

# Relatório de Ouvidoria

---

1º semestre de 2023



# FaciliCred

A FaciliCred Sociedade de Crédito ao Microempreendedor Ltda é uma instituição financeira regulamentada pelo Banco Central do Brasil que oferece crédito produtivo orientado. Atualmente, está sob avaliação do Banco Central do Brasil a alteração do quadro societário e a razão social dessa instituição financeira, que será renomeada para HBI. Dessa forma, vale ressaltar que este material se refere às atividades de Ouvidoria ainda com a razão social FaciliCred Sociedade de Crédito ao Microempreendedor Ltda. Porém, para estar em compliance, antecipamos a divulgação no site da HBI.

Ao oferecer uma infraestrutura para formalizar operações de diversos modelos de negócios, a FaciliCred possibilita que seus parceiros criem e ofereçam serviços financeiros sem a necessidade de ter uma licença bancária própria. Isso permite maior agilidade na bancarização das operações e garante a conformidade regulamentar com o Banco Central.

As APIs fornecidas pela instituição financeira oferecem funcionalidades que vão além do crédito, como processamento de pagamentos e transferências, gestão de riscos, emissão de cobranças e outras operações financeiras.

# Missão

A FaciliCred nasceu para simplificar e agilizar as operações financeiras de diversas empresas, oferecendo uma infraestrutura confiável, sólida e robusta que abrange diversas vertentes.

# Visão

Tem como visão a consolidação no cenário financeiro ao permitir que qualquer empresa possa oferecer serviços financeiros ágeis, seguros, inovadores e personalizados, além de impulsionar o crescimento do Embedded Finance.

# Valores

- ▶ Buscar inovação contínua para aprimorar as soluções, criando sempre novas maneiras de otimizar as operações financeiras e potencializar a experiência do cliente;
- ▶ Ter confiança e transparência em todas as relações, seja com clientes, parceiros ou colaboradores, de modo a garantir proteção de dados e informações confidenciais;
- ▶ Manter o cliente no centro da estratégia para oferecer atendimento diferenciado, aprimorar soluções e identificar melhores oportunidades;
- ▶ Priorizar a segurança cibernética e privacidade dos dados por meio de práticas e tecnologias que protegem as informações financeiras dos clientes contra ameaças e ataques cibernéticos;

- ▶ Comprometer-se com a responsabilidade social e sustentabilidade, contribuindo para o desenvolvimento da comunidade e adotando práticas que minimizem o impacto ambiental;
  - ▶ Valorizar o trabalho em equipe e garantir um ambiente mais integrado aos clientes, parceiros, fornecedores e colaboradores.
- 

## Ouvidoria

A Ouvidoria da FaciliCred oferece uma estrutura para formalizar as operações, sendo um canal de comunicação independente e imparcial que atua como mediador entre a empresa e seus clientes, parceiros e demais partes interessadas. Sua principal função é receber, analisar e buscar soluções para demandas, sugestões, reclamações, elogios ou qualquer tipo de manifestação dos usuários da plataforma.

O serviço é prestado pela Associação Brasileira das Sociedades de Microcrédito (ABSCM), entidade responsável por fornecer suporte às Sociedades de Crédito ao Microempreendedor (SCMs) e à Empresa de Pequeno Porte (EPP).

Essa Ouvidoria desempenha um papel fundamental como um canal de comunicação efetivo e imparcial entre a financeira e seus clientes, parceiros e demais stakeholders, buscando garantir um relacionamento transparente, de confiança e que atenda às expectativas de todos os envolvidos na utilização dos produtos oferecidos por essa instituição financeira.

# Estrutura

A estrutura da Ouvidoria de uma instituição financeira pode variar dependendo do tamanho e complexidade do negócio. No entanto, geralmente, inclui os seguintes elementos:

## Ouvidoria

É o profissional responsável pela liderança da Ouvidoria. Ele deve ser independente e imparcial, sem estar subordinado a outras áreas da empresa. Sua função é garantir que as manifestações recebidas sejam tratadas de forma adequada, analisando cada caso e buscando soluções justas para as questões apresentadas.

## Canais de Comunicação

A Ouvidoria deve disponibilizar variados canais de comunicação para que os clientes possam fazer suas eventuais manifestações. Isso pode incluir telefone, e-mail, formulários online e até mesmo uma plataforma web dedicada.

 [abscm.com.br](https://abscm.com.br)

 0800 067 5757

 [abscm@abscm.com.br](mailto:abscm@abscm.com.br)

---

# Registro e Acompanhamento

As manifestações recebidas devem ser registradas e acompanhadas de perto pela equipe da Ouvidoria. É importante garantir que cada caso seja tratado de forma individualizada e que as ações tomadas para solucionar as questões sejam devidamente implementadas e acompanhadas.

## Relatórios

A Ouvidoria deve fornecer relatórios periódicos para a alta administração da empresa, bem como para os órgãos reguladores, de modo a apresentar as principais questões levantadas, medidas tomadas para resolvê-las e quaisquer tendências ou oportunidades de melhoria identificadas.

## Confidencialidade e Sigilo

A Ouvidoria deve garantir a confidencialidade e o sigilo das informações recebidas nas manifestações, protegendo a privacidade dos clientes e parceiros envolvidos.

## Mediação de Conflitos

Em casos de conflitos entre a empresa e seus clientes ou parceiros, a Ouvidoria atua como mediadora, buscando soluções que satisfaçam ambas as partes.

## Feedback aos Clientes

A Ouvidoria deve fornecer feedback aos clientes e parceiros que fizeram as manifestações, informando-os sobre as ações tomadas para resolver seus problemas ou atender às suas solicitações.

## Cultura de Melhoria Contínua

A Ouvidoria deve fazer parte de uma cultura organizacional voltada para a melhoria contínua, estimulando a empresa a aprimorar seus processos e serviços com base no feedback recebido dos clientes.

Essa estrutura da Ouvidoria é essencial para garantir que a empresa mantenha um relacionamento transparente, confiável e alinhado com as expectativas dos clientes e parceiros. Através da ouvidoria, a empresa pode obter insights valiosos, identificar oportunidades de aprimoramento e assegurar a excelência em seu atendimento e serviços.

# Atuação

Este relatório é referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2023, visando estar em compliance com a Resolução CMN 4860 de 23/12/2020. Tem como objetivo apresentar os resultados que foram obtidos pela estrutura organizacional de Ouvidoria instituída na FaciliCred com a responsabilidade de assegurar a observância da legislação e regulamentos relativos aos Direitos do Consumidor e de atuar como meio de comunicação entre a instituição e os seus clientes, usuários e parceiros dos seus produtos e serviços, incluindo a mediação de conflitos.

A Facilicred está empenhada em aprimorar seu atendimento aos clientes e órgãos competentes.

---

## Divulgação

Conforme o Art. 8º da Resolução BCB nº 4433/15, este relatório com a finalidade e estrutura de utilização da Ouvidoria será continuamente revisado e atualizado.

Tal divulgação é realizada através dos canais de comunicação utilizados pela FaciliCred, seus parceiros e correspondentes para propagar os seus produtos e serviços de maneira periódica e sistêmica, atualizando as áreas de relacionamento com usuários, clientes (internos e externos), além dos demais canais digitais.

### Índice de Qualidade

Em razão do disposto no Art. 16º, parágrafo único da Resolução 4.860/20, a Ouvidoria da FaciliCred não se enquadra nas exigências do Art. 17º e 18º. Levando em consideração o fato objetivo de que não há demanda registrada no período, inexistindo, portanto, dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento da Ouvidoria.