



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA - 1º SEMESTRE DE 2024



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 2024.

Porto Alegre - RS, 28 de junho de 2024

Dagoberto Artêmio Zanon
Diretor Presidente

dagoberto.zanon@dufrio.com.br

Assinado
Dagoberto Artemio Zanon
D4Sign

DUFRIO FINANCEIRA CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS S.A.

Carine.Carvalho@DufrioFinanceira.com.br

Assinado
Carine Carvalho
D4Sign

Carine Carvalho
Ouvidora






Ouvidoria 0800 602 1660

DUFRIO FINANCEIRA - Rel 1º Sem 2024 - Ouvidoria

Código do documento e5d9af99-6284-43ef-b123-ee47730f9ba1



Assinaturas

- | | |
|---|---|
|  Patricia Nakamura
patricia.nakamura@dufrio.com.br
Aprovou | <i>Patricia Nakamura</i> |
|  Marcio Alexandre Fischer
marcio.fischer@dufrio.com.br
Aprovou | <i>Marcio Alexandre Fischer</i> |
|  Filipe Corbetta Antunes da Cunha
filipe.cunha@dufrioфинансеира.com.br
Aprovou | <i>Filipe Corbetta Antunes da Cunha</i> |
|  Carine Carvalho
carine.carvalho@dufrioфинансеира.com.br
Assinou como parte | <i>Carine Carvalho</i> |
|  Dagoberto Artemio Zanon
dagoberto.zanon@dufrio.com.br
Assinou como parte | <i>Dagoberto Artemio Zanon</i> |

Eventos do documento

03 Jul 2024, 15:05:03

Documento e5d9af99-6284-43ef-b123-ee47730f9ba1 **criado** por PATRICIA NAKAMURA (71dad566-975e-482d-b0d3-5979ab41caa3). Email: juridico.contratos@dufrio.com.br. - DATE_ATOM: 2024-07-03T15:05:03-03:00

03 Jul 2024, 15:09:30

Assinaturas **iniciadas** por PATRICIA NAKAMURA (71dad566-975e-482d-b0d3-5979ab41caa3). Email: juridico.contratos@dufrio.com.br. - DATE_ATOM: 2024-07-03T15:09:30-03:00

03 Jul 2024, 15:25:34

PATRICIA NAKAMURA **Aprovou** (94d3c0cb-8a27-4d29-b77d-0b2d91f17355) - Email: patricia.nakamura@dufrio.com.br - IP: 177.220.203.22 (177-220-203-22.static.algartelem.com.br porta: 41724) - **Geolocalização:** -30.032883844357592 -51.178705130887955 - Documento de identificação informado: 752.138.509-87 - DATE_ATOM: 2024-07-03T15:25:34-03:00

03 Jul 2024, 15:29:26

MARCIO ALEXANDRE FISCHER **Aprovou** - Email: marcio.fischer@dufrio.com.br - IP: 177.43.243.165 (Vlan3053.pae.gvt.net.br porta: 46240) - **Geolocalização:** -30.03265731594105 -51.178433420475095 -

Documento de identificação informado: 888.929.721-20 - DATE_ATOM: 2024-07-03T15:29:26-03:00

03 Jul 2024, 16:02:11

FILIPPE CORBETTA ANTUNES DA CUNHA **Aprovou** - Email: filipe.cunha@dufriofinanceira.com.br - IP: 167.250.28.133 (167-250-28-133.b3dns.com.br porta: 59720) - [Geolocalização: -30.0273555 -51.1827966](#) - Documento de identificação informado: 434.678.140-34 - DATE_ATOM: 2024-07-03T16:02:11-03:00

11 Jul 2024, 15:37:55

CARINE CARVALHO **Assinou como parte** (8555610a-e403-4db2-805f-77920d6bd46d) - Email: Carine.Carvalho@DufrioFinanceira.com.br - IP: 167.250.28.133 (167-250-28-133.b3dns.com.br porta: 19110) - Documento de identificação informado: 021.059.960-00 - DATE_ATOM: 2024-07-11T15:37:55-03:00

11 Jul 2024, 15:53:28

DAGOBERTO ARTEMIO ZANON **Assinou como parte** (8b34bd7f-8f11-4bd9-8de8-cbbe5fb962f1) - Email: dagoberto.zanon@dufrio.com.br - IP: 177.87.32.75 (75.32.87.177.in-addr.arpa.verointernet.com.br porta: 17486) - Documento de identificação informado: 149.352.950-15 - DATE_ATOM: 2024-07-11T15:53:28-03:00

Hash do documento original

(SHA256):877642879ce3ca9c838addca5e2102da6e5c7322d3006d54c0c73d285442a68d

(SHA512):e7594555125ba194f22207ca0c8cf186b4203c5609f509fcb0fa8c151f77ed62594fedba99b9599517d3a2810833c808dd272f2ef66b8edf391d3925616bc91

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

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign