



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA - 1º SEMESTRE DE 2023



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, 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 2023.

Porto Alegre - RS, 30 de junho de 2023.

Dagoberto Artêmio Zanon
Diretor Presidente

Carine Carvalho
Ouvidora

DUFRIO FINANCEIRA CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS S.A.

Ouvidoria 0800 602 1660

DUFRIO FINANCEIRA - Relatório Semestral de Ouvidoria - 1º Semestre 2023

Código do documento fd0998b4-954d-4f33-8156-4611b5c2346b



Assinaturas

- | | | |
|---|---|---|
|  | Dagoberto Artemio Zanon dagoberto.zanon@dufrio.com.br Assinou como parte | <i>Dagoberto Artemio Zanon</i> |
|  | Carine Carvalho carine.carvalho@dufrioфинансеира.com.br Assinou como parte | <i>Carine Carvalho</i> |
|  | Clarice Rampazzo clarice.rampazzo@dufrioфинансеира.com.br Aprovou | <i>Clarice Rampazzo</i> |
|  | Filipe Corbetta Antunes da Cunha filipe.cunha@dufrioфинансеира.com.br Aprovou | <i>Filipe Corbetta Antunes da Cunha</i> |
|  | Patricia Nakamura patricia.nakamura@dufrio.com.br Aprovou | <i>Patricia Nakamura</i> |
|  | Jean Marcel Rodrigues de Lima jean.rodrigues@dufrio.com.br Aprovou |  |

Eventos do documento

04 Jul 2023, 17:24:43

Documento fd0998b4-954d-4f33-8156-4611b5c2346b **criado** por CAMILA DUARTE MACHADO (71dad566-975e-482d-b0d3-5979ab41caa3). Email: juridico.contratos@dufrio.com.br. - DATE_ATOM: 2023-07-04T17:24:43-03:00

04 Jul 2023, 17:26:58

Assinaturas **iniciadas** por CAMILA DUARTE MACHADO (71dad566-975e-482d-b0d3-5979ab41caa3). Email: juridico.contratos@dufrio.com.br. - DATE_ATOM: 2023-07-04T17:26:58-03:00

04 Jul 2023, 17:41:59

PATRICIA NAKAMURA **Aprovou** (94d3c0cb-8a27-4d29-b77d-0b2d91f17355) - Email: patricia.nakamura@dufrio.com.br - IP: 177.9.113.9 (177-9-113-9.dsl.telesp.net.br porta: 13936) - **Geolocalização: -23.4504 -46.3311** - Documento de identificação informado: 752.138.509-87 - DATE_ATOM: 2023-07-04T17:41:59-03:00

05 Jul 2023, 10:28:24

CLARICE RAMPAZZO **Aprovou** (166faee9-43bd-42da-830c-2eb1d0d88165) - Email:
clarice.rampazzo@dufriofinanceira.com.br - IP: 189.6.215.154 (bd06d79a.virtua.com.br porta: 1896) -
Geolocalização: -30.015488 -51.134464 - Documento de identificação informado: 927.531.160-91 - DATE_ATOM:
2023-07-05T10:28:24-03:00

05 Jul 2023, 11:38:04

CARINE CARVALHO **Assinou como parte** (8555610a-e403-4db2-805f-77920d6bd46d) - Email:
Carine.Carvalho@DufrioFinanceira.com.br - IP: 143.208.15.120 (143.208.15.120.mhnet.com.br porta: 47770) -
Documento de identificação informado: 021.059.960-00 - DATE_ATOM: 2023-07-05T11:38:04-03:00

05 Jul 2023, 13:36:13

FILIFE CORBETTA ANTUNES DA CUNHA **Aprovou** - Email: filipe.cunha@dufriofinanceira.com.br - IP: 177.43.243.165
(Vlan3053.pae.gvt.net.br porta: 56428) - **Geolocalização: -30.03218 -51.1786216** - Documento de identificação
informado: 434.678.140-34 - DATE_ATOM: 2023-07-05T13:36:13-03:00

05 Jul 2023, 18:00:25

JEAN MARCEL RODRIGUES DE LIMA **Aprovou** (e7dfbc87-222c-4db1-bbb4-25473665a68e) - Email:
jean.rodrigues@dufrio.com.br - IP: 177.220.203.22 (177-220-203-22.static.algartelem.com.br porta: 49450) -
Documento de identificação informado: 988.579.400-04 - DATE_ATOM: 2023-07-05T18:00:25-03:00

06 Jul 2023, 16:35:52

DAGOBERTO ARTEMIO ZANON **Assinou como parte** (8b34bd7f-8f11-4bd9-8de8-cbbe5fb962f1) - Email:
dagoberto.zanon@dufrio.com.br - IP: 191.57.19.118 (191.57.19.118 porta: 8332) - **Geolocalização: -22.9871443**
-43.1962653 - Documento de identificação informado: 149.352.950-15 - DATE_ATOM: 2023-07-06T16:35:52-03:00

Hash do documento original

(SHA256):e430d74d4334e66ad3bb6ea2cb04d74ac1106565f3495ac43c0716b6aba69a74

(SHA512):92c602ba051aa10d324e69d03168c0d3267e8fd9730deb7d85d198c17b330b5ab1b508e9e1513bd4391e8f83f4f97c90ab018d270e7fc6d8ca448289b74dad49

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign