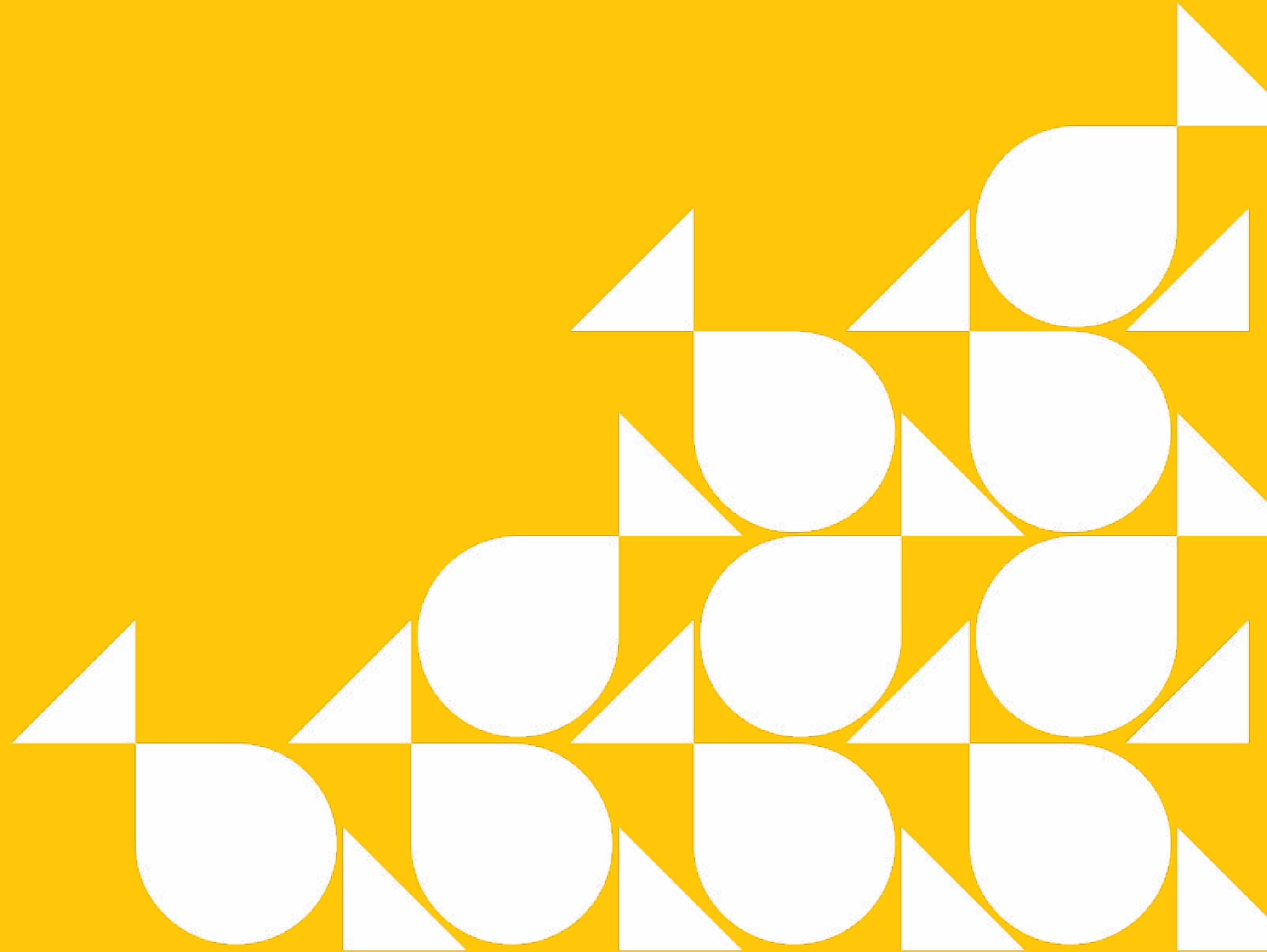




Relatório BizCapital
Versão - Pública
Ouvidoria - 2023.1



objetivo

Esta é a versão pública do relatório das atividades do 1º semestre de 2023 do canal de **Ouvidoria da BizCapital.**

Publicado nos termos da Resolução CMN nº 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.



sumário

Canais de atendimento

4

RDR

7

Ouvidoria BizCapital.....

