



OUVIDORIA

RELATÓRIO SEMESTRAL – PRIMEIRO SEMESTRE 2024



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 nº 11.034 de 5 de abril de 2022.

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 janeiro a junho de 2024, e tem por finalidade apresentar a descrição de 06 (seis) manifestações recebidas de clientes/interessados, neste período.

O presente relatório apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da EMPRESTA Capital no primeiro semestre de 2024, e tem por finalidade apresentar a descrição de 06 (seis) 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 recepciona as demandas de clientes/interessados através dos seguintes Canais:

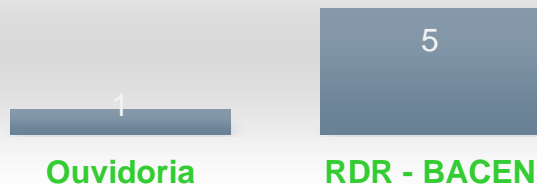
- **Ouvidoria - EMPRESTA Capital, através de telefone com chamada gratuita: 0800 227 4825**
- **E-mails: ouvidoria@emprestacapital.com.br**
- **Sistema de Registro de Demanda do Cidadão (RDR/BACEN);**
- **Site Institucional: www.emprestacapital.com.br**

Atendimento do Semestre

No primeiro semestre de 2024, a EMPRESTA Capital atendeu 06 (seis) manifestações advindas da Ouvidoria e RDR BACEN, distribuídas conforme demonstra o gráfico abaixo:

Período	Ouvidoria	Sistema RDR	TOTAL
1º Semestre 2024	01	05	06

Origem das Demandas - Canais

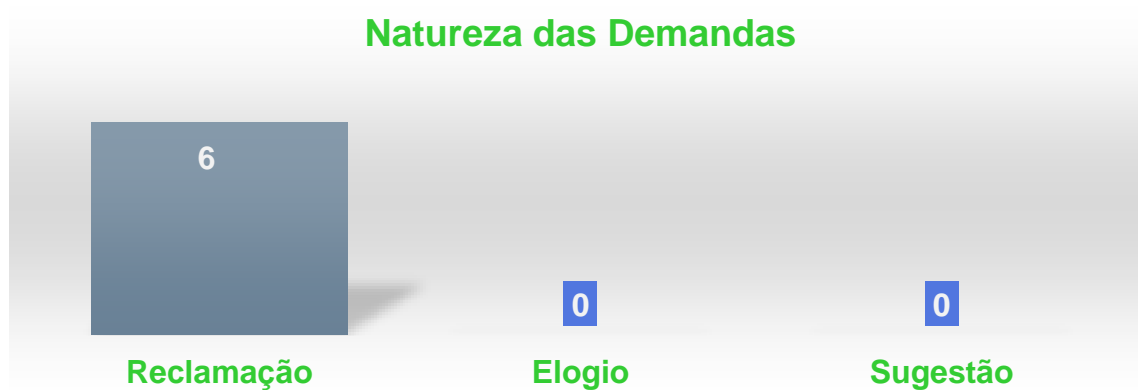


Em relação aos atendimentos expressos mensalmente, abaixo segue a relação de forma gráfica das demandas:



Natureza das Demandas

A EMPRESTA Capital recebeu 06 (seis) 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.



