria, além de plataformas externas como Banco Central (Sistema RDR), Consumidor.gov e órgãos de defesa do consumidor.

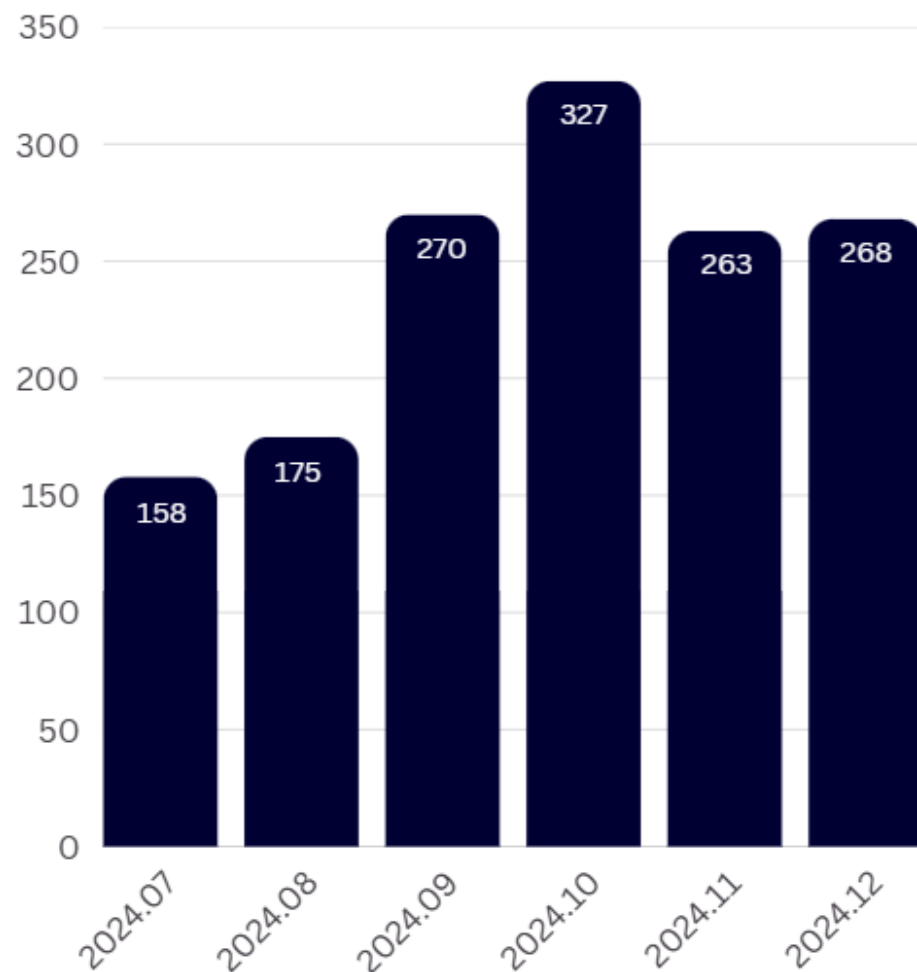
Todas as demandas são registradas, analisadas e respondidas de forma conclusiva e formal em até 10 (dez) dias úteis, conforme estabelecido na Resolução CMN nº 4.860/2020. Em casos excepcionais, é permitida a prorrogação do prazo por até igual período, desde que limitado a 10% (dez por cento) do total de manifestações recebidas no mês.

Nesse sentido, informamos que os percentuais de prorrogações registrados foram:

- **Outubro/2024:** 327 manifestações recebidas, com **3 prorrogações** ($\approx 0,92\%$);
- **Novembro/2024:** 263 manifestações recebidas, com **6 prorrogações** ($\approx 2,28\%$);
- **Dezembro/2024:** 268 manifestações recebidas, com **1 prorrogação** ($\approx 0,37\%$).

Todos os casos que demandaram prazo adicional foram devidamente justificados e tratados com a devida atenção, mantendo o compromisso com a excelência no atendimento.

Por fim, destacamos que não houve nenhuma reclamação formal referente às demais empresas do arranjo: DMCARD Processamento de Dados e Central de Atendimento Ltda e DMCARD Securitizadora S/A.



Entradas por mês

O volume de reclamações registradas na ouvidoria é de baixa representatividade, correspondendo a apenas 0,0001% do total de atendimentos em primeira instância.

Em relação à média de atendimentos, registrou-se uma média de 243 interações por mês, totalizando 1461 atendimentos no semestre.

