

RELATÓRIO DE
**OUVI
DORIA**



2º Semestre

2023

Ouidora: *Allyne Monteiro Cruz*

Equipe de Ouvidoria: *Geiciene Cíntia da Silva Pereira - Assistente de Ouvidoria*

Introdução

A Ouvidoria da Credi-Shop S/A Instituição de Pagamento, subordinada à Diretoria de Compliance e Ouvidoria, apresenta seu relatório referente às atividades desempenhadas no segundo semestre de 2023, atendendo aos termos da Resolução do Banco Central do Brasil nº 28/2020. Destacando aqui, as manifestações recebidas os atendimentos prestados e a atuação da área no aprimoramento dos serviços disponibilizados aos clientes da Credi-Shop.

A Credi-Shop também integra o Ranking de Reclamações, divulgado pelo Banco Central do Brasil, intitulado como Ranking de Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamentos, conforme o Comunicado nº 37.667, de 14 de setembro de 2021.

APRESENTAÇÃO

Atuando desde 2016, a Ouvidoria da Credi-Shop atende ao que rege a Resolução nº 28 do Banco Central do Brasil. Normativo este que é específico para ouvidorias das instituições de pagamento. E à Resolução nº222 do Banco Central do Brasil, que dispõe sobre o tratamento de registro de reclamações no âmbito do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR).

A Ouvidoria tem como principal atribuição prestar atendimento de última instância aos clientes, atuando como canal de comunicação entre a instituição e seus usuários, facilitando a compreensão e o acesso às informações dos serviços prestados.

Nosso objetivo é acolher, analisar e direcionar de forma imparcial, toda e qualquer demanda recebida pelos clientes da Credi-Shop que não tiveram sua solicitação atendida pelos canais de atendimento primário da Credi-Shop, buscando a eficiência e efetividade dos serviços que são disponibilizados aos nossos clientes, que inclui tanto os proponentes ou portadores do cartão Credishop como também os estabelecimentos comerciais que compõe nossa rede credenciada.

Com base na análise das chamadas e atendimentos recebidos, a Ouvidoria busca a melhoria dos processos, produtos e serviços da instituição. E atua de forma a conduzir as demandas dos clientes que não foram solucionadas pelos canais de atendimento primário da Credi-Shop.

SOBRE A CREDI-SHOP

A Credi-Shop é uma empresa que atua desde novembro de 1999 no setor de meios de pagamento, tendo recebido autorização de funcionamento do Banco Central do Brasil em julho/2019, para operar como Instituição de Pagamento emissora de instrumento de pagamento pós-pago (cartões de crédito). A empresa é sediada em Teresina-PI e as suas principais áreas de atuação são as regiões Norte e Nordeste do país.

A rede de estabelecimentos comerciais filiados à Credi-Shop é bastante diversificada, englobando desde lojas de confecções, tecidos e calçados, supermercados, farmácias e restaurantes, até clínicas, hospitais, postos de combustíveis e autopeças. Com uma grande rede consolidada de estabelecimentos filiados, a Credi-Shop cresce a cada dia, atraindo novos clientes e criando novos produtos.



CANAIS DE ATENDIMENTO CREDI-SHOP



Canais Digitais:

Website: www.credishop.com.br
 Aplicativo Credi-Shop
 Redes Sociais: Instagram: @credishopcartoes;
 Facebook: Cartão Credishop; You Tube: Cartão Credishop

Canais Telefônicos:

Central de Atendimento para Associados

4020-1234 (Imperatriz e Capitais) 0800 707 1234 (Demais Localidades)
 24 horas por dia, 7 dias por semana



Central de Recuperação de Crédito

(86) 2106-2345 (Teresina) 0800 707 1235 (Demais Localidades)
 Se segunda a sexta: 8h às 18h20 e aos sábados: 8h às 14h (exceto feriados)

Central de Atendimento para Estabelecimentos

4020-1231 (Imperatriz e Capitais) 0800 707 1231 (Demais Localidades)
 24 horas por dia, 7 dias por semana

Ouvidoria

0800 591 2019 (Todas as Localidades)
 De segunda a sexta: 9h às 15h15 (exceto feriados)



Canais Presenciais

Lojas de atendimento Credi-Shop
 Lojas Armazém Paraíba com atendentes Credi-shop

1. ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA

1.1 – Distribuição das demandas próprias de Ouvidoria

Os atendimentos da Ouvidoria são realizados por telefone, através do número 0800 591 2019, de segunda a sexta das 9h às 15h15 (exceto feriados) e por meio do site da Credi-Shop www.credishop.com.br/ouvidoria.

