

“Superlógica Sociedade de Crédito Direto”

Relatório Ouvidoria
2º Semestre 2024

Em cumprimento ao disposto na **Resolução nº 4.860**, de 23/10/2020, apresentamos o relatório da Ouvidoria da Superlógica Sociedade de Crédito Direto com dados estatísticos em relação aos atendimentos referentes ao 2º Semestre de 2024.

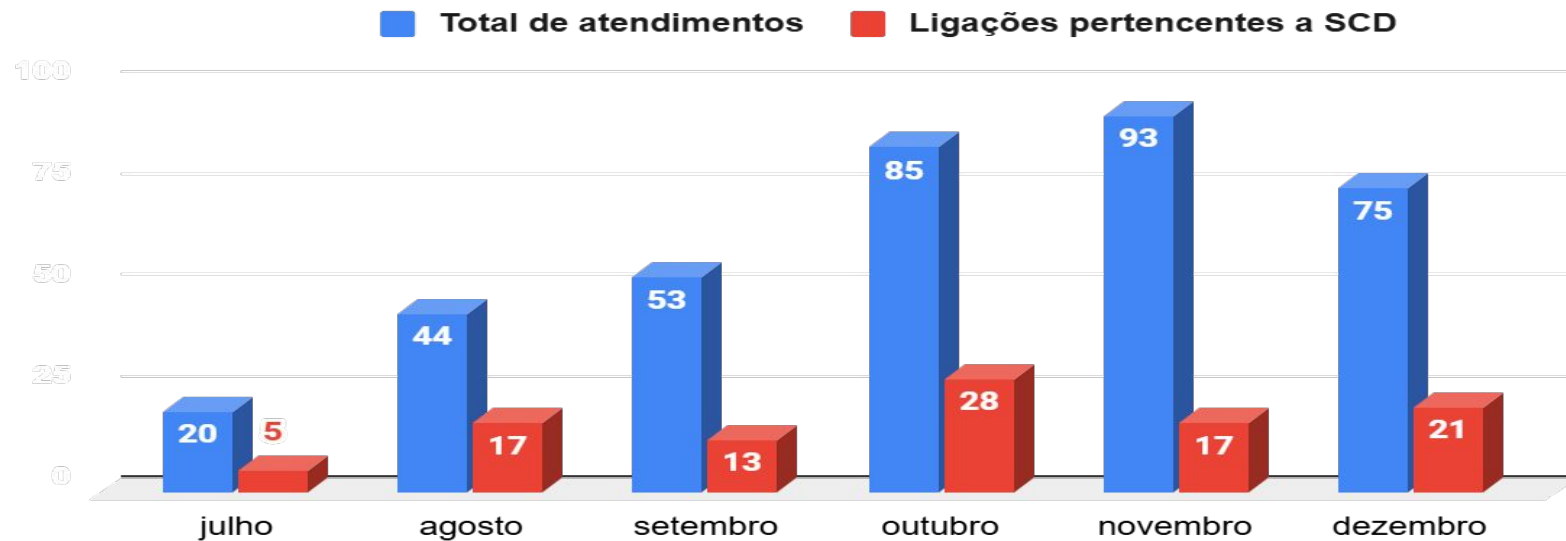
A Ouvidoria da Superlógica SCD é um dos meios de comunicação entre o cliente e a Instituição, e tem por objetivo dar o devido encaminhamento às manifestações sobre produtos e/ou serviços, acompanhando-as até a efetiva conclusão. A Ouvidoria atua quando já realizado o primeiro contato pelo cliente através do nosso canal de suporte.

A Superlógica preza pela ética, transparência e imparcialidade nos atendimentos realizados através de seus canais.

O nosso principal objetivo é a agilidade e respeito às necessidades dos nossos clientes.

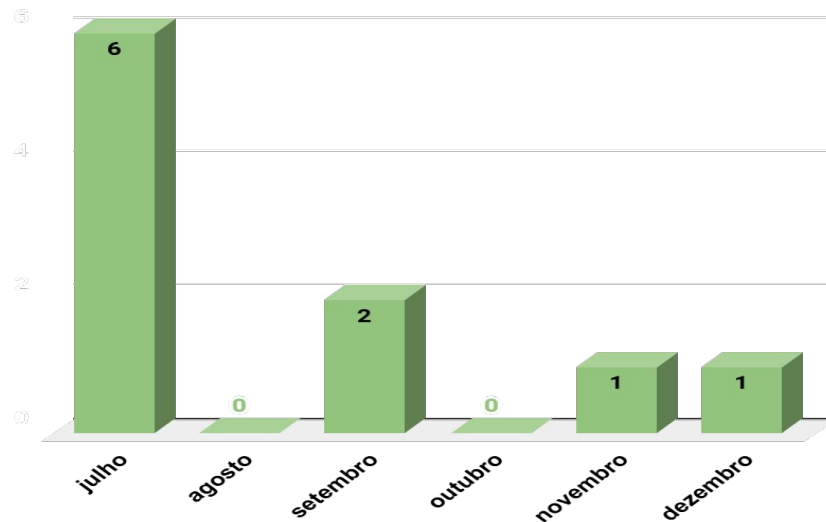
Atendimentos realizados por mês através do Canal de Ouvidoria 0800

Ouvidoria SCD



Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil

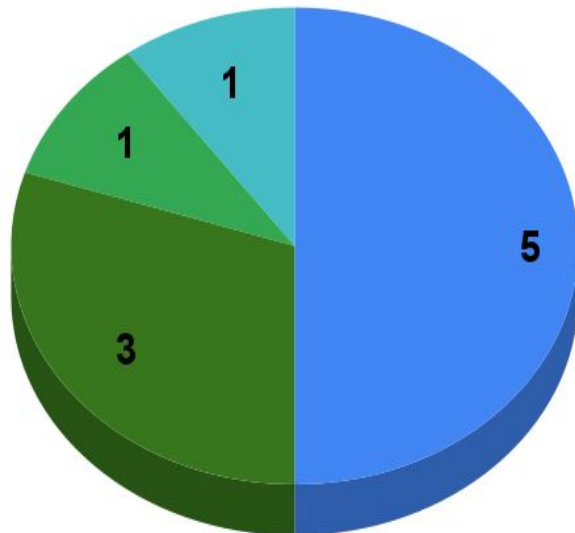
Sistema RDR



- Média de dias úteis para retorno ao Bacen - 5 dias

Retorno do Bacen sobre as manifestações dos clientes da SCD

- Improcedente
- Não avaliada
- Procedente
- Não conclusiva



Não conclusiva – É utilizada quando a reclamação do demandante, e a resposta da IF não permite ao analista concluir pela razão de um ou de outro;

Reguladas/Não reguladas – Reguladas se referem às reclamações em que há alguma norma/regulamento do Banco Central tratando ou disciplinando o assunto. Caso contrário, são não reguladas;

Procedente/Improcedente – Procedente, quando consideramos que a reclamação do demandante tem procedência, isto é, tem razão em sua reclamação e a resposta da IF não contesta ou não confronta a reclamação de forma a alterar a avaliação do analista do Bacen.

- **Não avaliada** - Reclamações não avaliadas pelo Bacen dentro do período de elaboração do relatório semestral.

Suporte ao Atendimento

0800 709 6800

Atendimento: Seg à Sex, das 9h às 18h, exceto feriados.



Ouvidoria

0800 400 1004

Atendimento: Seg à Sex, das 9h às 18h, exceto feriados.