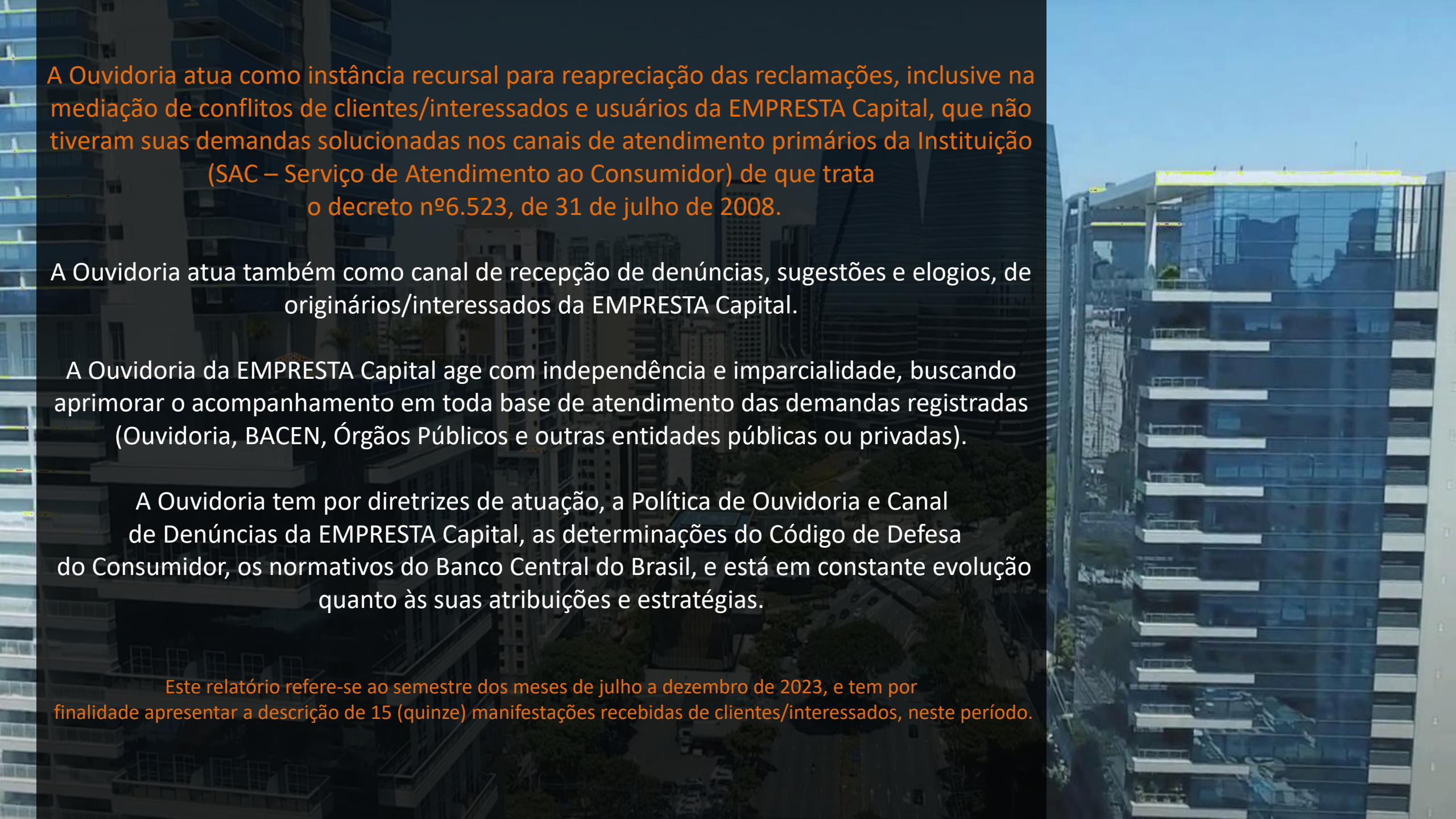




RELATÓRIO SEMESTRAL - OUVIDORIA SEGUNDO SEMESTRE 2023



A Ouvidoria atua como instância recursal para reapreciação das reclamações, inclusive na mediação de conflitos de clientes/interessados e usuários da EMPRESTA Capital, que não tiveram suas demandas solucionadas nos canais de atendimento primários da Instituição (SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor) de que trata o decreto nº6.523, de 31 de julho de 2008.

