

INTEGRAÇÃO DE CRÉDITO E COBRANÇA SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A.

RELATÓRIO OUVIDORIA - 2024.02

CONTEÚDO

1. Escopo
2. Estrutura de Ouvidoria
3. Consolidado de Atividades - 2024.02
4. Visão Estratégica

ESCOPO: APRESENTAÇÃO

Este documento apresenta o sumário executivo das atividades de ouvidoria no âmbito das atividades da INTEGRAÇÃO DE CRÉDITO E COBRANÇA SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A. (ICC-SCD), em conformidade com a RES CMN 4.860, o código de defesa do consumidor (Lei Federal 8.078 e suas regulamentações) bem como como as demais resoluções do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Sistema de Autorregulação Bancária (SARB - Febraban) que tratem do atendimento ao cliente, do controle de qualidade, da segurança das atividades e das políticas gerais de prestação de serviços para instituições caracterizadas como Sociedades de Crédito Direto.

Uma cópia integral deste relatório será disponibilizada por meio eletrônico no site:

["https://www.iccscd.com.br/"](https://www.iccscd.com.br/).

ESCOPO: REGULATÓRIO

Legislação Federal

- ▶ LEI FEDERAL N° 8.078
- ▶ DECRETO N° 11.034
- ▶ DECRETO N° 7.962

CMN

- ▶ Resolução n° 4.860/20
- ▶ Resolução n° 3.516/07
- ▶ Resolução n° 4.949/21
- ▶ Resolução n° 3.919/10
- ▶ Resolução n° 4.935/21
- ▶ Resolução n° 4.196/2013
- ▶ Resolução n° 4.881/2020

SARB

- ▶ Normativo 0006/2009
- ▶ Normativo 0027/2023

ESTRUTURA DE OUVIDORIA: RESPONSÁVEL DE OUVIDORIA

Daniel César Vieira Radicchi

- ▶ Mandato: desde fevereiro de 2024
- ▶ Certificado Febraban FB200 - Ouvidoria, no. 5630183805982306, válido até dezembro de 2027.
- ▶ Mini-currículo: +20 anos experiência no setor financeiro. Entre 2013-2015, atuou como Controlador Interno do Estado de Santa Catarina, suportando as funções de controle interno na Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico e seus fundos vinculados.