Durante o segundo semestre de 2023, não houve atendimento a demandas típicas de Ouvidoria. Acreditamos que a cada atendimento com orientações assertivas e excelência nos procedimentos realizados por nossos atendimentos primários, podem ter resultado no impacto decisivo para que não houvessem manifestações cadastradas, na Ouvidoria, durante este período. Nos atendimentos prestados na Ouvidoria, buscamos cumprir com o papel de orientar, esclarecer e direcionar os clientes da Credi-Shop.

1.2 – Distribuição das demandas por Canal Inapropriado

No segundo semestre de 2023 a Ouvidoria realizou 4.449 atendimentos telefônicos, onde 100% deles não se caracterizaram como demandas próprias de Ouvidoria.

Identificadas, estas demandas são classificadas como demandas de **Canal Inapropriado**, e estão relacionadas aos atendimentos que deveriam ser prestados por nossos canais primários. Ou seja, estas demandas não se enquadram na competência de atendimento de última instância. Referem-se a atendimentos primários da Credi-Shop, como centrais de atendimento, atendimento presencial, aplicativo, whatsapp e/ou site.

Para o semestre de referência, houve uma redução de 0,6% comparado a quantidade de atendimentos de Canal Inapropriado recebidos no semestre anterior, de 4.479 (total de atendimentos de canal inapropriado recebido no semestre 2023.1).

Nos casos de atendimentos considerados como Canal Inapropriado, a Ouvidoria orienta o cliente sobre o canal de atendimento apropriado referente ao atendimento da solicitação, seja a Central de Atendimento para Associados, Central de Atendimento para Estabelecimentos ou Central de Recuperação de Crédito, ou mesmo orientar sobre a possibilidade da solicitação ser atendida através do Aplicativo, Whatsapp, Site da Credi-Shop ou através dos pontos de atendimento presencial.

Ao acessar os meios digitais de atendimento, o cliente tem acesso às informações e funcionalidades que substituem a necessidade do contato telefônico com as nossas Centrais.

Os assuntos que foram objeto de maior procura por atendimento caracterizado como Canal Inapropriado, no segundo semestre de 2023, estão identificados na Tabela 1.

Tabela 1 – Demandas de Canal Inapropriado por assunto

Solicitação de Atendimento	Quantidade	Representação
2ª Via de Extrato	228	5%
Acordo de Parcelamento	557	12%
Cancelamento de Seguro	214	5%
Desbloqueio de Cartão	462	10%
Detalhamento de Extrato	159	4%
Disponibilidade de Cartão	178	4%
Pagamento de Parcelas de Acordos	175	4%
Saldo para Compras	265	6%
Saldo para Pagamento	258	6%
Situação de Proposta	347	8%
Outras Solicitações	1.606	36%
TOTAL	4.449	100%

Fonte: Plataforma de Atendimento Telefônico (VocalCom)

2. ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS PARA DEMANDAS RECEPCIONADAS POR MEIO DO SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO (RDR) – BANCO CENTRAL DO BRASIL

A Ouvidoria também é responsável pela análise e resposta às demandas cadastradas perante o Banco Central do Brasil, através do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), para a Credi-Shop.

No segundo semestre de 2023 a Credi-Shop atendeu ao registro de 11 (onze) manifestações cadastradas no RDR, o que reflete em um aumento de 175% comparado a quantidade de manifestações atendidas no semestre anterior (quatro). Em que sua análise e atendimento foram realizadas dentro do prazo regulamentar, em até 10 dias úteis.

Tabela 2 – Demandas RDR por assunto

Solicitação de Atendimento	Quantidade	Representação
Superendividamento	04	36%
Relatório do SCR	07	64%
Total	11	100%

Fonte: Banco Central (Sisbacen) e Sistema Interno de Ouvidoria Credi-Shop

As demandas registradas no RDR são tratadas de acordo com o que rege a Resolução nº222 do Banco Central do Brasil.