11



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.biz@bizcap.com.br, 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.



RDR

bio

Além dos canais de atendimento próprios, a BizCapital quando solicitada, responde também por meio do sistema de **Registro de Demandas do Cidadão (RDR)**. Disponível no site do Banco Central (Bacen), ao qual o cidadão demandante poderá registrar reclamações e denúncias a todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Bacen.

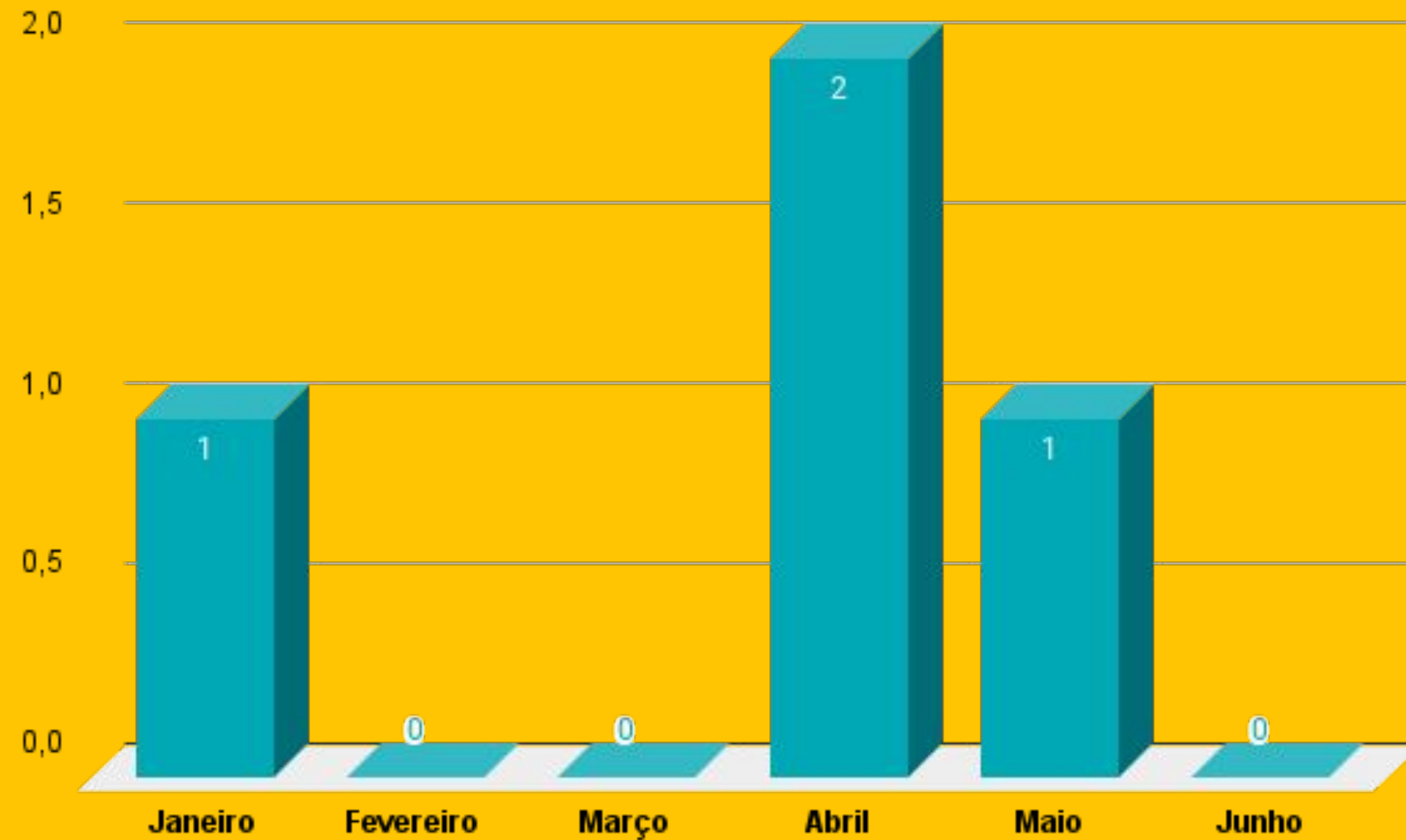
Durante o 1º semestre de 2023 a BizCapital foi acionada em 4(quatro) demandas de RDR.

