

Banco CSF S.A.

Relatório de Ouvidoria

2º semestre de 2023

Este é o relatório semestral de Ouvidoria do Carrefour Soluções Financeiras, publicado conforme previsto na Resolução nº 4.860/20 do Conselho Monetário Nacional e de acordo com os princípios de transparência da instituição.

Neste material, apresentamos as atribuições da Ouvidoria, informações sobre o atendimento ao cliente, nosso posicionamento sobre a atuação junto aos órgãos de defesa do consumidor e os principais resultados dos nossos canais de atendimento ao longo do 2º semestre de 2023.

Ciência e aprovação do Relatório de Ouvidoria

DocuSigned by:



2D7772A104C941D...

Vanessa Paulino
(Diretor responsável)

DocuSigned by:



91E8A1727BF1492...

Nancy Gabrielle Gonzalez Castro
(Ouvidora)

Sumário

1. Introdução

1.1. Nossa estrutura	4
1.2. Sobre o Carrefour Soluções Financeiras.....	5
1.3. A Ouvidoria do Carrefour Soluções Financeiras.....	6

2. Governança.....	7
--------------------	---

3. Participação em comitês.....	8 e 9
---------------------------------	-------

4. Relacionamento com cliente

4.1 Alô Central.....	10
4.2 Central de Relacionamento.....	10
4.3 SAC.....	10
4.4 Autoatendimento.....	11
4.5 Site.....	11
4.6 App Cartões	11
4.7 Fale Conosco.....	12
4.8 WhatsApp.....	12
4.9 Canais de Acesso à Ouvidoria do Banco CSF S.A.....	12
4.10 Acessibilidade a Portadores de Deficiência Auditiva.....	13

5. Indicadores

5.1 Prazo de solução.....	15
---------------------------	----

5.2 Evolução das demandas.....	16
--------------------------------	----

5.3 Distribuição das demandas por tema.....	17
---	----

6. Pesquisa de satisfação.....	18
--------------------------------	----

7. Banco Central do Brasil

7.1 Ranking de Reclamações.....	19
---------------------------------	----

8. Considerações finais.....	20
------------------------------	----

1. Introdução

1.1 Nossa estrutura

A Ouvidoria está alocada na superintendência de clientes, que reporta diretamente a Diretoria de Estratégia, Clientes e Dados, sendo a Diretora responsável Vanessa Paulino, e a Ouvidora, Nancy Gabrielle Gonzalez Castro, estão regularmente registrados no UNICAD – Sistema de Cadastro do Banco Central e têm mandato por período indeterminado, até nova designação.



1.2 Sobre o Carrefour Soluções Financeiras

O Carrefour Soluções Financeiras iniciou as suas operações em 2005, quando a administradora de Cartões de Crédito do Carrefour foi autorizada pelo Banco Central a atuar como uma instituição financeira.

Somos a principal Fintail do Brasil: uma instituição financeira ágil e moderna, capaz de trazer aceleração e atender a milhares de clientes. Como núcleo financeiro do Grupo Carrefour Brasil, nos consolidamos como um dos maiores emissores de cartão de crédito do país, oferecendo serviços e produtos financeiros pensados para os nossos clientes.

Nossa missão tem sido buscar atender às diferentes necessidades dos nossos clientes, disponibilizando produtos financeiros que são indispensáveis no dia a dia de cada um.



1.3 A Ouvidoria do Carrefour Soluções Financeiras

No 2º semestre de 2023 o time de Ouvidoria atuou em modelo híbrido a fim de manter a integridade, segurança e bem-estar de todos os colaboradores, garantindo o atendimento, tratamento e conclusão dos 7.184 protocolos registrados no período.

A Ouvidoria do Carrefour Soluções Financeiras tem a missão de representar o cliente dentro da instituição, alinhando as tratativas das reclamações, a identificação de oportunidades de evolução do atendimento e servir como agente promotor de melhorias de produtos e serviços.

Contamos com uma equipe dedicada para atender as demandas provenientes dos canais primários da instituição, e reclamações que são registradas junto ao Banco Central do Brasil.