ESTRUTURA DE OUVIDORIA: CANAIS DE ATENDIMENTO

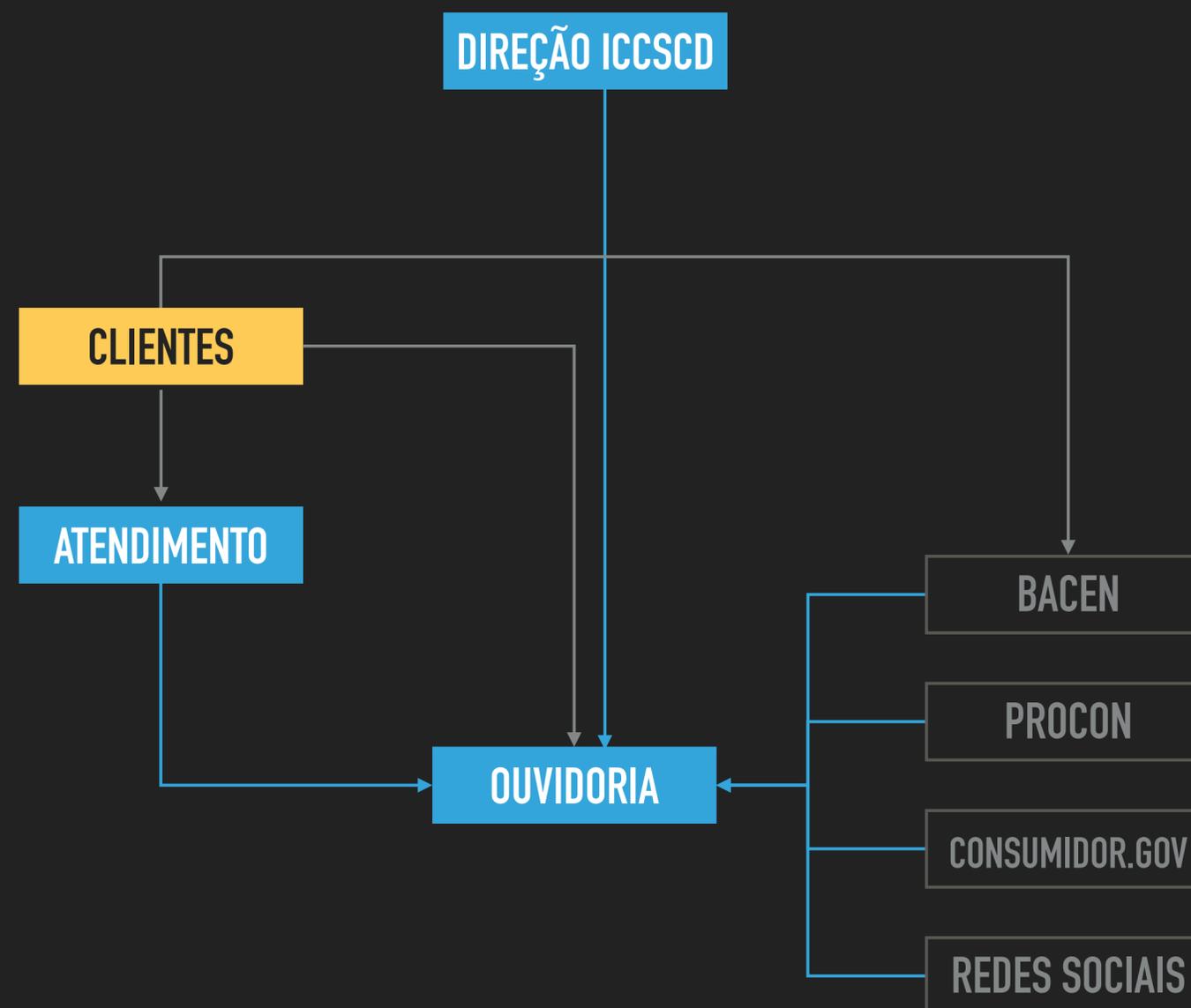
- ▶ Site: <https://www.iccscd.com.br/>
- ▶ Atendimento geral ao cliente ICC-SCD:
 - ▶ atendimento@iccscd.com.br / 0800-000-4368
- ▶ Atendimento Ouvidoria:
 - ▶ ouvidoria@iccscd.com.br / 0800-000-4368

ESTRUTURA DE OUVIDORIA: ASPECTOS FUNCIONAIS

A ouvidoria da ICC-SCD conta com 01 posição de atendimento com atribuição parcial, responsável por receber, qualificar e endereçar as demandas de clientes que não foram devidamente resolvidas, nos prazos elegíveis, pelos canais regulares da instituição.

Além de atuação direta com a equipe de atendimento, a Ouvidoria também executa alinhamentos regulares com a direção estatutária, além de monitorar e endereçar as eventuais demandas oriundas do serviço de atendimento do BACEN, do site consumidor.gov.br, do Procon e demais serviços de defesa do consumidor, bem das redes sociais em geral.

O ciclo de vida dos demandas assumidas pela ouvidoria é controlado por meio eletrônico, com a comunicação formal executada prioritariamente por e-mail.

