

## RELATÓRIO SEMESTRAL DA ATIVIDADE DE OUVIDORIA

O presente relatório apresenta um resumo das atividades da Ouvidoria da DAPPER - SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A no período de **2/01/2024** a **28/06/2024**. Este documento visa proporcionar uma visão abrangente sobre as demandas dos clientes, bem como as ações adotadas para a resolução de suas solicitações, em conformidade com as diretrizes regulatórias do Banco Central do Brasil ("BCB") e as políticas internas da Instituição.

### 1. Dados Estatísticos

#### 1.1. Volume de Manifestações:

Manifestações	Quantidade	Percentual
Reclamações	1	100%
Sugestões	0	0%
Elogios	0	0%
Solicitações de Informações	0	0%
Outros	0	0%
Total	1	100%

#### 1.2. Categorias das Principais de Reclamações:

Reclamações	Quantidade	Percentual
Atendimento	0	0%
Produtos de crédito	1	100%
Serviços	0	0%

Tecnologia	0	0%
Outros	0	0%
Total	1	100%

### 1.3. Canais Principais de Reclamações:

Canais	Quantidade	Percentual
Telefone 0800	0	0%
E-mail Ouvidoria	0	0%
RDR BCB	1	100%
PROCON	0	0%
Reclame Aqui	0	0%
Outros	0	0%
Total	1	100%

## 2. Tempo de Solução

2.1. Tempo Médio de Resolução: [ 1 ] dia(s)

2.2. Percentual de Reclamações Resolvidas Dentro do Prazo Regulamentar: [100] %

## 3. Análise de Tendências

Neste semestre não houve alterações significativas das atividades da Ouvidoria em relação ao semestre anterior. Tal situação deve-se, possivelmente, à preocupação constante da DAPPER SCD em atender às normas regulatórias do BCB e Código de Defesa do Consumidor.

## 4. Ações Corretivas e Preventivas

Não se aplicam.

## 5. Indicadores de Satisfação

5.1. Índice de Satisfação dos Clientes: [ 0 ] %

5.2. Feedback Positivo Recebido: [ 0 ] elogios

## 6. Conclusões e Recomendações

O período analisado não apresentou ocorrências significativas que possibilitassem conclusões ou recomendações mais detalhadas. No entanto, a Diretoria da DAPPER SCD reafirma seu compromisso em manter os esforços contínuos para atender integralmente às demandas regulatórias.

Blumenau, SC, 1º de julho de 2024.

Gustavo Alessandro Dapper  
Diretor Responsável pela Ouvidoria e Ouvidor



Instituição financeira

Cadastrar e-mails

Ajuda

Sair

Início -> Consultar demandas para Instituição Financeira

[RDRFW0304]

### Consultar demandas para Instituição Financeira Resultado

8

Campos de data devem ser preenchidos no formato dd/mm/aaaa

#### Atender demanda - entidade supervisionada

Data de	01/01/2024 <input type="text"/> até 01/07/2024 <input type="text"/>
Tipo de pesquisa	<input type="radio"/> Data de disponibilização <input checked="" type="radio"/> Data de encerramento <input type="radio"/> Data de criação <input type="radio"/> Data do ranking <input type="radio"/> Pendentes na data <input type="radio"/> Respondidas na data
Situação	Pendente: IF/AC Pendente: IF/AC Solicitação de prazo <input type="button" value="&gt;"/> Pendente: IF/AC Solicitação de prazo <input type="button" value="&lt;"/> Pendente: IF/AC Solicitação de prazo Encerrada: cancelada após resposta Encerrada: Em liquidação/intervenção Encerrada: não conclusiva Encerrada: reclamação não regulada
	<input type="checkbox"/> Ordenar resultado por Prazo e Número

2 registros encontrados.

CNPJ 48.529.228/0001-08

Nome **DAPPER - SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A**

Número	Tipo da demanda	Disponibilização	Prazo	Motivo(s)	Situação	Demandante
<a href="#">2024036198</a>	Reclamação não regulada	15/01/2024 17:08	29/01/2024	- JUROS E PREÇOS	Encerrada: reclamação não regulada	123.051.529-14 KAUAN LUCAS DEBUS
<a href="#">2024225667</a>	Reclamação não regulada	21/03/2024 19:38	05/04/2024	- JUROS E PREÇOS	Encerrada: reclamação não regulada	084.753.568-18 JORGE LUIS RODRIGUES

Total de registro(s): 2


Opções de exportação do resultado para o Excel (xls): [1 demanda por linha](#) | [1 motivo por linha](#)

**Detalhar demanda para Instituição Financeira**

8

**Atender demanda - entidade supervisionada**

<b>Dados da demanda</b>	
Número	<b>2024036198</b>
Instituição	DAPPER - SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A
Protocolo da Instituição	
Data do protocolo	
Data de disponibilização	<b>15/01/2024 17:08</b>
Prazo	<b>29/01/2024</b>
Motivo(s)	- JUROS E PREÇOS
Data do ranking	
Situação	Encerrada: reclamação não regulada
Produto(s)	- Empréstimos/ Crédito pessoal
Tipo de registro	Reclamação não regulada
Canal de atendimento	Internet
Demandante	KAUAN LUCAS DEBUS
CPF/CNPJ	123.051.529-14
Endereço	Olavo Bilac
Número	210
Complemento	
Bairro	Jardim Alvorada
CEP	89885000
Cidade / UF	SAO CARLOS - SC
Telefones	
E-mail	kauanlucas200d@gmail.com