Além de atuar na mediação de conflitos, o time atua na apresentação de soluções eficazes, promovendo melhorias contínuas através do OUVIDORIA - GCA (Gestão da causa raiz) com objetivo de continuar engajando toda organização em revisar as principais jornadas do cliente, para garantir a melhor experiência para nossos consumidores.

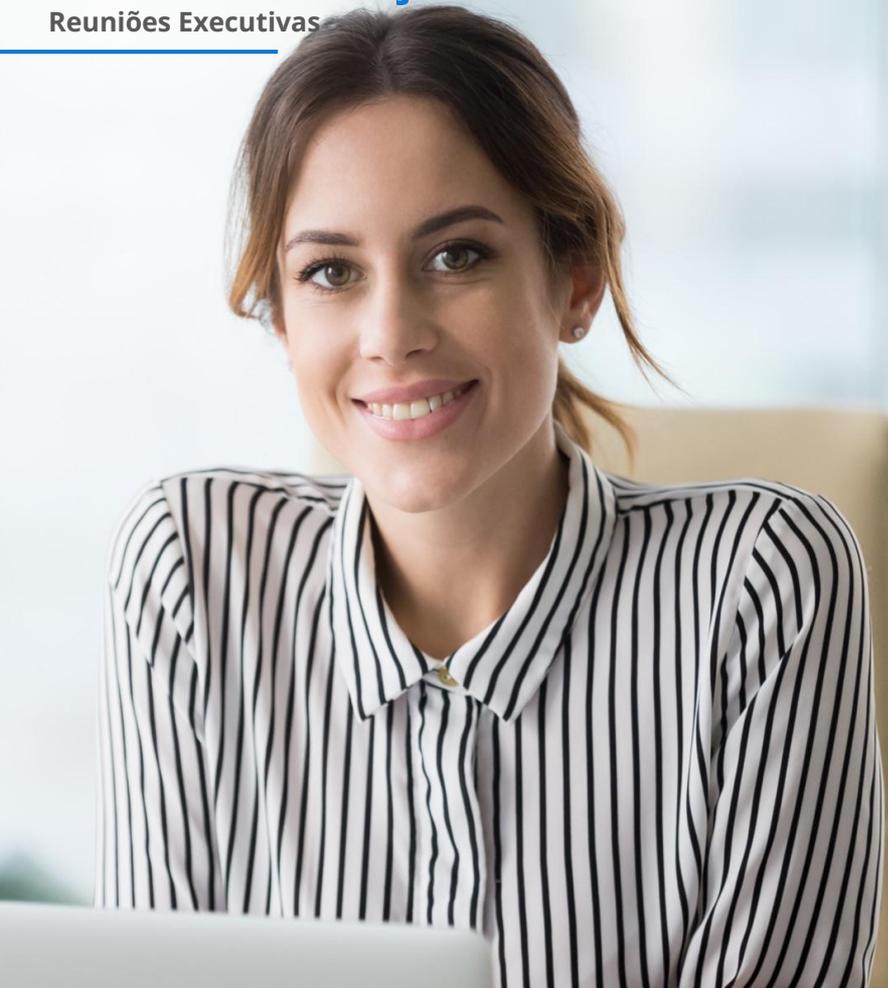
Através desta estrutura garantimos o foco na condução das demandas, qualidade na resposta direcionada aos clientes, redução do SLA de resposta e refinamento dos ofensores em cada um dos canais atendidos pela nossa Ouvidoria.

Para garantir a alta performance desses times, desde o começo do ano, a Ouvidoria mobiliza a participação dos especialistas em cursos e treinamentos on-line disponibilizados pelo Grupo Carrefour, por meio da plataforma Qrânio, os quais são realizados 100% virtual e que abordam temas como: Segurança da Informação, Código de Conduta, Prevenção à lavagem de dinheiro, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Diversidade e Ética, além das certificações regulatórias.



2. Governança

Reuniões Executivas



Apresentação do Relatório Semestral da Ouvidoria à Auditoria Interna

Semestralmente, são apresentado à Diretoria, Superintendentes, Auditoria Interna e Conselho de Administração do Banco CSF S.A. os dados quantitativos e qualitativos contidos no Relatório da Ouvidoria emitido, referente ao semestre anterior.