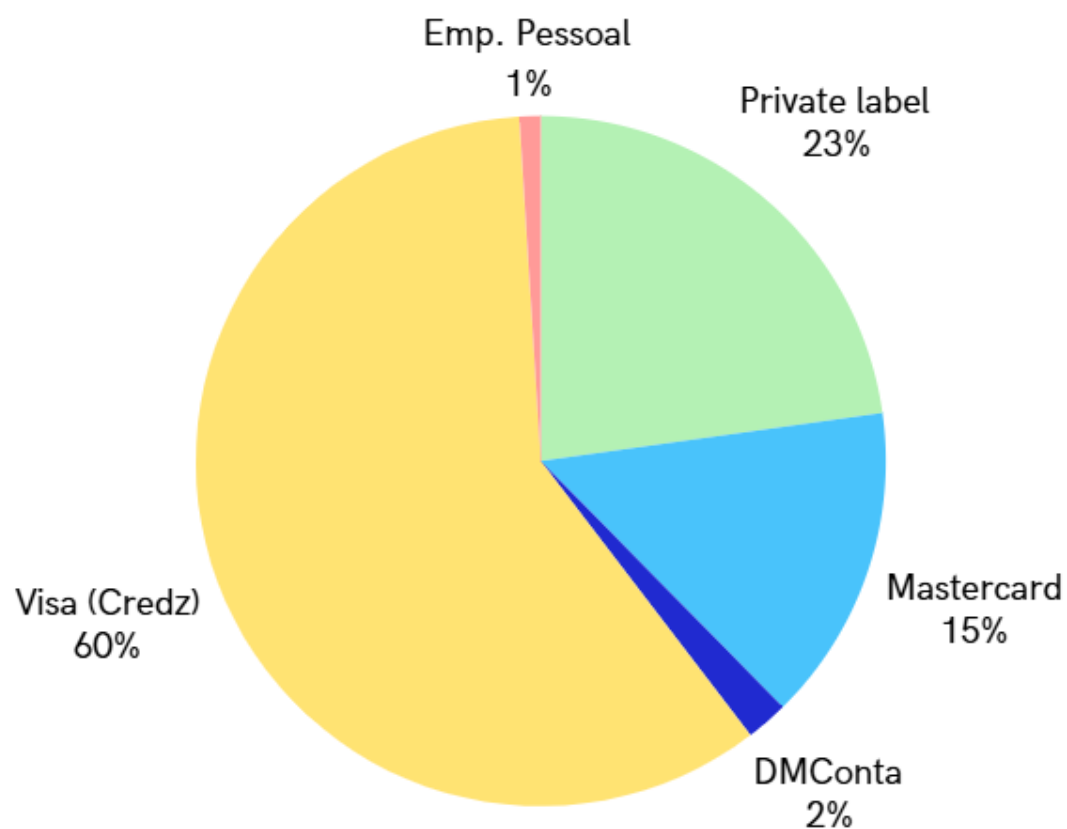


Prazo médio de respostas por mês

A Resolução 4.860/2020 prevê que o prazo de resposta aos clientes das demandas recebidas na Ouvidoria não pode ultrapassar dez dias úteis, salvo em casos excepcionais, nos quais é permitida uma prorrogação devidamente justificada, com a devida comunicação ao cliente. 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 dias úteis.

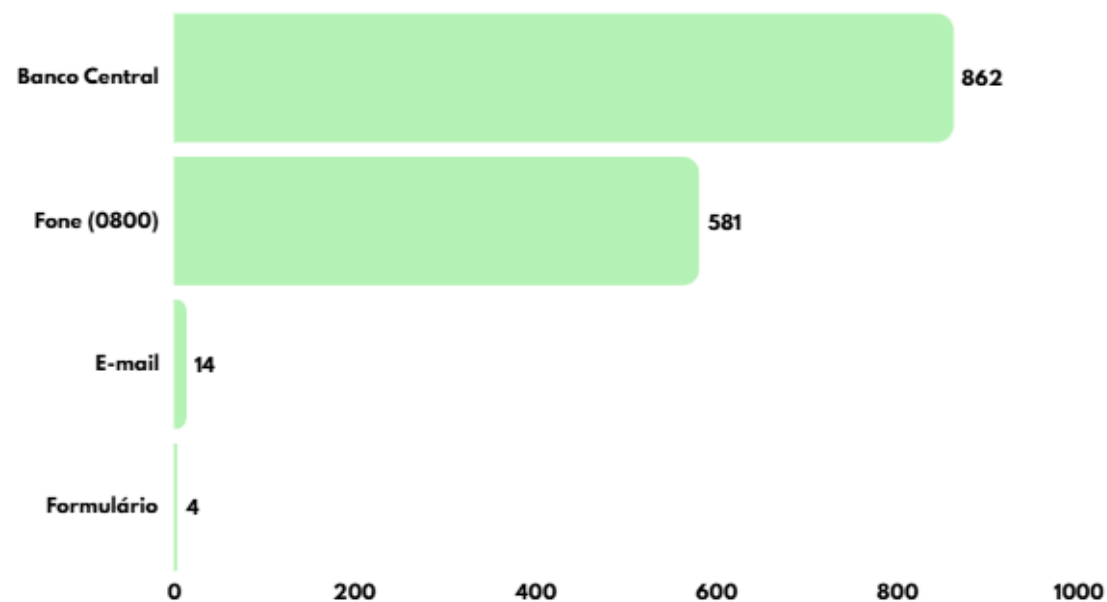
Houve a necessidade de prorrogação de prazo em 4 manifestações, com a necessidade de ultrapassar o limite de 10 dias úteis, conforme permitido pela Resolução, com justificativa adequada e comunicação aos clientes.



