



**RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA - 1º SEMESTRE DE 2022**



A Ouvidoria da Dufrio Financeira, Crédito, Financiamento e Investimentos S.A, em cumprimento ao determinado na Resolução CMN nº 4.860 de 23 de outubro de 2020, apresenta relatório quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas no primeiro semestre, com o objetivo de tornar mais transparente a relação com seus clientes e usuários.

O atendimento direto entre a Dufrio Financeira, seus clientes e usuários está diretamente ligada a compreensão e respeito às necessidades, direitos e valores das pessoas, atuando com o intuito de mediar as demandas recebidas, pelos canais de atendimento disponíveis, telefone 0800 602 1660 e correio eletrônico [ouvidoria@dufrioфинanceira.com.br](mailto:ouvidoria@dufrioфинanceira.com.br), de segunda a sexta-feira, no horário das 09:00h às 12:00h e das 13:00h às 16:00h.

A Ouvidoria da Dufrio Financeira tem por finalidade atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimentos primários da Instituição, e atuar como canal de comunicação entre a Instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

Os atendimentos realizados são recebidos e registrados sistemicamente pela Ouvidoria, independentemente do meio em que ocorrem, ou seja, por telefone, endereço eletrônico ou pelo sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Bacen. O prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Desta forma, tendo em vista a data-base deste relatório, não houve nenhuma demanda de clientes e usuários, bem como do Registro de Demandas do Cidadão do Bacen (RDR), para o primeiro semestre do ano de 2022.

Porto Alegre - RS, 30 de junho de 2022.

---

Dagoberto Artêmio Zanon  
Diretor Presidente

---

Carine Carvalho  
Ouvidora