O prazo regulatório para resposta no canal é de 10(dez) dias úteis, mas a BizCapital manteve um tempo médio de resposta de **8 (oito) dias**, no período analisado para este Relatório, reforçando o compromisso da instituição com a eficiência, excelência e paixão por impacto positivo



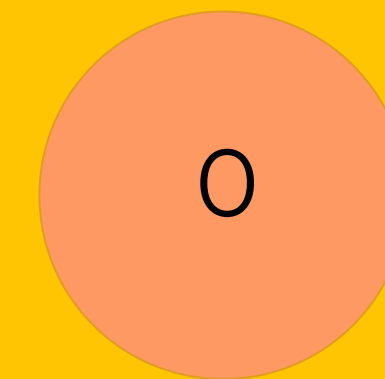
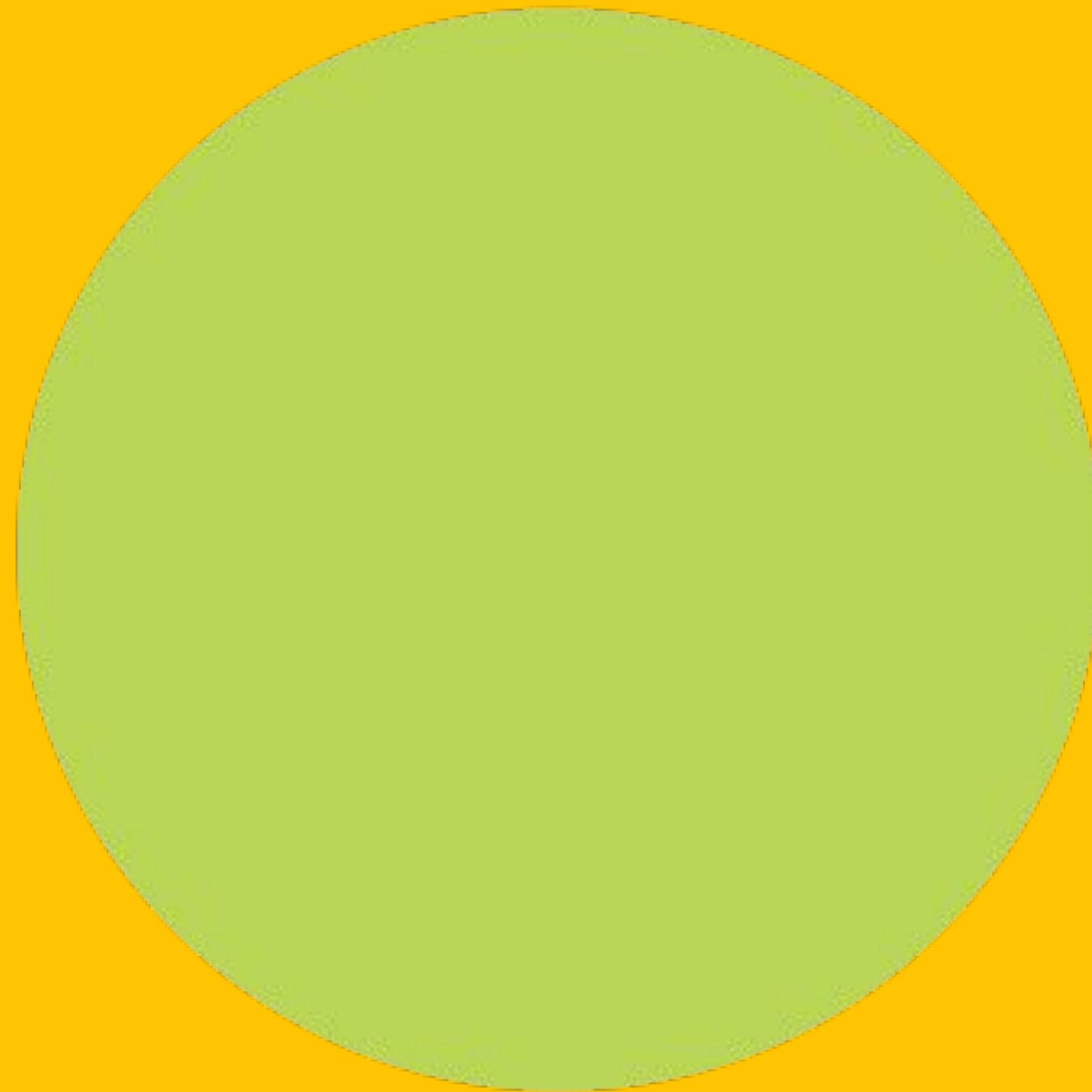
Indicadores - Ouvidoria BizCapital