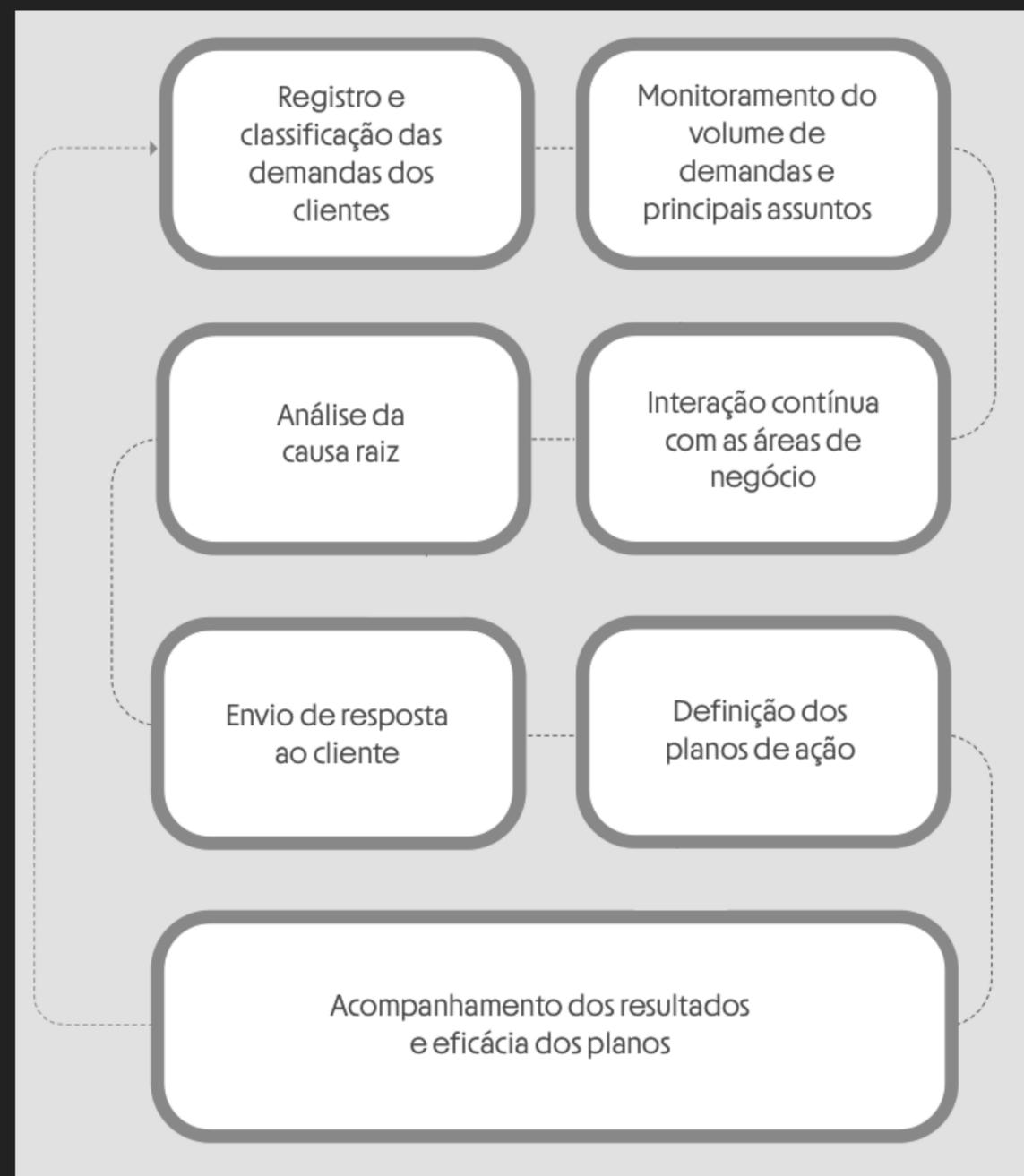


ESTRUTURA DE OUVIDORIA: MELHORIA CONTINUA

A melhoria contínua é um processo dinâmico que envolve a identificação de oportunidades de aperfeiçoamento, a definição de metas para implementar essas mudanças e a avaliação dos resultados para assegurar que as melhorias geraram impactos positivos.

Na Ouvidoria, a gestão de demandas desempenha um papel essencial nesse processo. Esse sistema permite compreender as necessidades dos clientes e buscar soluções ágeis e eficazes. Por meio dessa abordagem, é possível identificar pontos de aprimoramento em produtos, processos e serviços, além de desenvolver novas soluções que atendam melhor às expectativas do público.

O envolvimento ativo na gestão de demandas ao longo do último semestre possibilitou a implementação de melhorias significativas nos serviços, além do refinamento de processos e produtos. Essa experiência reforçou nosso compromisso com a centralidade no cliente, garantindo que suas necessidades continuem sendo nossa maior prioridade.