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 2º Segundo semestre de 2024 – representando 98% do volume total de reclamações foram: Cartão Mastercard, Cartão Private Label e Cartão Visa conforme evidenciado no gráfico ao lado.

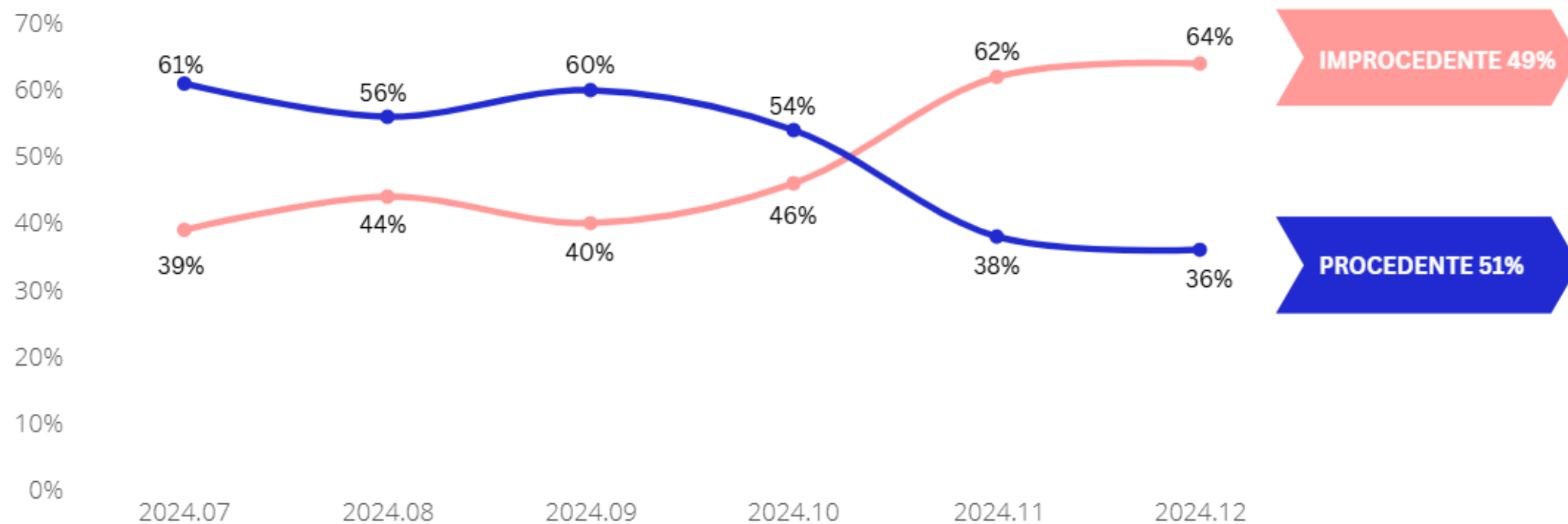


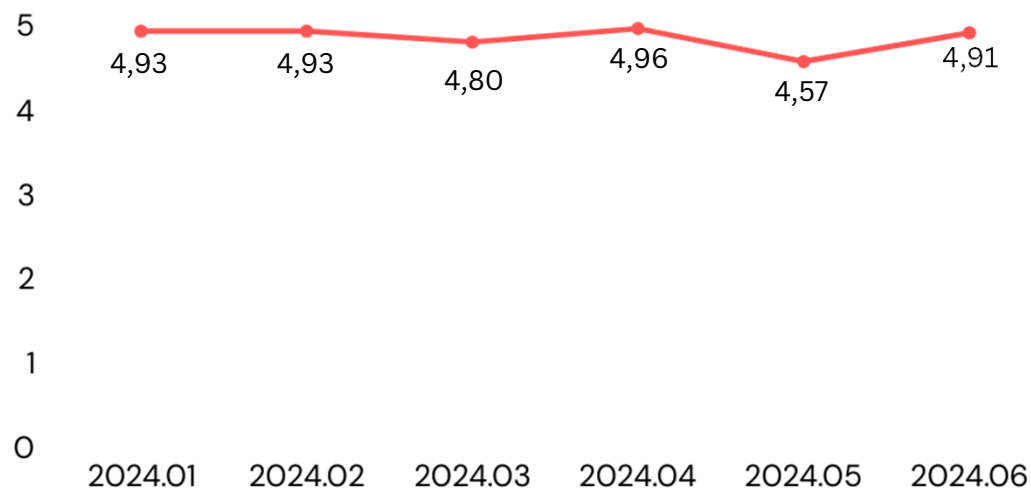
Entradas por canais de origem

A Ouvidoria recebe as reclamações dos clientes por meio de diversos canais de comunicação.