3. Participação em Comitês

● Comitê de Governança de Atendimento

(Diretoria de Vendas e Atendimento)

Bimestralmente, são acompanhados os resultados comerciais e analisados os indicadores para avaliar a qualidade e performance da prestadora de serviço.

● Comissão de Ouvidorias e Relação com Clientes - FEBRABAN

A Ouvidoria do Banco CSF S.A. participa, mensalmente, da Comissão de Ouvidorias e Relações com o Cliente. Neste encontro, são discutidos temas vinculados ao setor bancário e sobre a atuação da Ouvidoria no atendimento ao cliente como mediadora de conflitos e resolutividade das manifestações.

● Comissão de Relacionamento com Clientes e Ouvidoria ACREFI

Nossa Ouvidoria participa desse encontro que visa à troca de experiências, benchmarkings e debates entre os bancos e as entidades relacionadas ao setor financeiro, como o Órgão Regulador e Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor.

● Comissão de Ouvidorias – ABBC

Nessa comissão são acompanhadas, avaliadas e direcionadas demandas e/ou reclamações registradas pelos clientes junto aos órgãos públicos de defesa de direitos do consumidor e Ouvidorias das instituições financeiras.



Governança

(Reuniões Executivas e Participação em Comitês)

- **Comitê Nacional de Ouvidorias/Ombudsman – ABRAREC**

A Ouvidoria do Banco CSF S.A. participa, mensalmente, das reuniões do Comitê Internacional de Ouvidoria / Ombudsman ABRAREC para abordar temas como: o Papel Estratégico das Ouvidorias nas organizações, Experiência do Cliente, Gestão de Melhorias e Disseminação da Cultura do Cliente.

Processo de Melhorias Contínuas

Ouvidoria GCA

Processo automatizado, que consiste em auxiliar no aprimoramento de produtos e serviços, corrigir falhas nos processos e aumentar a eficácia dos nossos canais de atendimento.

É através dessa plataforma que a Ouvidoria do Banco CSF S.A. consolida os indicadores de procedências, faz o diagnóstico das reclamações, detectando as suas causas – raízes, e define planos de ação para a melhoria dos processos juntamente com os times de negócio e realiza o controle da efetividade dessas ações.



Governança

(Reuniões Executivas e Participação em Comitês)

4. Relacionamento com cliente

4.1 Alô Central

Nas lojas Carrefour, os clientes encontram o “Alô Central”, que permite realizar ligações sem custo para a Central de Relacionamento. Nesse canal, os clientes podem solicitar as seguintes operações:

- Detalhes sobre extratos e faturas.
- Remissão de senhas.
- Desbloqueio de cartões.
- Alteração cadastral.
- Alteração de data de vencimento.
- Bloqueio de cartões por perda e roubo.

4.3 SAC

Atendimento telefônico que é regulamentado pelo decreto nº 11.034/22 para Reclamações e informações gerais. O Carrefour Soluções Financeiras disponibiliza o atendimento do SAC através do telefone 0800 722 0363 (cartões Carrefour), 0800 704 0184 (cartões Atacadão), 0800 822 2088 (cartões Sam's Club e o número 0800 704 0236 (para atendimento dos clientes do Banco CSF S/A portadores de deficiência auditiva e/ou de fala).

4.2 Central de Relacionamento

Atendimento telefônico realizado através do telefone **3004 2222** (regiões metropolitanas) ou **0800 718 2222** (demais regiões) para clientes dos cartões Carrefour, através do telefone **4004 8899** (regiões metropolitanas) ou **0800 722 8472** (demais regiões) para clientes dos cartões Atacadão e **4004 8222** (regiões metropolitanas) ou **0800 718 8222** (demais regiões) para clientes dos cartões Sam's Club .

Nesses canais, os clientes podem solicitar as seguintes operações:

- Consulta de saldo;
- Emissão da fatura;
- Operações;
- Desbloqueios;
- Transações e contratação de produtos e serviços.

