

Relatório Semestral da Ouvidoria

ONCRED Sociedade de Crédito Direto S.A
2º sem | 2024



INTRODUÇÃO

Em cumprimento ao disposto do artigo 12º da Resolução 4.860/20, de 23.10.2020, do Conselho Monetário Nacional, alterada pela Resolução CMN 5.182 de 31.10.2024 a ONCRED Sociedade de Crédito Direto S.A. elabora o Relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Instituição.

A Ouvidoria é o porta-voz dos clientes e é incansável na busca de soluções para atingirmos o patamar de excelência que nos propomos a oferecer.

Ao solucionarmos pontualmente as demandas dos clientes, nos preparamos para o aperfeiçoamento dos processos e prevenção de futuras demandas.

Com ética, imparcialidade e empatia, todas as manifestações recebidas são tratadas com foco na melhoria dos processos que envolvem nossos clientes e o nosso atendimento, objetivando a satisfação destes e a constante elevação dos índices de qualidade da instituição

ESTRUTURA DE OUVIDORIA

A ONCRED Sociedade de Crédito Direto S.A. está enquadrada no Segmento S5, e mantém uma estrutura de Ouvidoria compatível com seu porte e modelo de negócios, mas suficiente para o atendimento dos clientes em eventuais reclamações.

A Ouvidoria da ONCRED Sociedade de Crédito Direto S.A executa as seguintes atividades:

- a) Registra as manifestações mantendo o registro permanente das questões levantadas por seus clientes;
- b) Recebe sugestões, reclamações, informações dos clientes sobre os produtos e serviços prestados;
- c) Faz o monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução observando um prazo interno de até 10 (dez) dias antes de esgotar o prazo legal para o fechamento do registro;
- d) Sugere / recomenda mudanças de procedimentos internos e adequações de normas de serviços quando se faz necessário.

Motor gerador de quaisquer negócios, o Cliente é o nosso maior bem!

Trabalhamos com o objetivo de criar relacionamentos, de manter parcerias, de compartilhar desafios, para que o cliente saiba que pode contar conosco para construir e atingir os seus sonhos, os seus objetivos.

Os clientes que utilizam os canais disponíveis para se manifestarem, nos auxiliam a rever a dinâmica do nosso negócio, sempre com o objetivo de melhorias constantes em todos os âmbitos deste.

Auditoria Interna

A ONCRED Sociedade de Crédito Direto S.A. vem sendo auditada regularmente, através de Auditoria contratada.

Durante a Auditoria realizada, no Ciclo de Governança de Controles Internos, referente ao segundo semestre de 2024, não foram registrados, por parte da Auditoria, apontamentos relativos aos processos de Ouvidoria da Instituição.



CANAIS DE ATENDIMENTO

A ONCRED Sociedade de Crédito Direto S.A. realiza ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, garantindo acesso gratuito através dos canais disponíveis.

A Ouvidoria se dedica a monitorar os 5 canais de atendimento que os nossos clientes, e o público em geral tem ao seu dispor, sejam eles próprios, de Órgãos Públicos ou Privados, onde possam ser registradas as manifestações, objetivando que soluções sejam prontamente aplicadas.

Os clientes podem contatar a Ouvidoria, através de:

- Formulário no site oncred.com.br
- Ligação gratuita para o telefone 0800-729-2230
- Procon
- Reclame Aqui
- RDR

Habilitação do Ouvidor

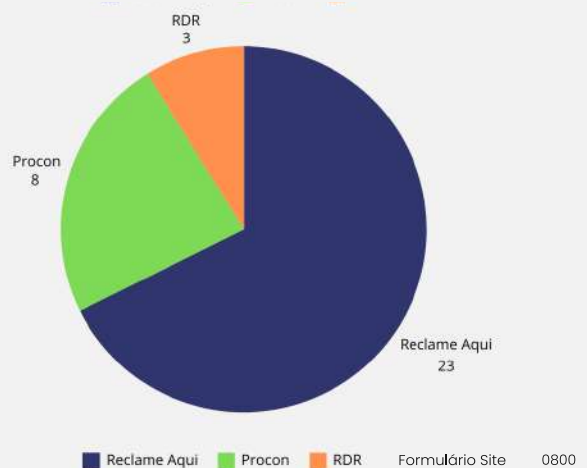
O Ouvidor da ONCRED Sociedade de Crédito Direto S.A. estará devidamente nomeado junto ao Banco Central do Brasil através do UNICAD (Sistema de Cadastro de Informações sobre entidades de interesse do BACEN).

INFORMAÇÕES QUANTITATIVAS E QUALITATIVAS

Foram registrados ao longo do 2º semestre de 2024, 34 acionamentos dos clientes da Instituição, que para a análise e resposta às manifestações, foram consumidas 450:13 hs no total.

Esclarecemos que as horas citadas são horas corridas, ou seja, incluem fins de semana e/ou feriados quando as análises são interrompidas. O tempo gasto no entendimento e solução das ocorrências não demandou prejuízo de respostas no atendimento aos reclamantes.

Canal de Atendimento	Quantidade de registros
Reclame Aqui	23
Procon	8
0800	0
Formulário Site	0
RDR	3
TOTAL	34



Distribuição Regional

As manifestações estão distribuídas conforme abaixo, e a predominância de manifestações na Região Sudeste é devida à linha de crédito atrelada ao pagamento das parcelas na conta de energia elétrica da CPFL, com exclusividade ao Centro do Estado de São Paulo.

Quantidade de manifestações por Regiões:

- 31 Sudeste
- 1 Centro-Oeste
- 0 Sul
- 1 Nordeste
- 1 Indefinido



COMPROMETIMENTO E ADERÊNCIA

A ONCRED Sociedade de Crédito Direto S.A. está comprometida com o funcionamento satisfatório da Ouvidoria e vem cumprindo todas as exigências requeridas pelo Banco Central do Brasil.

Internamente as diretrizes e procedimentos do funcionamento de Ouvidoria constam em Política interna, aprovada pela Diretoria e divulgado a todos os funcionários e colaboradores internos.

Este Relatório semestral será arquivado na Sede da Instituição e está à disposição de verificações de Auditoria Interna e do Banco Central do Brasil.

Será mantido arquivado pelo prazo de 05 anos, contados a partir desta data.

A ONCRED Sociedade de Crédito Direto S.A mantém-se à disposição para eventuais esclarecimentos.

São Caetano do Sul – SP, 19 de março de 2025



Relatório da Ouvidoria

2º sem | 2024