Descrição	<p><b>EXTERNA - SISCAP em 15/01/2024 14:11</b></p> <p>----- Os dados abaixo foram preenchidos pelo cidadão via internet</p> <p>Tipo: Reclamação</p> <p>Mensagem: Verifiquei o meu contrato de financiamento no qual consta uma taxa de juros mensal, e quando fui calcular o valor da minha parcela verifiquei que os valores de juros estão mais altos do que o informado em contrato, sendo assim, há juros abusivo em meu financiamento, além de que consta cobranças de tarifas indevidas, que por mim não são reconhecidas pois eu não solicitei e não autorizei a contratação, esse valor foi incluso em meu financiamento, portanto além de pagar indevidamente ainda financiei o valor, peço imediatamente que seja restituído esse valor em minha conta bancária ou abatido em meu financiamento.</p> <p>----- Final dos dados preenchidos pelo cidadão -----</p> <hr/> <p><b>DEATI/GEATE/DIMOR/GTSPA - DEATI.FERNANDOM em 15/01/2024 17:07</b></p> <p>A(o) DAPPER - SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A:</p> <p>Encaminhamos reclamação registrada no sistema RDR para que essa instituição, nos termos do art. 3º da Resolução BCB nº 222, de 30/3/2022, preste os devidos esclarecimentos ao interessado no prazo de 10 dias úteis.</p> <p>2. Esclareceremos que a resposta deve ser encaminhada por meio eletrônico ou por correspondência registrada no serviço postal, enviada ao endereço indicado no cadastro do cliente mantido por essa instituição ou, não sendo o interessado cliente, ao endereço informado no RDR, a fim de observar as disposições, na forma da legislação vigente, quanto à preservação de informações protegidas pelo sigilo bancário ou pelo direito à intimidade e à privacidade.</p> <p>3. Concomitantemente ao encaminhamento de resposta ao interessado, essa instituição deve inserir no RDR, no mesmo prazo acima indicado, os documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados ao interessado e o relato das providências adotadas no caso, acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da resposta encaminhada e seus anexos.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Divisão de Monitoramento de Reclamações (DIMOR) Departamento de Atendimento Institucional (DEATI)</p> <hr/> <p><b>EXTERNA - 000920001.GUSTAVO em 18/01/2024 16:58</b></p> <p>Prezados Senhores do Banco Central, conforme anexo, a resposta foi devidamente enviada ao email do cliente, a qual segue também abaixo:</p> <p>Prezado Sr. KAUAN LUCAS DEBUS,</p> <p>Recebemos sua reclamação registrada no sistema RDR sobre o contrato de financiamento conosco e gostaríamos de esclarecer os pontos levantados:</p> <p>Taxa de Juros: Confirmamos que as taxas de juros do seu contrato estão de acordo com o que foi firmado na Cédula de Crédito Bancário (CCB). Utilizamos cálculos padronizados, conforme orientações do Banco Central, para garantir a precisão nas taxas aplicadas.</p> <p>Tarifas Cobradas: As tarifas inclusas em seu financiamento foram detalhadas na CCB e estão em conformidade com as práticas do mercado. Todas as cobranças foram previamente informadas e aceitas no ato da assinatura do contrato.</p> <p>Disposição para Esclarecimentos: Entendemos que podem surgir dúvidas sobre termos contratuais e estamos à disposição para fornecer quaisquer esclarecimentos adicionais. Nossa equipe está pronta para revisar detalhadamente seu contrato com você e esclarecer qualquer ponto que pareça incerto.</p> <p>Reafirmamos nosso compromisso com a transparência e a satisfação dos nossos clientes. Por favor, não hesite em entrar em contato conosco para discutir esta questão mais a fundo.</p> <p>Atenciosamente,</p> <p>Gustavo Alessandro Dapper Diretor Administrativo 047 99932-9922 DAPPER - SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S/A</p> <p>----- 1 Arquivo(s) foram anexados pela IF/AC.</p> <hr/> <p><b>DEATI/GEATE/DIMOR/GTSPA - DEATI.MARCELOSM em 11/03/2024 10:46</b></p> <p>A instituição reclamada anexou ao registro cópia da resposta encaminhada ao reclamante. Reclamação não regulada encerrada.</p> <p>Divisão de Monitoramento de Reclamações (DIMOR) Departamento de Atendimento Institucional (DEATI)</p>
<b>Anexos</b>	
Data	Nome
18/01/2024	 <a href="#">RESPOSTA RECLAMAÇÃO.pdf</a> *(arquivo adicionado após a disponibilização da demanda)

Voltar