4.4 Autoatendimento

- Nas lojas Carrefour, Atacadão e Sam's Club, o cliente realiza operações simples de consulta de forma ágil e prática, como:
- Consulta de fatura fechada e aberta.
- Consulta do limite disponível.
- Solicitação de Crédito Pessoal.

4.5 Site

- No site do Carrefour Soluções Financeiras, Cartão Atacadão e Sam's Club, o cliente tem acesso a conhecer os serviços, seguros e benefícios dos cartões. Também é possível ter acesso a documentos, como:
- Contrato do cartão.
- Tabela de tarifas.
- Cotação do dólar.
- Termo de adesão ao débito automático.
- Termo e condições de uso.
- Política de privacidade.

4.6 Apps Cartão Carrefour, Atacadão e Sam's Club

- **Aplicativos** disponibilizados para que os clientes possam instalar no aparelho móvel e que permitem:
- Consulta de limite.
- Melhor dia de compra.
- Resumo completo das movimentações.
- Alteração cadastral.
- Parcelamento de fatura.
- Acompanhamento das compras realizadas.

4.7 Fale Conosco

Através do formulário para contato disponibilizado na página do Carrefour Soluções Financeiras, Cartão Atacadão e Sam's Club o cliente pode cadastrar um elogio, reclamação, dúvida ou sugestão.

4.8 WhatsApp

Assistentes virtuais, como a Carina para o Cartão Carrefour, e o João para o Cartão Atacadão. Nesse atendimento, é possível solicitar a 2ª via da fatura, consultar limite, consultar compras realizadas, obter informações de produtos e serviços, entre outros.

4.9 Canais de Acesso à Ouvidoria do Banco CSF S.A.

Conforme previsto na Resolução nº 4.860/20 do Conselho Monetário Nacional, o acesso à Ouvidoria do Banco CSF S.A. é disponibilizado por atendimento gratuito através do telefone **0800 722 0422, de segunda a sexta-feira, das 08h30 às 17h30, exceto feriados.**

O acesso à Ouvidoria atende aos seguintes critérios:

- Clientes que não se sentirem satisfeitos com a solução apresentada nos canais regulares de atendimento (SAC e Central de Relacionamentos) e que registraram um protocolo específico para atendimento na Ouvidoria.
- Clientes com registro de reclamações no SAC que não obtiveram a solução no prazo de até 07 dias corridos contados da data de abertura, conforme Decreto nº 11.034/22.

A Ouvidoria do Carrefour Soluções Financeiras também atende a demandas originadas através do canal Banco Central do Brasil – RDR (Registro de Denúncias e Reclamação).

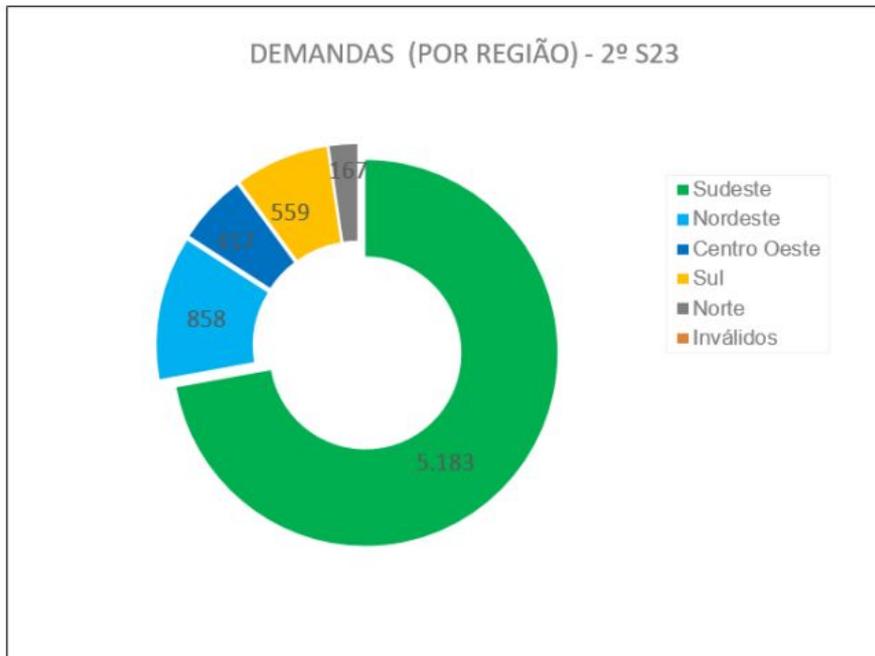
4.10 Acessibilidade a Portador de Deficiência Auditiva