Após verificação da resposta emitida pela Credi-Shop, o BACEN (Banco Central do Brasil) analisa o atendimento dado à demanda e realiza a classificação final de cada demanda. Esta classificação está apresentada conforme Tabela 3.

Tabela 3 – Classificação das demandas RDR

Classificação	Quantidade	Representação
Não Avaliadas	02	18%
Reclamação Não Regulada	04	36%
Reclamação Regulada Improcedente	05	45%
Total	11	100%

Fonte: Banco Central (Sisbacen) e Sistema Interno de Ouvidoria Credi-Shop

2.1 Ranking de Reclamações

O Ranking de Reclamações divulgado trimestralmente pelo Banco Central do Brasil, tem como objetivo auxiliar o cidadão na escolha da instituição que lhe prestará os serviços financeiros desejados. Também contribui para a transparência das ações do Banco Central, trazendo ao conhecimento da sociedade o perfil das reclamações que foram processadas, analisadas e encerradas em cada período de referência.

O Ranking de Reclamações é formado a partir das demandas registradas nos canais de atendimento do Banco Central do Brasil, que tenham sido classificadas como reguladas procedentes, a cada trimestre. As instituições são classificadas de acordo com um índice que considera as reclamações cadastradas juntamente com referência ao número de clientes.

A listagem de cada ranking, é divulgada conforme o calendário disposto na página "Rankings do Banco Central", podendo ser consultado através do link: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/rankingreclamacoes>. A imagem a seguir trás as informações relativas aos atendimentos realizados pela Credi-Shop, e avaliados pelo Banco Central, nos últimos períodos de referência:

Tabela 4 – Ranking de Reclamações – Demais Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento – 3º e 4º trimestre/2023

Top 15 - Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento		Demais Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento		Administradoras de consórcio (periodicidade semestral)		Reclamações mais frequentes por assunto		3º trim/2023					
Ranking de Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento					Com menos de 30 reclamações procedentes		<input checked="" type="radio"/> Mensal/Bimestral/Trimestral <input type="radio"/> Semestral		Imprimir				
		2023		1º Trim		2º Trim		3º Trim		4º Trim		2024	
Instituição Financeira	Reclamações reguladas procedentes ¹	Clientes ²											
<input type="checkbox"/> CREDI-SHOP S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	0	681.175		Reclamações reguladas procedentes 0 Reclamações reguladas - outras 2 Reclamações não reguladas 2 Total de reclamações 4									

Top 15 - Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento		Demais Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento		Administradoras de consórcio (periodicidade semestral)		Reclamações mais frequentes por assunto		4º trim/2023					
Ranking de Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento					Com menos de 30 reclamações procedentes		<input checked="" type="radio"/> Mensal/Bimestral/Trimestral <input type="radio"/> Semestral		Imprimir				
		2023		1º Trim		2º Trim		3º Trim		4º Trim		2024	
Instituição Financeira	Reclamações reguladas procedentes ¹	Clientes ²											
<input type="checkbox"/> CREDI-SHOP S/A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	0	680.807		Reclamações reguladas procedentes 0 Reclamações reguladas - outras 3 Reclamações não reguladas 3 Total de reclamações 6									

Fonte: Site Banco Central do Brasil

3. ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS PARA DEMANDAS RECEPCIONADAS POR MEIO DO SITE RECLAME AQUI

Além dos atendimentos listados anteriormente, a Ouvidoria também realiza suporte aos atendimentos de Mídias Sociais, o que inclui em suas atribuições, prestar atendimento às reclamações que são cadastradas através do Site Reclame Aqui.

Os números apresentados a seguir, referem-se às reclamações atendidas através do site Reclame Aqui no período de julho a dezembro de 2023, e estão representados através do gráfico abaixo.

Gráfico 1 – Reclamações atendidas por período



Fonte: Site Reclame Aqui e Sistema Interno de Ouvidoria

Neste período recebemos o total de 29 reclamações. Parte destas reclamações foram registradas por clientes usuários do cartão Credishop (83%). As demais reclamações, foram realizadas por usuários não cadastrados em nossa base de dados (17%).