Volumetria Canal RDR

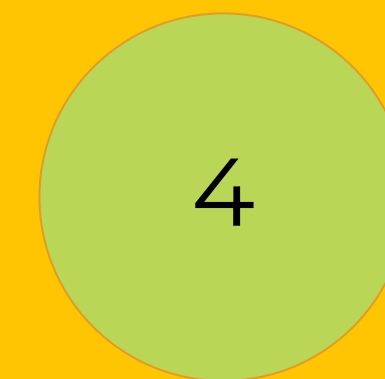


- O time da da Biz registrou 4 demandas RDR no período entre Janeiro e Junho de 2023.

Classificação demandas RDR



Procedente



Improcedente

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

Ouvidoria BizCapital





Ouvidoria BizCapital

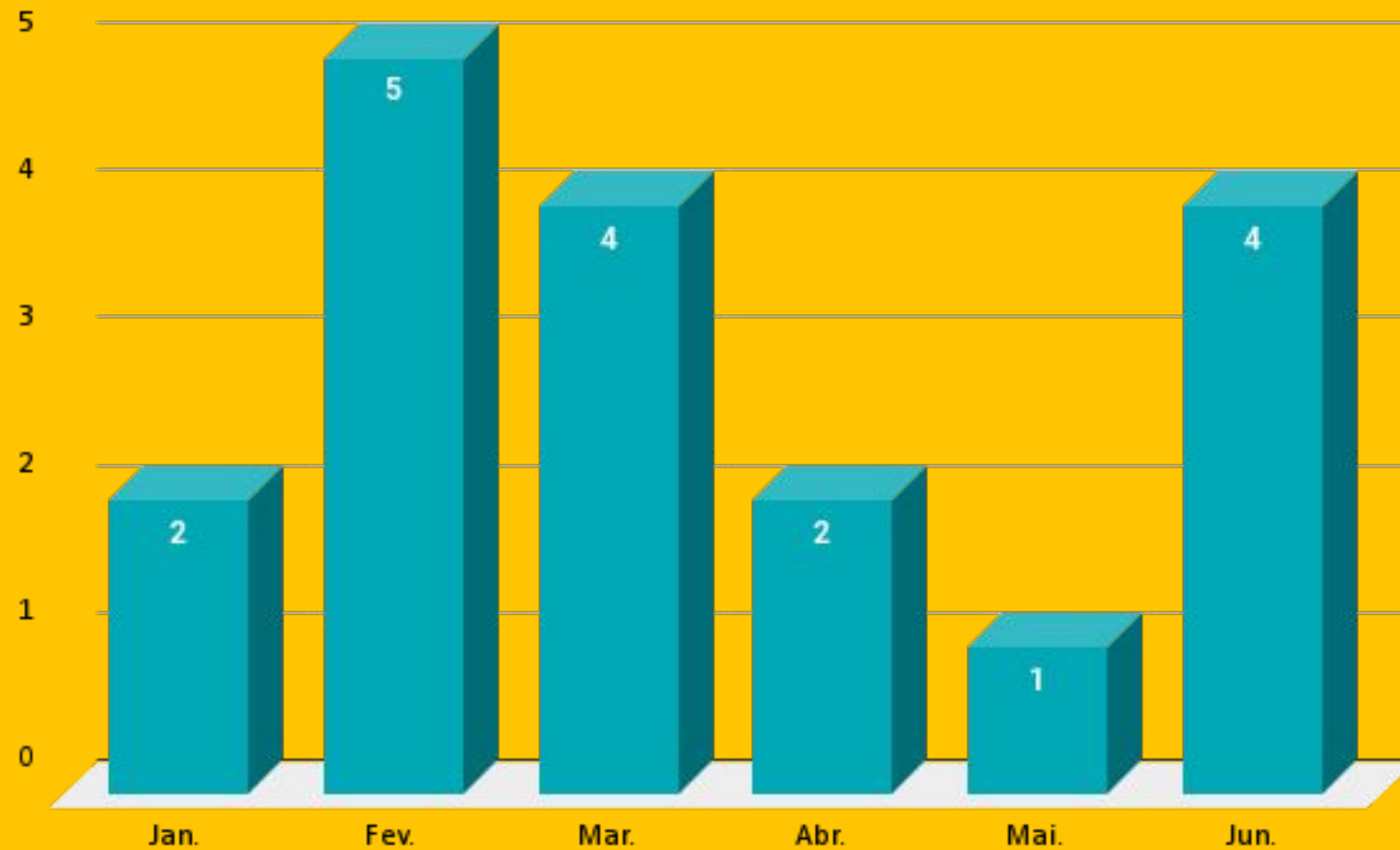
Com foco em transparência, no 1º semestre de 2022 a BizCapital deu início à implementação do **Canal de Ouvidoria**, a qual possui como finalidade tratar, de forma imparcial e ética, as demandas dos clientes que não se sentiram satisfeitos com a solução que lhes foi oferecida nos canais de primeira instância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

