

“Superlógica Sociedade de Crédito Direto”

Relatório Ouvidoria
2º Semestre 2023

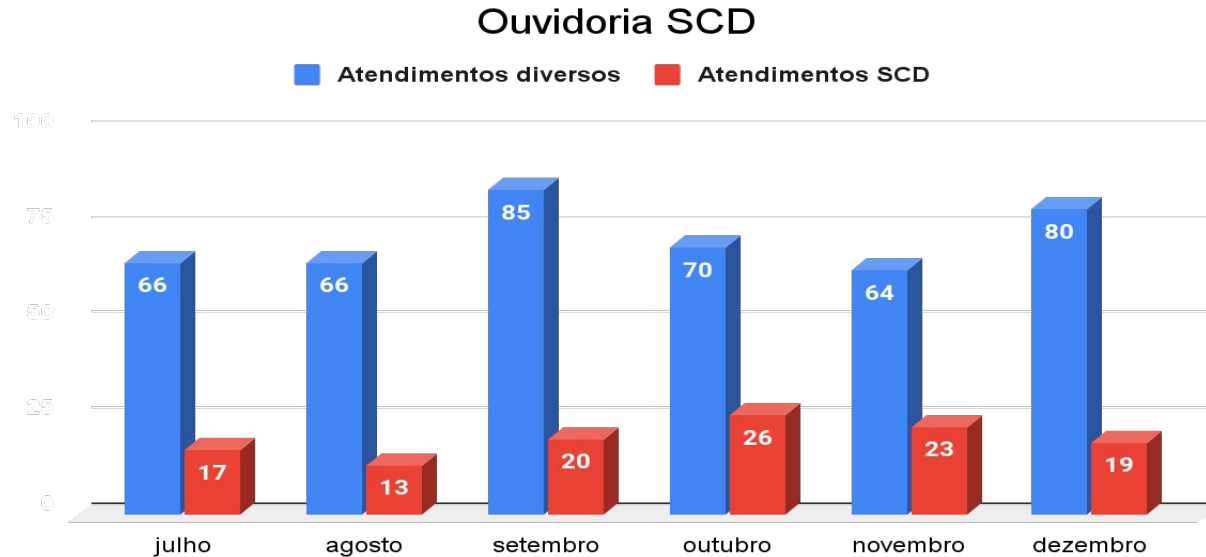
Em cumprimento ao disposto na **Resolução nº 4.860**, de 23/10/2020, apresentamos o relatório da Ouvidoria da Superlógica Sociedade de Crédito Direto com dados estatísticos em relação aos atendimentos referentes ao 2º Semestre de 2023.

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.

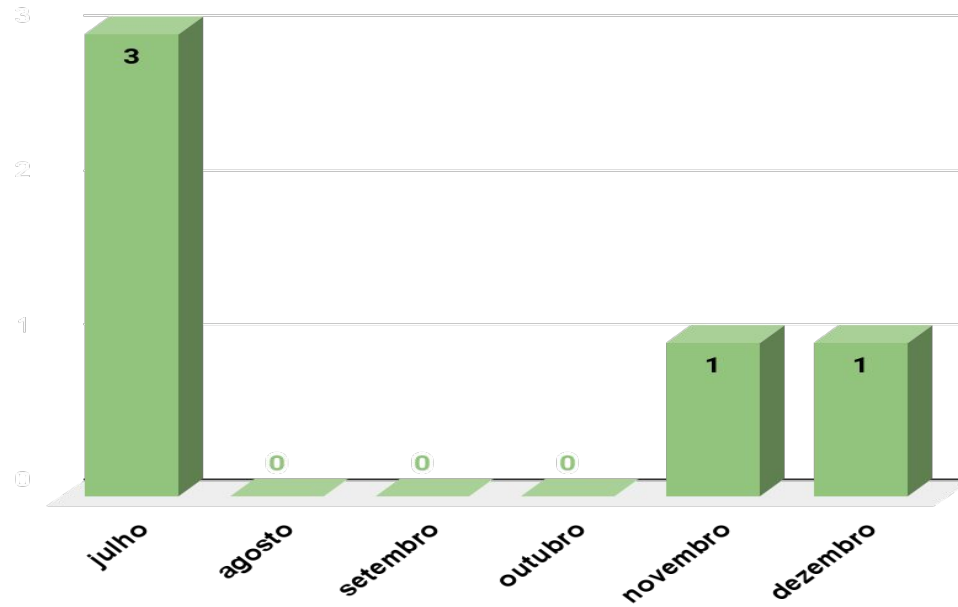
Atendimentos realizados por mês através do Canal de Ouvidoria 0800



- 126 atendimentos relacionados com a Superlógica SCD
- 499 atendimentos direcionados a assuntos diversos

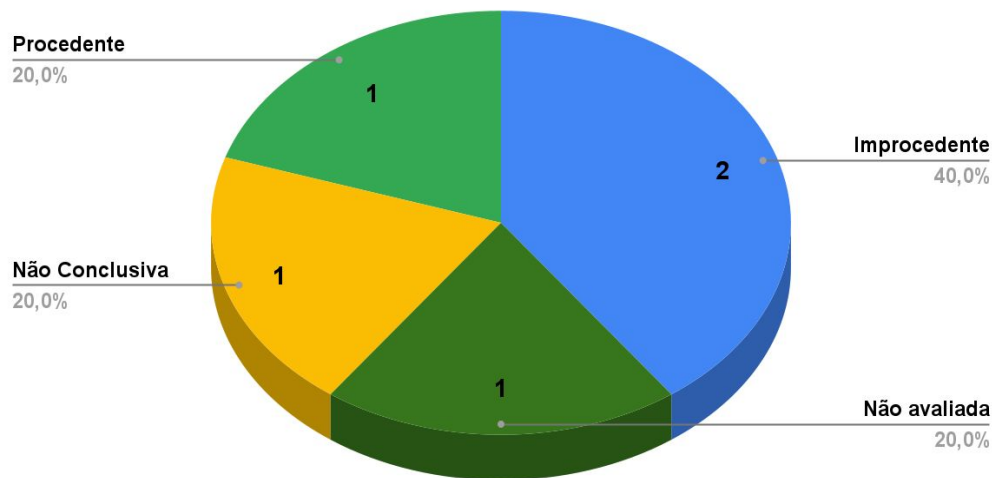
Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil

Sistema RDR



- Média de dias úteis para retorno ao Bacen - 6 dias

Retorno do Bacen sobre as manifestações dos clientes da SCD



Procedente: Procedente, quando o Bacen considera que a reclamação do demandante tem procedência.

Improcedente: A reclamação do demandante, foi considerada improcedente (O cliente não tem razão).

Não avaliadas: Reclamações resolvidas pela SCD, porém não avaliadas pelo Bacen.

Não conclusiva: É utilizada quando a reclamação do demandante, e a resposta da SCD não permite ao analista do Bacen concluir pela razão de um ou de outro.

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.