O Banco CSF S.A possui um canal especial para atendimento aos clientes com deficiência auditiva. Visando um atendimento humanizado e inclusivo, conforme a Lei 11.034/22 (que estabelece diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor), o Banco CSF S/A disponibiliza aos seus cliente através do sites carrefoursolucoes.com.br, cartaootacadao.com.br e cartaosamsclub.com.br a opção **Atendimento em Libras**.

Ao solicitar o atendimento através do site, o consumidor será direcionado ao Atendimento especializado em Libras. Caso o cliente não se sinta satisfeito com o atendimento prestado, poderá solicitar o protocolo para atendimento na Ouvidoria e receberá as orientações da sua demanda via e-mail em até 10 dias úteis conforme resolução 4.860/20.

5. Indicadores

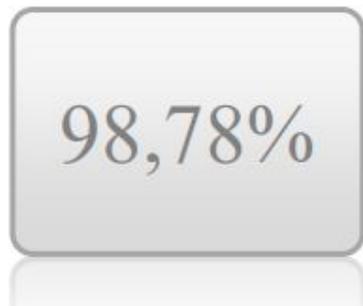
Considerando o total de **7.184** demandas recebidas no 2º semestre de 2023, a Região Sudeste se destaca pelo número de 5.183 demandas, sendo que o estado de São Paulo representa 51,99% do total de demandas recebidas no período e é a região com o maior número de clientes e pontos venda.



5.1 Prazo de solução

A Ouvidoria busca analisar e responder às reclamações dos clientes e usuários de forma satisfatória, definitiva no prazo de até 10 dias úteis, atendendo à exigência de agilidade e qualidade.

No 2º semestre de 2023, 98,78% receberam a resposta em até 10 dias úteis e 1,22% receberam a resposta no prazo de 11 a 20 dias úteis, conforme descrito no gráfico abaixo:



CASOS RESOLVIDOS EM ATÉ 10 DIAS ÚTEIS

Dos clientes que recorreram a Ouvidoria do Banco CSF S.A. no 2º semestre de 2023, 98,78% receberam resposta no prazo regulamentar concedido pelo Banco Central do Brasil de 10 dias úteis – 7.096 protocolos foram resolvidos em até 10 dias úteis.



CASOS RESOLVIDOS APÓS 10 DIAS ÚTEIS

Dos clientes que recorreram a Ouvidoria do Banco CSF S.A. no 2º semestre de 2023, 88 tiveram o prazo de 10 dias úteis prorrogados.

