



Relatório BizCapital
Versão - Pública
Ouvidoria - 2023.2



objetivo

Esta é a versão pública do relatório das atividades do 2^a semestre de 2023 do canal de **Ouvidoria da BizCapital**.

Publicado nos termos da Resolução CMN n^o 4.860 de 23 de outubro de 2020 e Resolução BCB 28 de 23 de outubro de 2020 do Conselho Monetário Nacional, segundo princípios regulatórios, de integridade e transparência da BizCapital.



Canais de atendimento





Canais de atendimento

Atendimento via WhatsApp: (21) 97036 - 2474

Atendimento e-mail: faleconosco@bizcap.com.br

Atendimento telefônico: 3609 - 3737

capitais e regiões metropolitanas, de 9h às 18h nos dias úteis.

Atendimento telefônico: (21) 3609 - 3737

demais localidades, de 9h às 18h nos dias úteis.

SAC: 0800 326 0249

todas as localidades, 24h todos os dias da semana.





Canais de atendimento

Caso o cliente não se sinta satisfeito com o atendimento final prestado nos canais de atendimento, pode contar com o **time de Ouvidoria**.

O atendimento da Ouvidoria é possível pelo site da BizCapital, clicando em “**mande sua mensagem aqui**” no rodapé da página inicial, no e-mail tratativa.ouvidoria@open-co.com, ou pelo telefone **0800 020 2845** (de segunda à sexta-feira, das 10h às 12h e das 13h às 16h).

Lembrando que é necessário informar o número do protocolo do canal de atendimento.



Ouvidoria BizCapital





Ouvidoria BizCapital

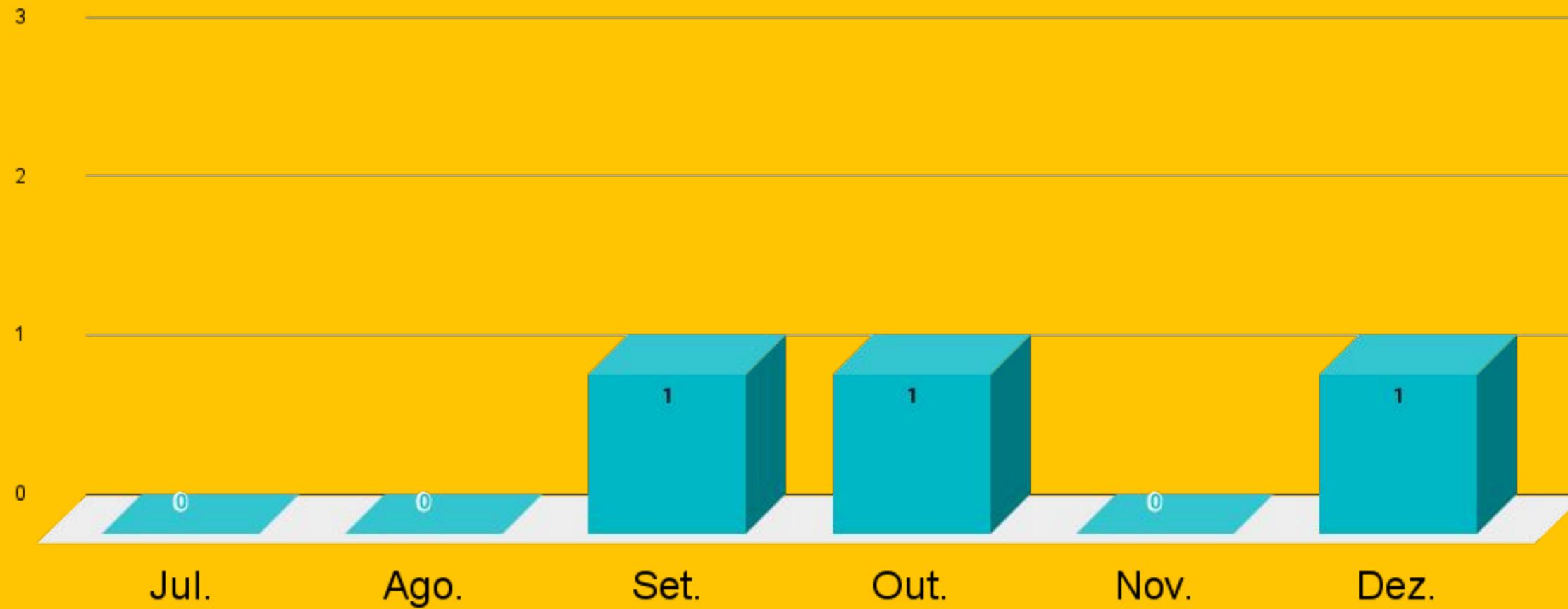
Com foco em transparência, no 1º semestre de 2022 a BizCapital deu início à implementação do **Canal de Ouvidoria**, a qual possui como finalidade tratar, de forma imparcial e ética, as demandas dos clientes que não se sentiram satisfeitos com a solução que lhes foi oferecida nos canais de primeira instância de atendimento.

Para assegurar a melhor experiência aos nossos clientes, atuamos com base em nossos valores:

- Excelência que encanta
- Resultado no fim do dia
- Paixão por impacto positivo



Volumetria Canal de Ouvidoria por mês



Volumetria Canal de Ouvidoria por mês

- A Ouvidoria da Biz registrou 3 demandas no período entre Julho e Dezembro de 2023.
- Desse conjunto, todos os chamados foram improcedentes para atendimento do Canal de Ouvidoria.
- Esses chamados (improcedentes) foram solicitações e dúvidas direcionadas para a Central de Atendimento da BizCapital.