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

- **Paixão por impacto positivo**
- **Resultado no fim do dia**
- **Aprendizado que transforma**
- **Time que joga junto**
- **Excelência que encanta**

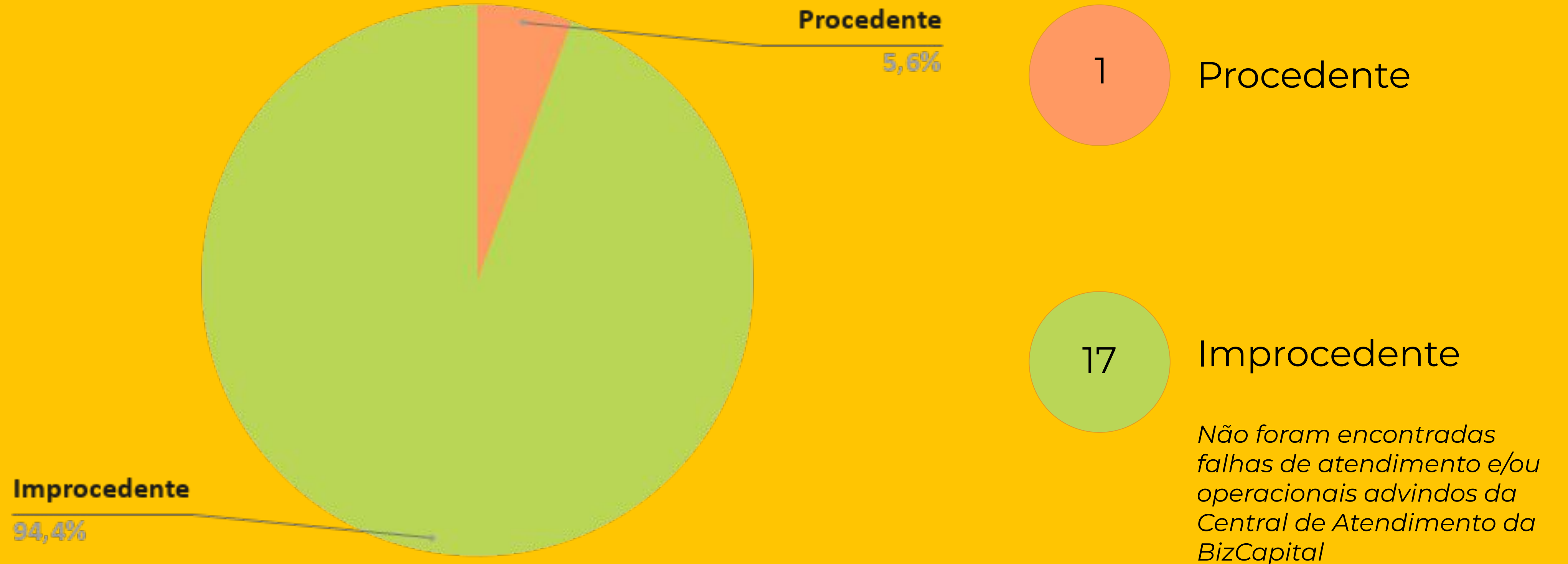


Volumetria Canal de Ouvidoria por mês



- A Ouvidoria da Biz registrou 18 demandas no período entre Janeiro e Junho de 2023.
