

RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA Segundo Semestre - Ano 2020

Observando o disposto na Resolução nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, do Banco Central do Brasil, estamos emitindo o relatório semestral quantitativo e qualitativo referente as atividades desenvolvidas pela ouvidoria da STARA Financeira S.A. – Crédito, Financiamento e Investimento.

Nossos dados sobre responsabilidades relacionadas a ouvidoria estão registrados no Banco Central – UNICAD.

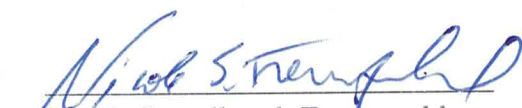
Aos clientes e usuários é garantido o acesso gratuito ao atendimento da ouvidoria, sendo este amplamente divulgado em local visível ao público nas dependências da instituição, bem como informado em extratos, comprovantes, contratos, inclusive eletrônicos, e em nosso sítio na internet, no endereço eletrônico www.starafinanceira.com.br.

O atendimento da ouvidoria a clientes e usuários é assegurado através do telefone 0800.644.2800.

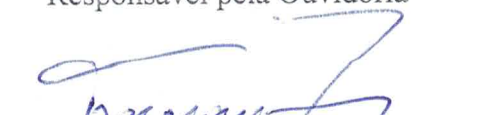
No segundo semestre de 2020 não ocorreram reclamações ou ocorrências de conflitos com clientes e usuários de produtos e serviços.

As informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, inclusive os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento, encontram-se divulgadas em nosso sítio na internet.


Não-Me-Toque, 28 de dezembro de 2020.



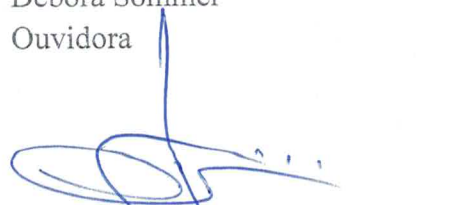
Nicole Stapelbroek Trennepohl
Diretora Executiva Institucional
Responsável pela Ouvidoria



Fabio Augusto Bocasanta
Diretor Administrativo Financeiro



Débora Sommer
Ouvidora



Christian Santos de Abreu
Diretor Operacional