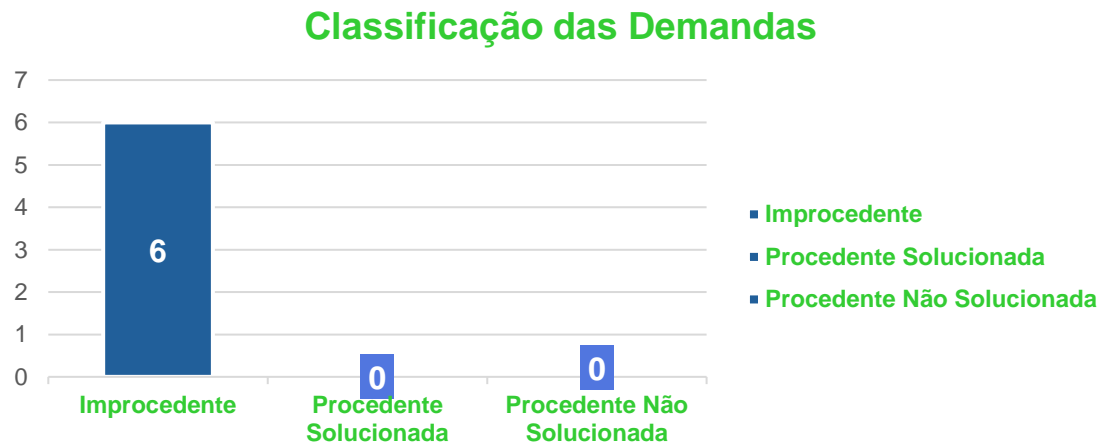
Classificação das Demandas

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.

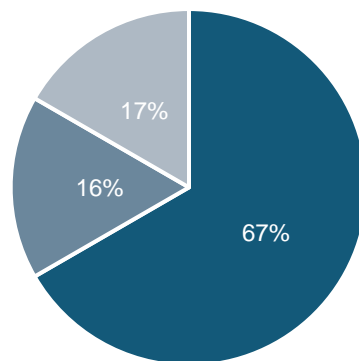
A Ouvidoria da EMPRESTA Capital, no primeiro semestre de 2024, recebeu 06 (seis) demandas, as quais foram classificadas conforme segue:



Distribuição das Demandas por Assunto

O gráfico abaixo representa as demandas distribuídas pelos principais assuntos, sendo 4 (quatro) relacionadas a negatificação nos Órgãos de Proteção ao Crédito, 1 (uma) sobre contratação de empréstimo, 1 (uma) relacionada a ligações de telemarketing.

Distribuição das Demandas por Assunto

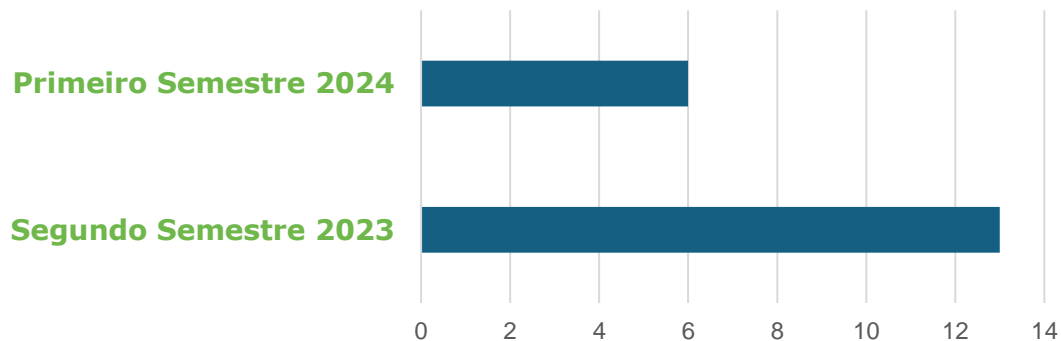


■ Negatificação ■ Contratação de Empréstimo ■ Telemarketing

Comparativo Semestral

No primeiro semestre de 2024 foram registradas 6 (seis) demandas em sua totalidade, uma redução de 53% em comparação ao semestre anterior.

Demandas recepcionadas pela Ouvidoria no Segundo Semestre de 2023 e Primeiro Semestre de 2024



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 1 (uma) pesquisa fora respondida, com atribuição de nota 5 (cinco), indicando o nível mais alto de satisfação.

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.



EMPRESTA
CAPITAL

| **20**
A N O S

Endereço:

Alameda Santos, 787 - Conjunto 21
Jardim Paulista | São Paulo | SP
CEP: 01419-001

Contato:

TEL.: 0800 227 4825
ouvidoria@emprestacapital.com.br
www.emprestacapital.com.br

20

A N O S

 **EMPRESTA**
CAPITAL