- Desse total, 1 chamado foi procedente para atendimento do Canal de Ouvidoria.
- Os demais chamados (improcedentes) foram solicitações e dúvidas direcionadas para a Central de Atendimento da BizCapital.

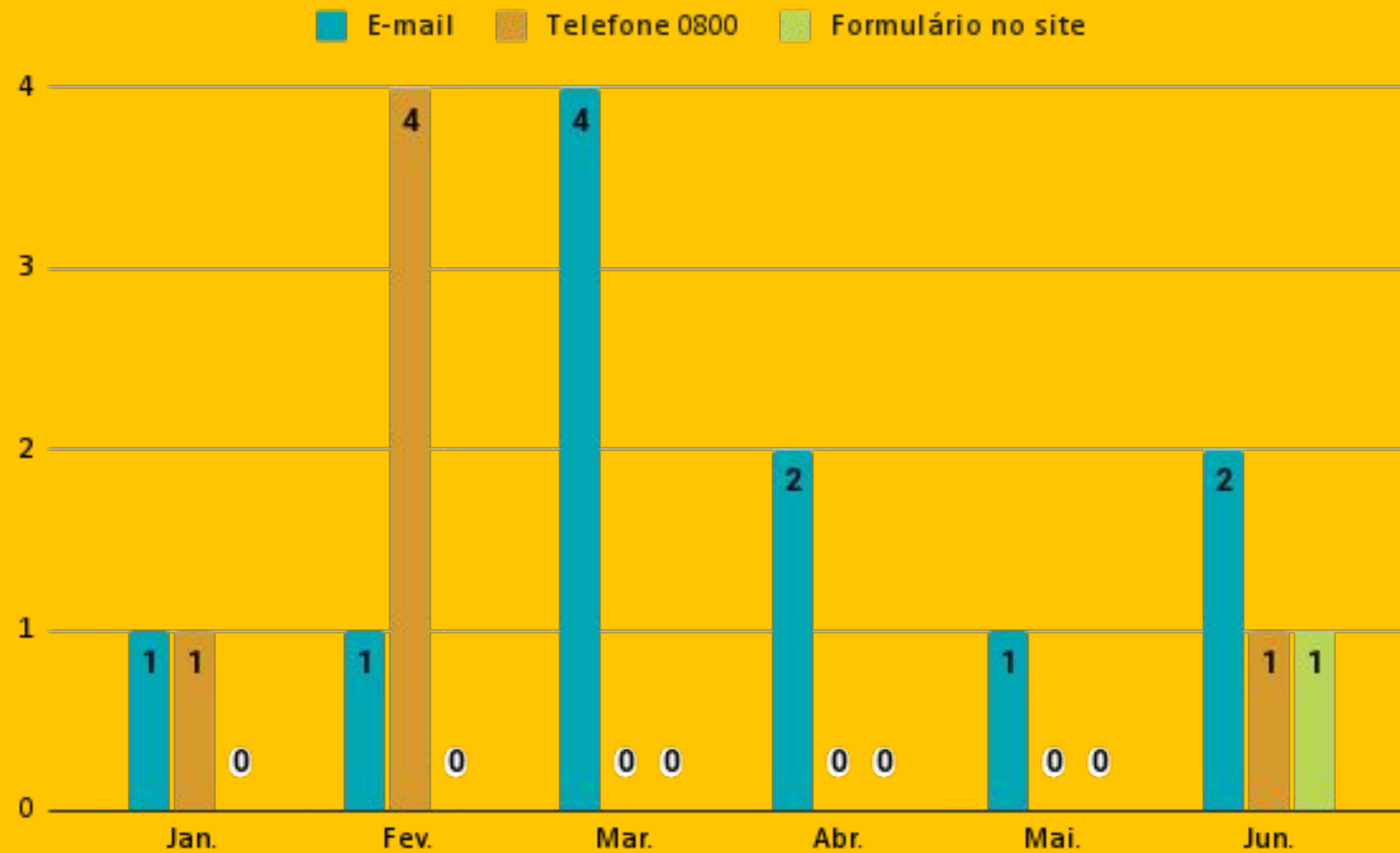
Classificação demandas Ouvidoria BizCapital