A Ouvidoria atua também como canal de recepção de denúncias, sugestões e elogios, de originários/interessados da EMPRESTA Capital.

A Ouvidoria da EMPRESTA Capital age com independência e imparcialidade, buscando aprimorar o acompanhamento em toda base de atendimento das demandas registradas (Ouvidoria, BACEN, Órgãos Públicos e outras entidades públicas ou privadas).

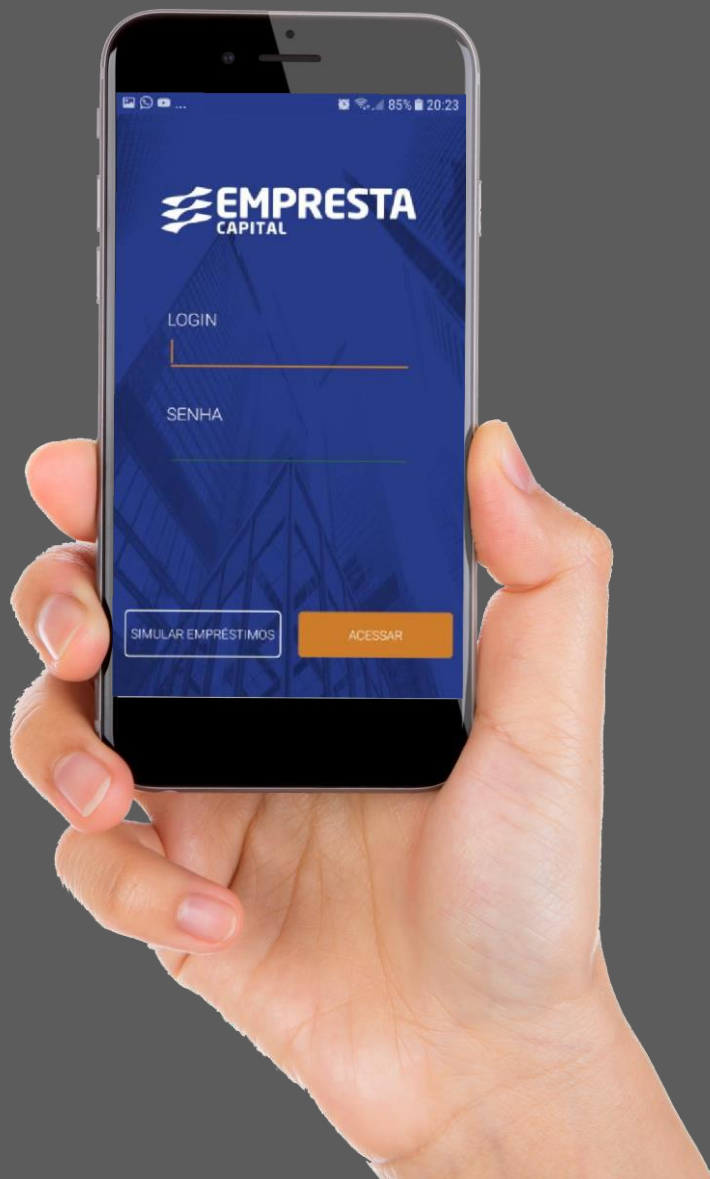
A Ouvidoria tem por diretrizes de atuação, a Política de Ouvidoria e Canal de Denúncias da EMPRESTA Capital, as determinações do Código de Defesa do Consumidor, os normativos do Banco Central do Brasil, e está em constante evolução quanto às suas atribuições e estratégias.