5.2 Evolução das demandas

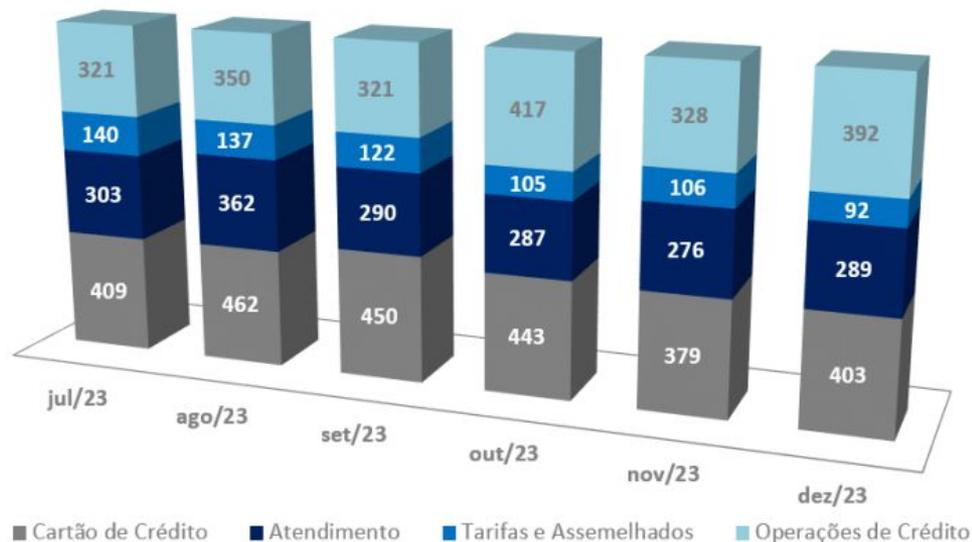
Comparando o total de entradas no 2ºS/22 (5.899) com o mesmo período de 2023 (7.184), identificamos um aumento de 21,78% no total de demandas recebidas na Ouvidoria através dos seguintes canais: 0800 Ouvidoria, Banco Central do Brasil, E-mail, SAC CSF, Ouvidoria Funcionário, Lojas, SAC CCI, Presencial e Inteligência Competitiva.



5.3 Distribuição das demandas por tema

- CARTÃO DE CRÉDITO
- ATENDIMENTO
- TARIFAS E ASSEMBELHADOS
- OPERAÇÕES DE CRÉDITO

Demonstramos no gráfico acima, 7.184 protocolos que foram registrados para o atendimento na Ouvidoria no período de 01/07/2023 à 31/12/2023.



6. Pesquisa de Satisfação

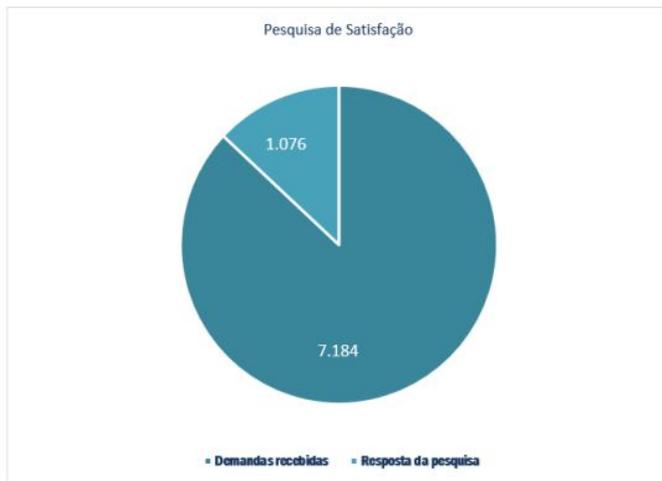
Atendendo à Resolução 4.860/20 do Conselho Monetário Nacional, a Ouvidoria do Banco CSF S.A. aplica, diariamente, a Avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, após o reporte da resposta conclusiva ao cliente.

Esta pesquisa é estruturada de forma a obter notas de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5, o mais alto. O resultado dessa pesquisa direciona a Ouvidoria a gerenciar a melhoria contínua do atendimento.

A pesquisa é encaminhada pela Ouvidoria do Banco CSF S.A. por meio do disparo de um e-mail ou SMS e abrange as seguintes perguntas:

- **Satisfação do cliente com a solução apresentada pela Ouvidoria.**
- **Satisfação com o atendimento da Ouvidoria.**

No 2º semestre de 2023 a Ouvidoria do Banco CSF S.A. obteve as avaliações:



**(1) Dos clientes que concluíram a avaliação direta da Solução apresentada pela Ouvidoria, 561 atribuíram nota de 3 a 5 e 515 dos nossos clientes atribuíram notas de 1 a 2.*

**(2) Dos clientes que concluíram a avaliação direta da Satisfação com o atendimento da Ouvidoria 599 atribuíram nota de 3 a 5 e 477 dos nossos clientes atribuíram notas de 1 a 2.*

