Relatório de Ouvidoria

1º Semestre de 2026 – Janeiro a Junho de 2026

Em cumprimento ao art. 13 da Resolução CMN nº 4.860/2020, a Cartos Sociedade de Crédito Direto S.A. divulga as informações relativas às atividades desenvolvidas por sua Ouvidoria no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2026.

A Ouvidoria atua como canal de última instância para as demandas de clientes e usuários que não tenham sido solucionadas nos canais primários de atendimento, e é exercida por meio da Associação Brasileira das Sociedades de Crédito e Microcrédito – ABSCM.

1. Classificação das Manifestações

Tipo de manifestação	Quantidade	%
Reclamação	8	72,73%
Solicitação de informação	3	27,27%
Total	**11**	**100,00%**

2. Temas

Tema principal	Quantidade	%
Falta de atendimento	4	36,36%
Operações de crédito	3	27,27%
Outros	3	27,27%
Organismos públicos	1	9,09%
Total	**11**	**100,00%**

3. Procedência das Reclamações

Resultado	Quantidade	%
Procedentes	3	37,50%
Improcedentes	5	62,50%
Total de reclamações	**8**	**100,00%**

A procedência considera o mérito de cada reclamação e as evidências apuradas na análise.

4. Cumprimento de Prazos

Prazo de resposta ao cliente	Manifestações respondidas no prazo	% cumprido
10 dias úteis	11 de 11	100,00%

5. Pesquisa de Satisfação

A Cartos adota a pesquisa de satisfação aplicada pela ABSCM após a resposta conclusiva, na qual o manifestante avalia, em escala de 1 a 5, a solução apresentada e a qualidade do atendimento. No 1º semestre de 2026, não foram registradas respostas à pesquisa e, por isso, não há resultados de avaliação a divulgar.

6. Canais de Atendimento

Ouvidoria Cartos (atendimento gratuito)
Telefone: 0800 033 0396
Horário: dias úteis, das 8h30 às 17h30
Formulário eletrônico: www.cartos.com.br/ouvidoria

Antes de acionar a Ouvidoria, procure a **Central de Atendimento Cartos**:
Telefone: 4003-9850
WhatsApp: (11) 3900-2980
Horário: de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (exceto feriados)

A Cartos reforça seu compromisso com a transparência e a excelência no atendimento aos seus clientes e parceiros.