Este relatório refere-se ao semestre dos meses de julho a dezembro de 2023, e tem por finalidade apresentar a descrição de 15 (quinze) manifestações recebidas de clientes/interessados, neste período.

O presente relatório apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da EMPRESTA Capital no segundo semestre de 2023, e tem por finalidade apresentar a descrição de 15 (quinze) manifestações recebidas de clientes/interessados, neste período.

Sua elaboração atende ao que dispõe a Resoluções CMN/BACEN nº 4.949/2021 (Princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços) e nº 4.860/2020, e segue as diretrizes que objetivam o aprimoramento da comunicação e aproximação com todos os públicos que possuem relacionamento com a Instituição.

A resolução nº 4.860/2020 estabelece ainda, ao final de cada semestre, a elaboração de relatório qualitativo e quantitativo acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.



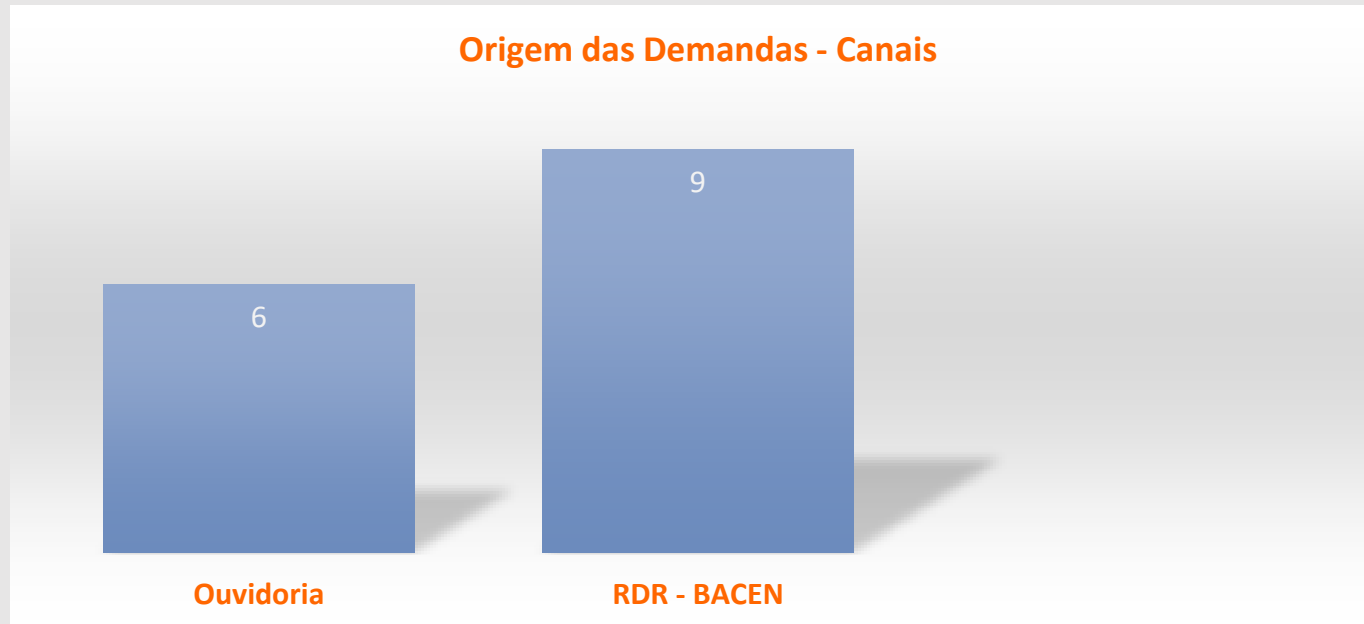
A Ouvidoria da EMPRESTA Capital recebe as demandas de clientes/interessados através dos seguintes **Canais**:

- **Ouvidoria - EMPRESTA Capital, através de telefone com chamada gratuita: 0800 227 4825**
- **E-mails: ouvidoria@emprestacapital.com.br**
- **Sistema de Registro de Demanda do Cidadão (RDR/BACEN);**
- **Site Institucional: www.emprestacapital.com.br**

Atendimentos do Semestre

No segundo semestre de 2023, a EMPRESTA Capital atendeu 15 (quinze) manifestações advindas da Ouvidoria e RDR BACEN, distribuídas conforme demonstra o gráfico abaixo. Não houve registros no Canal de Denúncias:

Período	Ouvidoria	Sistema RDR	TOTAL
2º Semestre 2023	06	09	15



Em relação aos atendimentos expressos mensalmente, abaixo segue a relação de forma gráfica das demandas:



Natureza das Demandas

A EMPRESTA Capital recebeu 15 (quinze) demandas concentradas em natureza de reclamação. O gráfico abaixo representa quantitativamente como os clientes/interessados se manifestaram visando esclarecer/solucionar conflitos envolvendo a Instituição, através da classificação da natureza das demandas.





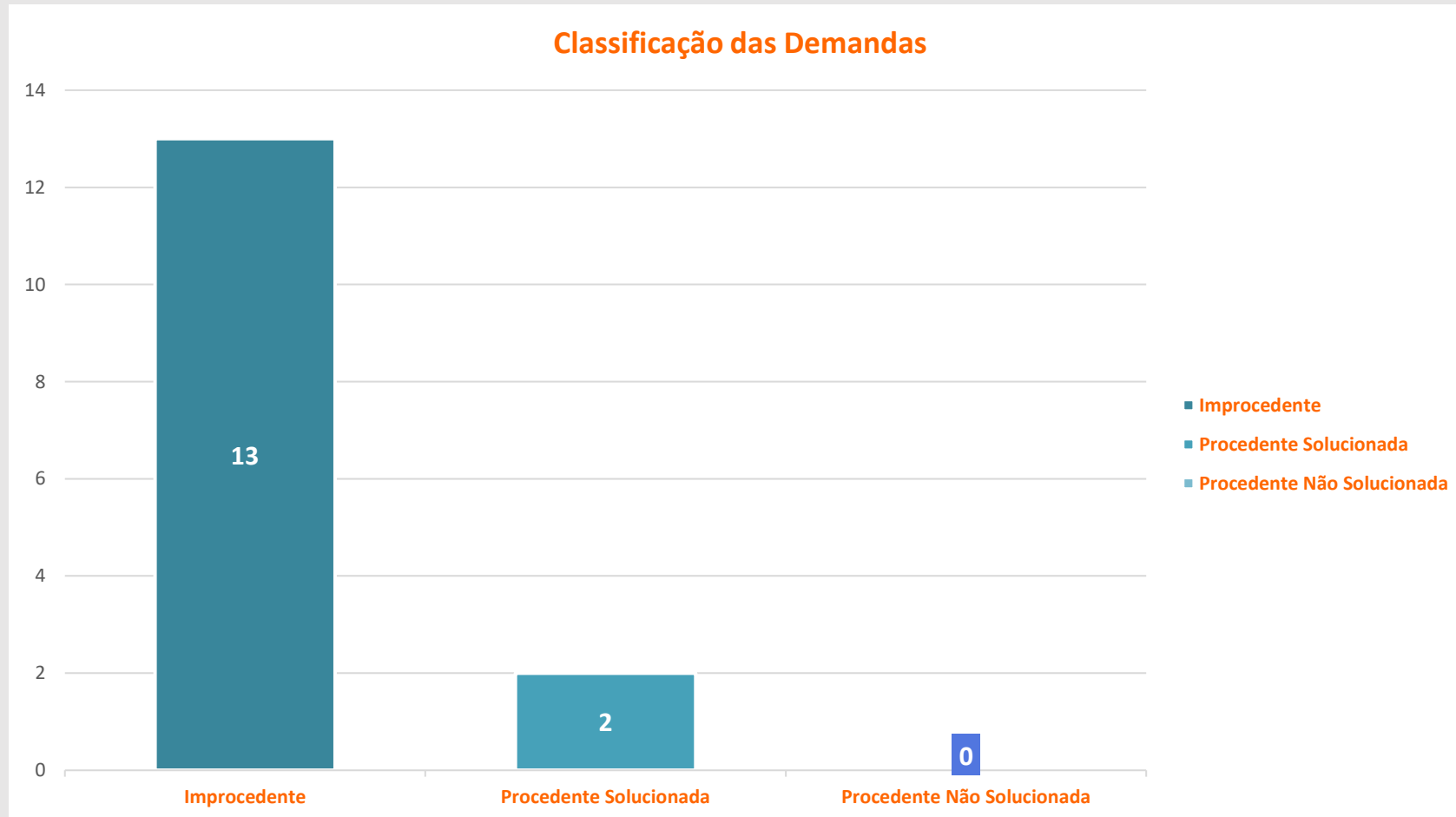
Classificação das Demandas

As resoluções das demandas atendidas no canal de Ouvidoria da EMPRESTA Capital são classificadas em: Improcedente, Procedente Solucionada e Procedente Não Solucionada.

Critérios para classificação:

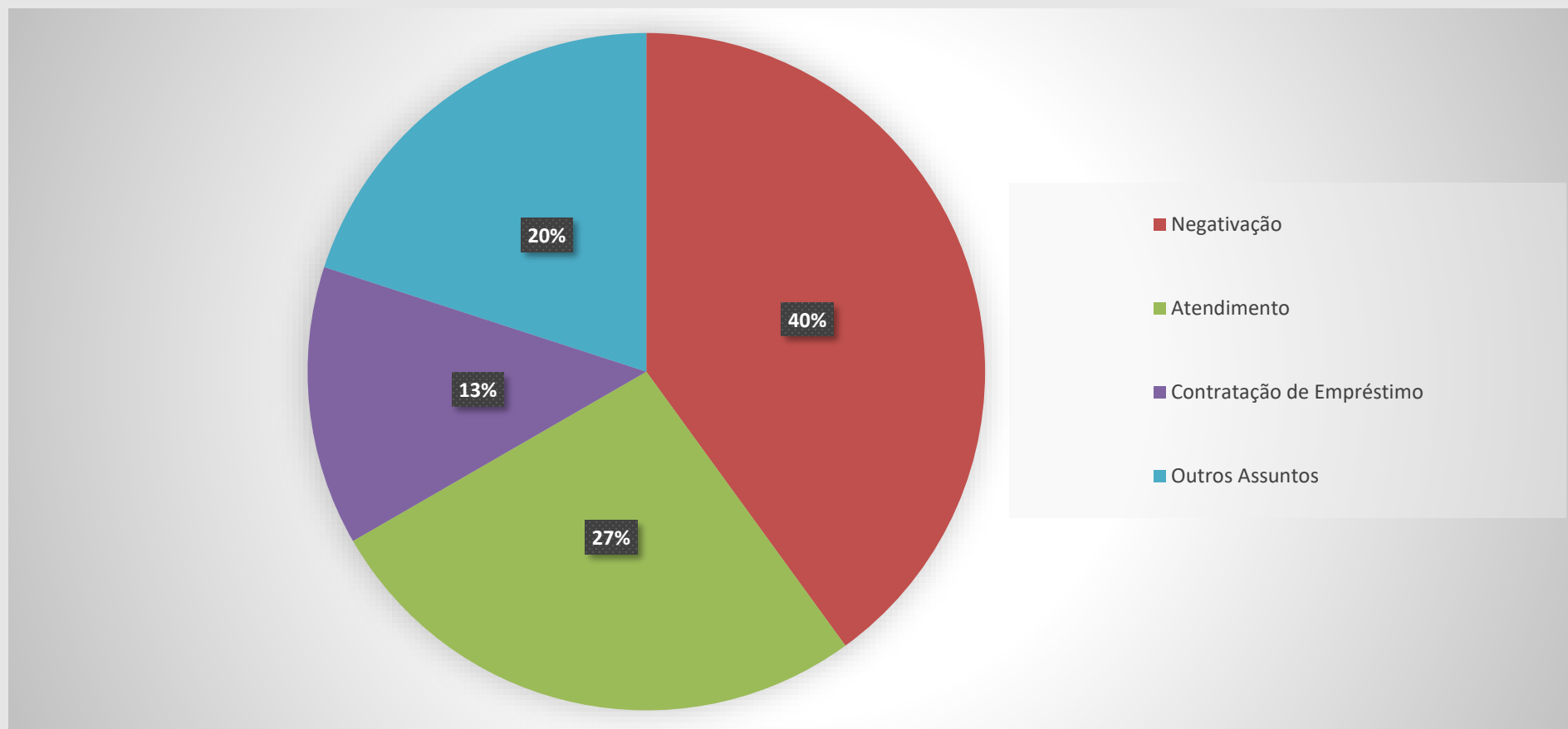
- **Improcedente:** Aplicada à reclamação não embasada ou amparada em base legal, normativo ou identificada ausência de “direito/veracidade”, através do levantamento e análise de documentação.
- **Procedente solucionada:** Aplicada à reclamação que está embasada ou amparada em base legal e foi devidamente solucionada para o cliente.
- **Procedente não solucionada:** Aplicada à reclamação que está embasada ou amparada em base legal e embora a Empresta Capital tenha proposto a solução, esta não fora aceita pelo reclamante.