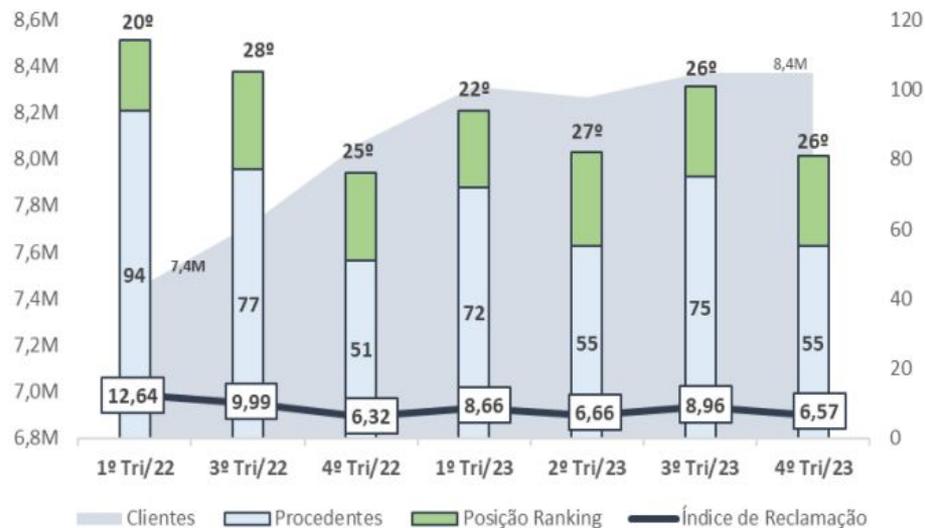
7. Banco Central do Brasil

7.1 Ranking de reclamações

No 2º semestre de 2023 a Ouvidoria do Banco CSF S.A. continuou focada em mobilizar todos times que atuam na Jornada do Cliente afim de garantir melhorias internas dos nossos produtos, serviços e processos. Demonstramos a evolução do total de demandas classificadas como procedentes referentes ao período do 1ºT/22 ao 4ºT/23:

O Banco CSF manteve sua posição, ocupando o 26º lugar, assim como no 3º trimestre de 2023. Iniciamos o ano de 2023 ocupando a 22ª posição, com um total de 72 reclamações procedentes. Ao final do ano, registramos uma queda de 25% nessas reclamações. É importante observar que, quando comparado ao mesmo período de 2022, houve um pequeno aumento nas reclamações procedentes.

- Participação nas discussões de evolução e melhorias dos processos e produtos;
- Reporte e acompanhamento quinzenal dos ofensores e causa raiz para os times responsáveis;
- Forte atuação e direcionamento dos problemas identificados através do processo de Gestão da Causa Raiz.



8. Considerações finais

Nesse semestre, a Ouvidoria do Banco CSF S.A. manteve sua participação em fóruns e reuniões nas associações, com objetivo de compartilhar experiências e identificar oportunidades para continuar otimizando o ciclo contínuo de melhorias de produtos, serviços e processos a fim de garantir uma boa experiência ao cliente.

Seguimos atuando no aprimoramento dos nossos processos, produtos e serviços, com participação efetiva e semanal no lançamento de novos produtos e serviços, com a visão do cliente.

Através dos indicadores qualitativos e quantitativos apresentados neste relatório, conclui-se que a Ouvidoria do Banco CSF S.A. segue firme com foco na melhoria contínua dos nossos produtos e serviços financeiros, cujo objetivo principal foi mobilizar todos os times que atuam na organização em revisar as principais jornadas do cliente, garantindo uma boa experiência para os nossos clientes e construindo uma relação transparente e de confiança.

Diante do nosso papel de ser a voz do cliente em todo o ciclo da relação de consumo, mantemos a nossa Ouvidoria aberta ao diálogo para construir relacionamentos com os nossos clientes, com vistas a aprendermos e trabalharmos de forma assertiva em toda a jornada.

O nosso compromisso é buscar constantemente soluções efetivas para os problemas relatados por meio das reclamações recebidas, e o trabalho focado na otimização dos processos internos para garantir a melhor experiência aos nossos clientes.

Carrefour
soluções
financeiras