Após a instituição realizar a postagem da resposta à reclamação, o site Reclame Aqui disponibiliza ao reclamante, a possibilidade de realizar uma avaliação do atendimento prestado. Entretanto, esta avaliação não é quesito obrigatório no processo de finalização da demanda.

4. AGRUPAMENTO DE DEMANDAS POR CANAL MEDIADOR

Adicionalmente, a Ouvidoria atende às demandas de RDR e Reclame Aqui, conforme destacadas nos tópicos 2 e 3. São demandas recebidas através de canais

externos de atendimento ao cliente que não integram os Canais Oficiais representados por nossas centrais de atendimento telefônico, posto de atendimento presencial ou meios digitais da Credi-Shop (site, whatsapp, chats).

Neste tópico apresentamos o agrupamento destas demandas das quais foram classificados como demandas de Canal Mediador. Durante o segundo semestre de 2023, foram atendidas o total de 40 demandas (11 – RDR, 29 – Reclame Aqui).

Tabela 5 – Demandas de Canal Mediador

Canal Mediador	2022.2	2023.1	2023.2
RDR-Banco Central do Brasil	00	04	11
Reclame Aqui	22	21	29
Total de Demandas de Canal Mediador	22	25	40

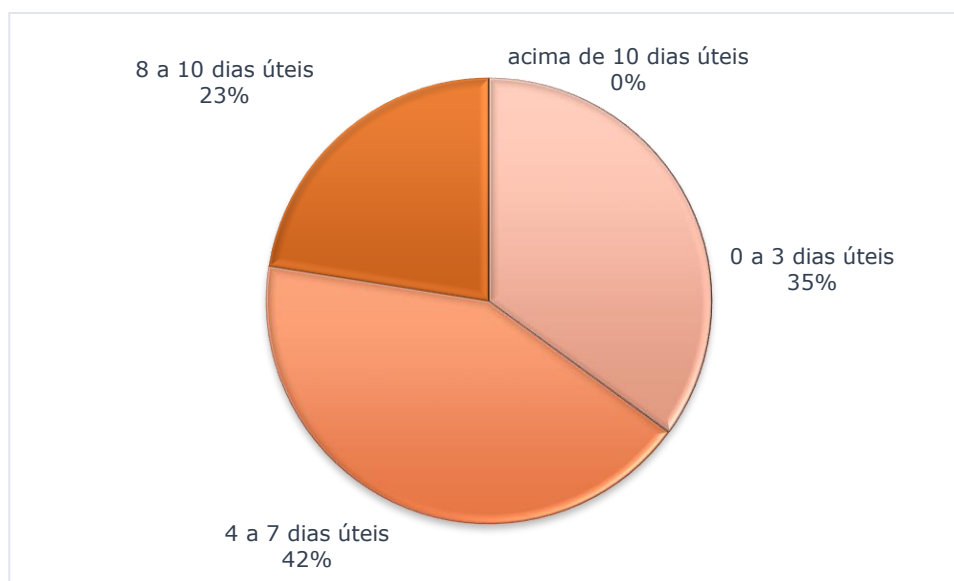
Fonte: Sistema Interno de Ouvidoria

4.1 Prazo médio de resposta ao cliente

As demandas de RDR seguem o prazo de 10 dias úteis, estabelecido pela Resolução nº222 do Banco Central do Brasil. A plataforma do Reclame Aqui, não estabelece um prazo para que as instituições realizem o atendimento ao cliente. Entretanto a Credi-Shop também adota o prazo de atendimento estabelecido para suas demandas próprias de Ouvidoria, 10 dias úteis.

O prazo médio de atendimento das demandas atendidas como Canal Mediador, foram de 4,9 dias úteis. E foram agrupadas da seguinte forma:

Gráfico 2 – Prazo médio de atendimento (Canal Mediador)



CONSIDERAÇÕES FINAIS



Sempre agindo ao cumprimento das regulamentações externas e às normas internas da instituição, a **Ouvidoria** desempenha suas atribuições de modo ético e imparcial buscando aprimorar cada vez mais o atendimento aos clientes da **Credi-Shop**, assim como a otimização e aperfeiçoamento de processos internos, contribuindo para melhoria da instituição e garantindo o auxílio devido.