A Ouvidoria da EMPRESTA Capital, no segundo semestre de 2023, recebeu 15 (quinze) demandas, as quais foram classificadas conforme segue:



Distribuição das Demandas por Assunto

O gráfico abaixo representa as demandas distribuídas pelos principais assuntos, sendo 6 (seis) relacionadas a negatização nos Órgãos de Proteção ao Crédito, 4 (quatro) sobre atendimento, 2 (duas) relacionadas à contratação de empréstimo e 3 (três) sobre outros assuntos, como: repactuação de dívida, renovação de contrato e Crédito Protegido.

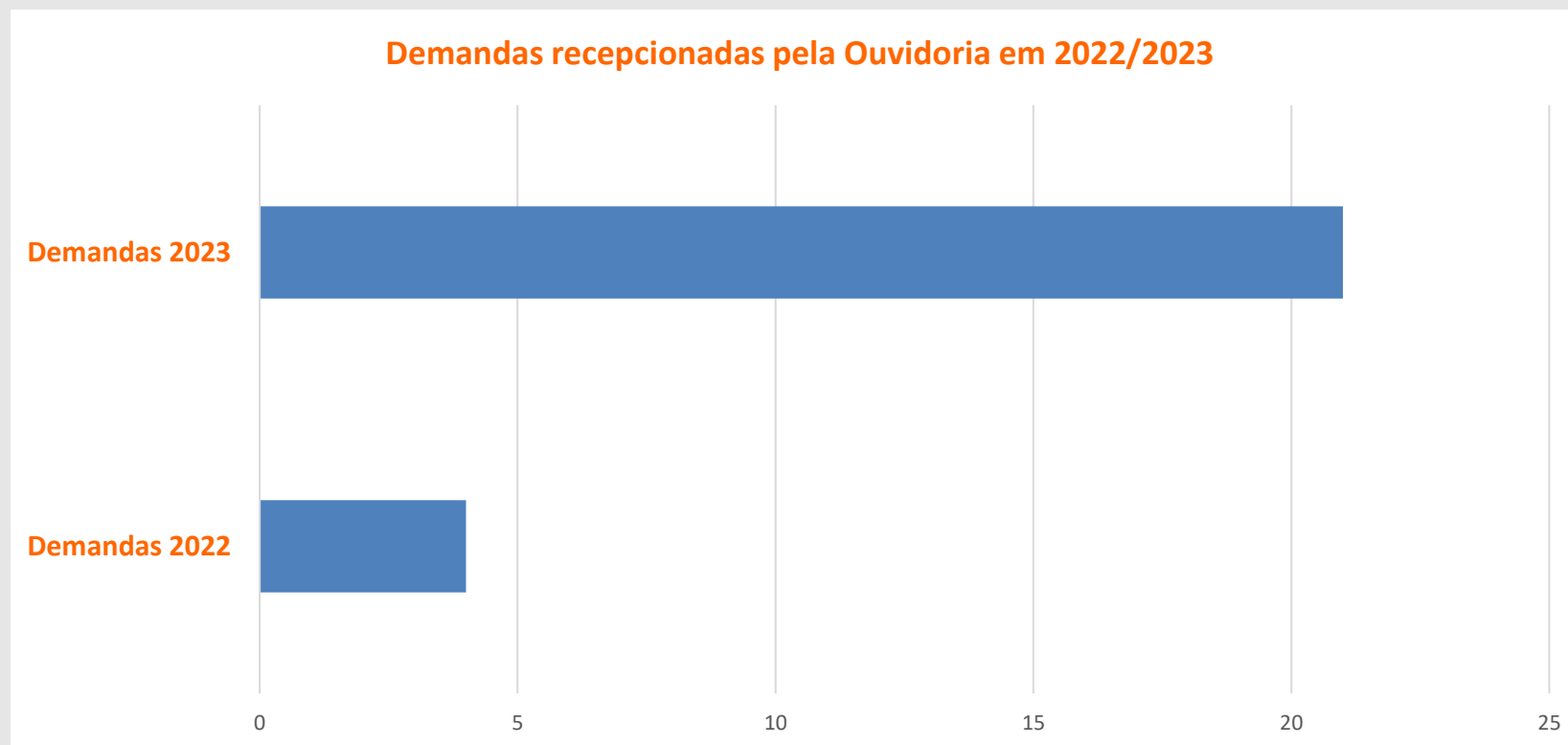


Comparativo Anual

O No ano de 2023 foram registradas 21 (vinte e uma) demandas em sua totalidade, que representa aumento de 425% em comparação ao ano de 2022 que teve apenas 4 (quatro) demandas registradas.

Esse aumento se deu, devido ao crescimento da Instituição e sua ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, sua finalidade, suas atribuições e formas de acesso conforme preconiza a

Resolução CMN nº 4.860/2020.



Qualidade no Atendimento Prestado pela Ouvidoria

O Canal de Ouvidoria implementa avaliação direta da qualidade referente ao atendimento prestado a clientes/usuários/interessados, observando:

- Pesquisa de satisfação com notas de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto;
- Prazo para disponibilização da avaliação de até 1 (um) dia útil após encaminhamento da resposta conclusiva da demanda para o cliente ou usuário;
- Armazenamento de forma eletrônica dos dados relativos à avaliação, em ordem cronológica, mantidos à disposição do BACEN pelo prazo de 5 (cinco) anos, contados da data de avaliação realizada pelo cliente ou usuário.

As pesquisas de satisfação da Ouvidoria da EMPRESTA Capital, foram devidamente encaminhadas aos demandantes. Entretanto apenas 3 (três) pesquisas foram respondidas.

Resultados da Ouvidoria

O desempenho das atividades de Ouvidoria é medido semestralmente por meio de indicadores de controle interno da Ouvidoria. Todas as demandas registradas em nosso canal de Ouvidoria foram atendidas dentro do prazo estabelecido





www.emprestacapital.com.br



ouvidoria@emprestacapital.com.br



Alameda Santos 787 – cj. 21
Cerqueira Cesar – São Paulo - SP



+55 0800 227 4825