Classificação demandas Ouvidoria BizCapital



3

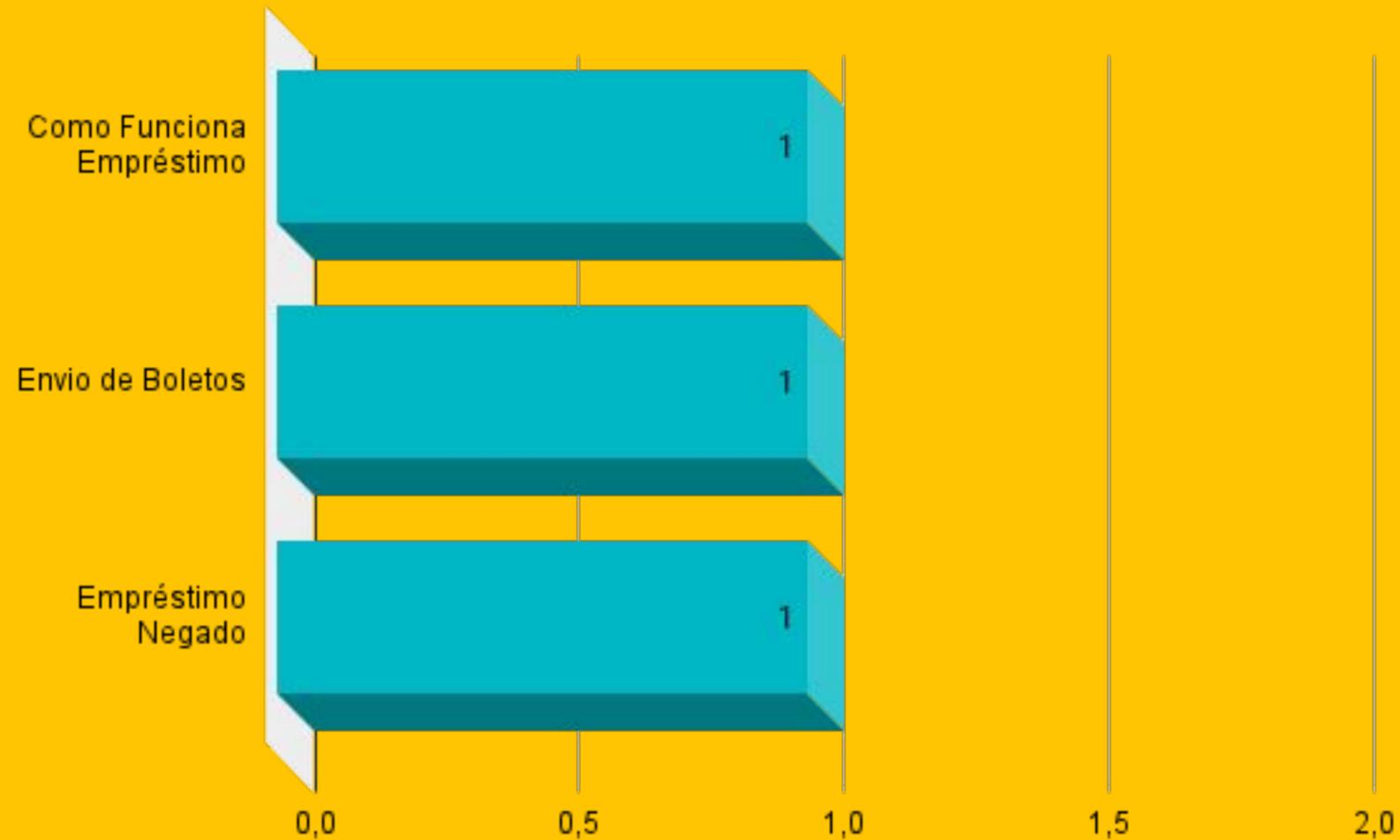
Improcedente

Não foram encontradas falhas de atendimento e/ou operacionais advindos da Central de Atendimento da BizCapital



Indicadores - Ouvidoria BizCapital

Assuntos recebidos no Canal de Ouvidoria



Como funciona Empréstimo 📌
Como fazer pedido de empréstimo

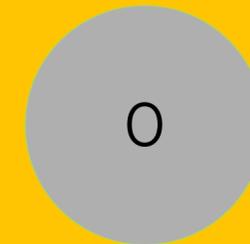
Envio de boletos 📌
Como os boletos são recebidos

Empréstimo negado 📌
Razões na negativa do empréstimo

Tempo médio de atendimento do Canal de Ouvidoria



1 a 2 dias



Acima de 3 dias

O prazo regulatório para responder às manifestações de Ouvidoria é de 10 dias úteis de acordo com as resoluções BCB nº 28 e CMN nº 4.860.

Ações e Recomendações

Com base nas manifestações recebidas nos canais de Ouvidoria disponibilizados pela BizCapital, identificamos número razoável de demandas improcedentes.

A recomendação é analisar a forma que as demandas estão sendo recebidas pelos canais de Ouvidoria, de modo a identificar a possibilidade de diminuir a quantidade de demandas improcedentes recebidas.

Atendendo a legislação vigente, a BizCapital divulga este relatório público do Canal de Ouvidoria referente ao período de 2023.01 em seu site na internet, contendo as informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, inclusive os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento do Canal de Ouvidoria.