Indicadores - Ouvidoria BizCapital

Volumetria por canal de Ouvidoria

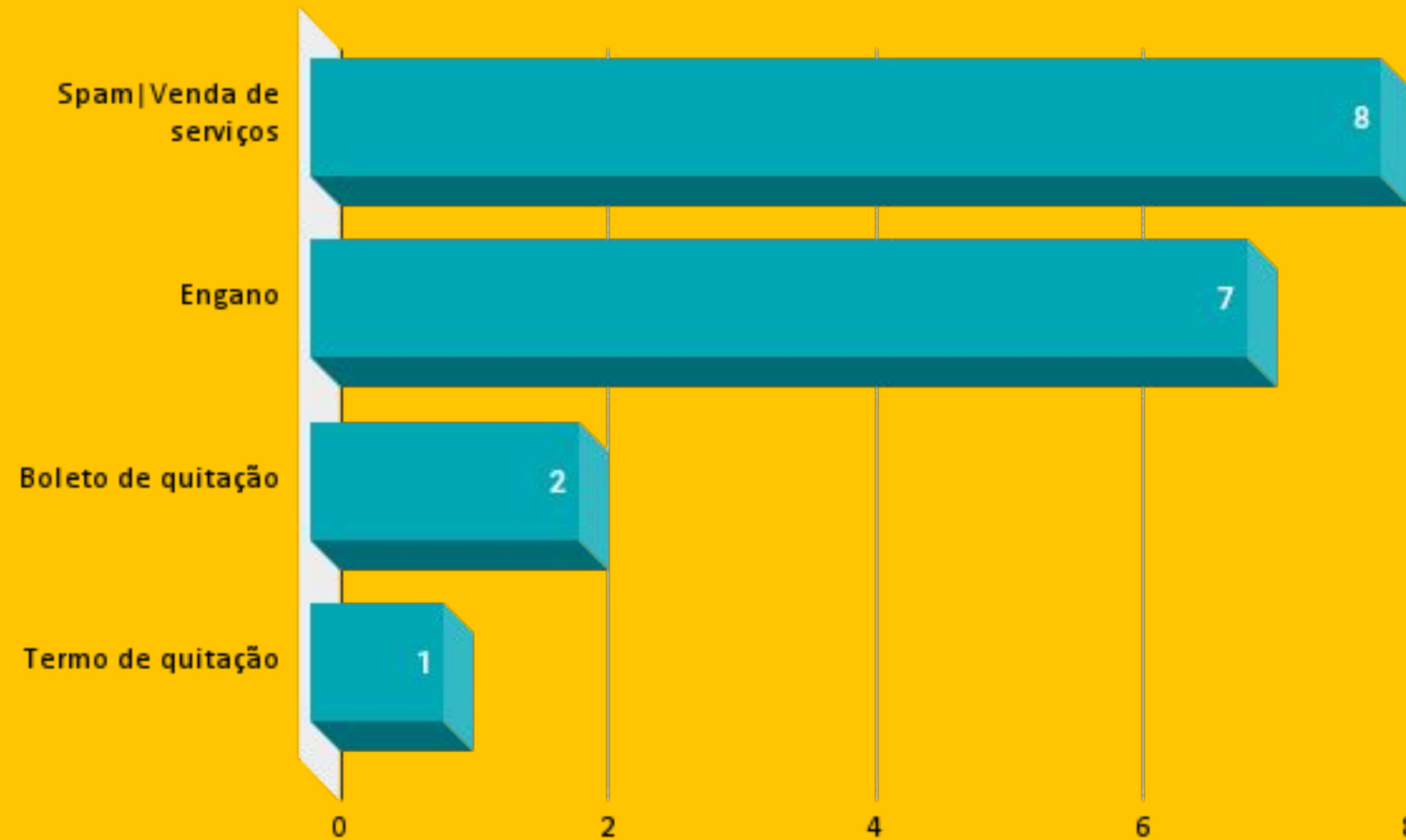


- 11 casos e-mail
- 6 casos telefone 0800
- 1 caso no formulário



Indicadores - Ouvidoria BizCapital

Assuntos recebidos no Canal de Ouvidoria



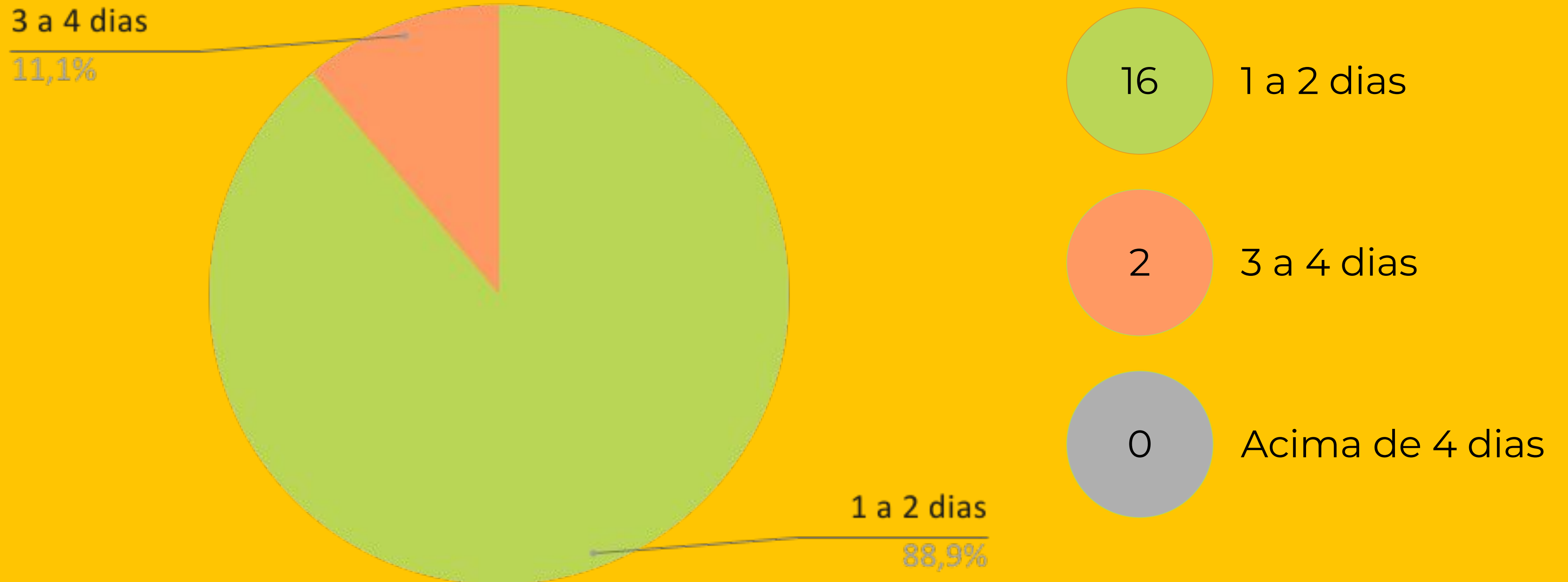
Spam|Venda de serviços 📌
E-mail com informações de venda

Engano 📌
E-mail de engano com outra instituição

Termo de quitação 📌
Carta de adimplente

Boleto de quitação 📌
alterar plano de pagamento

Tempo médio de atendimento do Canal de Ouvidoria



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 considerável de demandas improcedentes comparando com as demandas de fato procedentes.

A recomendação é analisar a forma que as demandas estão sendo recebidas pelos canais, 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.