No segundo semestre de 2024, o canal mais utilizado pelos clientes foi o Banco Central (Sistema RDR), que representou 59% do total de reclamações registradas. Esse aumento pode ser atribuído, em parte, à aquisição da nova carteira (Credz), o que gerou um volume maior de interações por esse meio.

Classificação das reclamações





Qualidade no atendimento

Ter o nosso trabalho reconhecido, principalmente por sermos uma área 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 1461 manifestações **16% nos avaliaram.**

MÉDIA 2SM24

4,85

Comitês da Ouvidoria



A Ouvidoria realiza reportes periódicos em Comitê, sempre com foco no benefício e na satisfação dos clientes. O Comitê, por sua vez, apoia na solução das propostas de melhorias identificadas pela Ouvidoria e propõe ações preventivas para evitar reincidências.

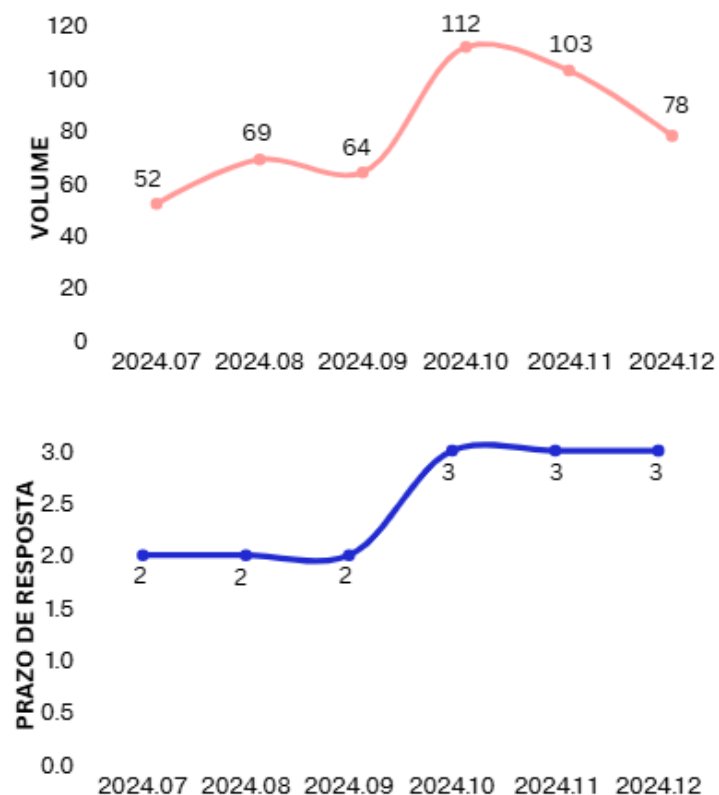
Acreditamos que, ao analisar a jornada do cliente de forma ampla e atenta, desde o primeiro ponto de contato, conseguimos aumentar significativamente a efetividade das correções e ajustes necessários.

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 2º semestre de 2024 um total de 478 manifestações neste canal.

54% das manifestações apresentadas na plataforma foram classificadas pelos clientes como solucionadas, com prazo médio de resposta de 2.5 dias corridos e satisfação do cliente 2,74 em uma escala de 1 a 5.



Oportunidades

Nosso objetivo é identificar oportunidades de aprimoramento e superar desafios, promovendo melhorias contínuas para garantir a excelência no atendimento. Buscamos ouvir, compreender e resolver as demandas dos usuários de forma eficaz, assegurando sua plena satisfação.

Oportunidade identificada

Readequação do comitê foi realizada para integrar de maneira mais estruturada as informações e devolutivas provenientes da Ouvidoria. Antes dessa mudança, as análises e retornos feitos pela Ouvidoria não estavam sendo completamente compartilhados com o comitê, o que dificultava a inclusão desses dados nas discussões e decisões estratégicas. Com a readequação, foram estabelecidos novos processos para que as manifestações e sugestões dos clientes, assim como as ações corretivas ou melhorias implementadas, sejam sistematicamente enviadas para o comitê.



@vocedm