CONSOLIDADO DE ATIVIDADES 2024.02 - SUMÁRIO QUANTITATIVO

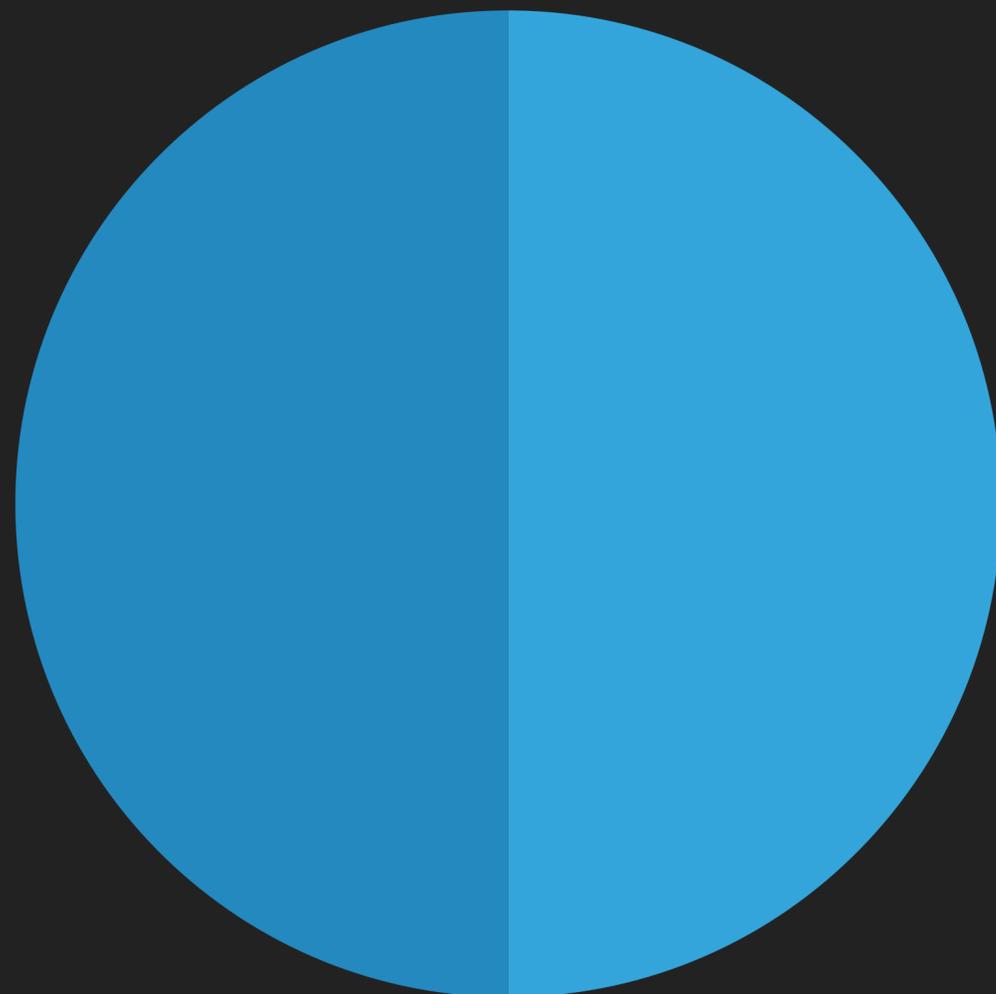


* Números consolidados de atendimento aos clientes do grupo D1 + ICCSCD

** Régua de avaliação: 1.00 (mínimo) a 5.00 (máximo)

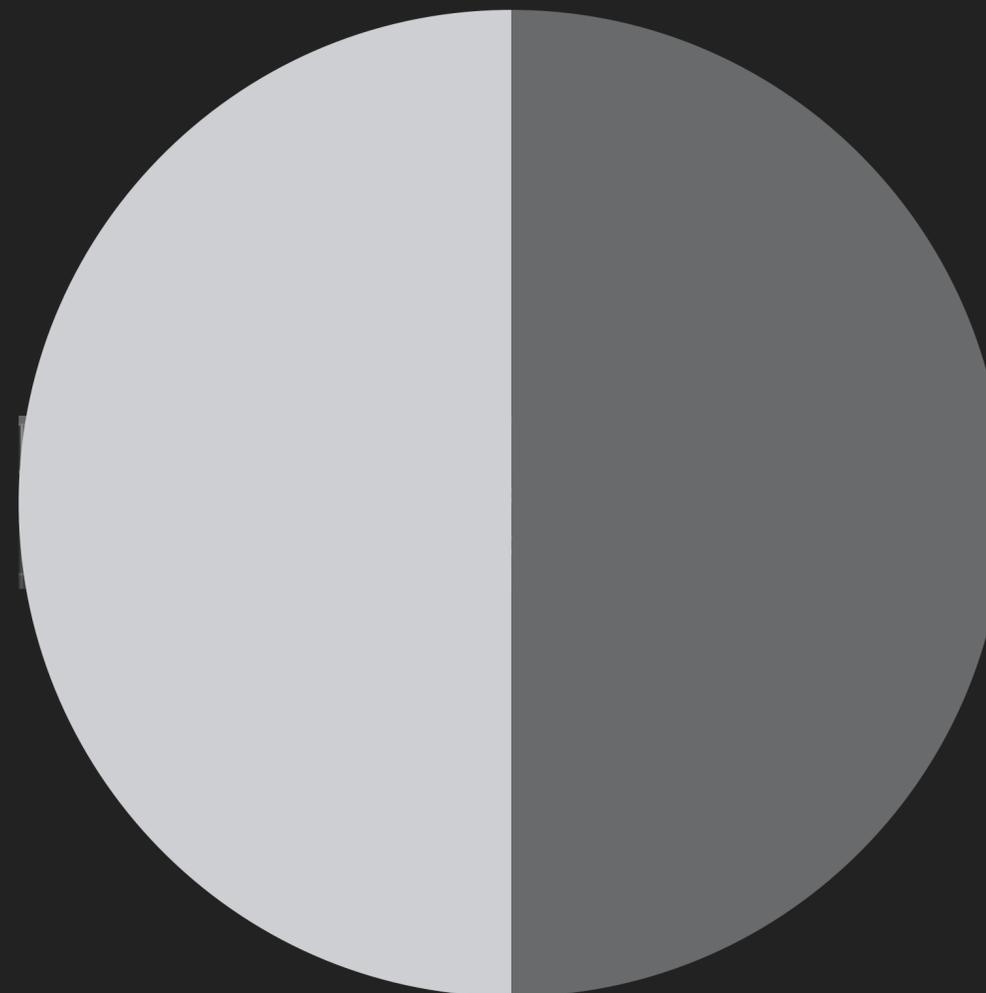
CONSOLIDADO DE ATIVIDADES 2024.02 - SUMÁRIO QUANTITATIVO

TIPOS ATENDIMENTO



Informação	Cancelamento	Reclamação	Outros
1	0	1	0

CANAIS ATENDIMENTO



Direto	Atendimento	Bacen	Procon	Outros
1	1	0	0	0

CONSOLIDADO DE ATIVIDADES 2024.02 – PRINCIPAIS AÇÕES

- ▶ Organização das atividades de ouvidoria, incluindo estabelecimento de processos e rotinas
- ▶ Apoio à diretoria estatutária na revisão das políticas de uso das informações, LGPD e de auditoria interna
- ▶ Suporte a equipe de atendimento aos clientes
- ▶ Consolidação / compilação de dados de atendimento

VISÃO ESTRATÉGICA

- ▶ Fortalecer a estrutura de Ouvidoria, promovendo a melhoria dos processos e adoção de novas tecnologias
- ▶ Apoiar o serviço de atendimento, em ação preditiva, visando melhorar a avaliação média geral
- ▶ Implementar política institucional de educação financeira
- ▶ Reduzir o tempo de resolução médio da Ouvidoria em até 01 dia



RELATÓRIO OUVIDORIA - 2024.02

ouvidoria@iccskd.com.br