

OUVIDORIA

Relatório de Atividades do 1º semestre de 2025

Índice

1.	Apresentação.....	2
2.	Estrutura da Ouvidoria	4
3.	Indicadores	6
3.1	Demandas recebidas via 0800, e-mail, site ou carta	6
3.1.1	Demandas por tipo de manifestação.....	6
3.1.2	Classificação das Manifestações Recebidas.....	7
3.2	Demandas recebidas via RDR (BACEN)	7
3.3	Demandas via Órgãos de Defesa do Consumidor (Procons ou Consumidor.gov) ou extrajudiciais ...	8
3.4	Reclame Aqui.....	8
4.	Identificação de Melhorias	8

1. Apresentação

Em cumprimento à Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, com redação atualizada pela Resolução CMN nº 5.182, de 31 de outubro de 2024, apresentamos, a seguir, o relatório referente às atividades da Ouvidoria no período de **1º DE JANEIRO a 30 DE JUNHO DE 2025**.

A Ouvidoria atua como instância recursal para as demandas que não foram resolvidas de forma satisfatória pelos canais primários da Instituição, como a Central de Atendimento/Relacionamento (Canal transacional) e/ou o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Seu papel é garantir que todas as manifestações dos clientes e usuários sejam analisadas com transparência, isenção e respeito aos direitos do consumidor.

Mais do que uma exigência regulatória, a Ouvidoria exerce uma função estratégica ao servir como "termômetro" institucional, permitindo identificar falhas recorrentes, propor melhorias e colaborar para o aperfeiçoamento contínuo dos processos internos, sistemas, comunicação e qualidade dos serviços prestados pela Instituição. Seu trabalho contribui diretamente para o fortalecimento da governança, da confiança do público e da sustentabilidade das relações com os clientes e usuários.

As demandas dos clientes e usuários dos serviços recebem tratamento igualitário por parte da Ouvidoria, que atua com base na transparência, ética e respeito, conforme a regulamentação vigente. A análise cuidadosa das manifestações recebidas ao longo do período permite identificar os principais anseios, dúvidas e eventuais insatisfações em relação aos produtos e serviços ofertados pela Instituição.

Com base nesse diagnóstico, a Ouvidoria propõe ações voltadas à melhoria de processos internos, aperfeiçoamento de produtos e qualificação dos serviços prestados, contribuindo diretamente para o alinhamento entre as expectativas dos clientes e a atuação da Instituição. Além de seu papel resolutivo, a Ouvidoria busca consolidar-se como agente estratégico, promovendo a cultura de escuta ativa e a participação efetiva dos clientes e usuários como protagonistas na construção de soluções e na evolução contínua dos processos institucionais.

Sobre a BEZZ

A **BEZZ** é uma Sociedade de Crédito Direto (SCD), devidamente autorizada pelo Banco Central do Brasil (BACEN), que atua de forma especializada no segmento do mercado imobiliário. Sua operação é voltada exclusivamente ao ecossistema condominial, oferecendo soluções financeiras digitais com foco em agilidade, segurança e praticidade.

Entre as principais linhas de crédito oferecidas pela **BEZZ** estão: capital de giro para Condomínios, cobertura de despesas com rescisões trabalhistas, financiamentos para obras emergenciais e manutenção predial. Todas as operações são realizadas de forma 100% eletrônica, garantindo maior comodidade, transparência e eficiência no atendimento às necessidades dos Condomínios e administradoras. Além disso, a **BEZZ** se destaca por suas taxas de juros competitivas, contribuindo para a sustentabilidade financeira dos empreendimentos.

2. Estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria está à disposição dos clientes e usuários por meio do telefone 0800-0210306 (ligação gratuita) e pelo e-mail ouvidoria@bezz.com.br, com atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.

O atendimento é personalizado, e todos os contatos recebidos geram um número de protocolo, independentemente de se tratar de reclamações, elogios, sugestões, solicitações ou críticas relacionadas aos produtos e serviços financeiros da Instituição. Todas as manifestações são registradas em sistema de controle, e as chamadas telefônicas são gravadas. Contatos que tenham como objetivo apenas o esclarecimento de dúvidas também são registrados, mas classificados como fornecimento de informação, não sendo considerados como demandas formais tratadas pela Ouvidoria.

As demandas são analisadas sempre que se verifica a necessidade de atuação para resolver questões apresentadas por clientes ou usuários dos serviços, especialmente quando não foram solucionadas pelos canais de atendimento primários da Instituição. O prazo para conclusão do atendimento é de até 10 (dez) dias úteis, em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, com as alterações introduzidas pela Resolução CMN nº 5.182, de 31 de outubro de 2024, em vigor a partir de 01/11/2024. A resposta final sobre a solução ou providência adotada é comunicada ao cliente ou usuário pelo mesmo canal por ele utilizado na abertura da demanda, o que geralmente ocorre por telefone ou e-mail.

Todas as informações relacionadas às demandas recebidas pela Ouvidoria, incluindo as gravações telefônicas, são armazenadas pelo prazo de cinco (5) anos.

Para subsidiar a atuação da Ouvidoria na análise dos produtos e serviços oferecidos pela Instituição, o Canal conta com o apoio de departamentos técnicos especializados nas temáticas das demandas. Esses setores prestam esclarecimentos sobre os fatos, fornecem informações e documentos pertinentes ao caso e, quando cabível, sugerem alternativas de solução. Com base nessas contribuições, a Ouvidoria realiza uma avaliação criteriosa e elabora resposta conclusiva, que é encaminhada ao cliente ou usuário do serviço dentro do prazo regulamentar.

A divulgação do Canal de Ouvidoria é realizada por meio do site da Instituição (bezz.com.br), dos contratos firmados, materiais publicitários e demais documentos direcionados aos clientes.

No contexto da estrutura organizacional, a Instituição conta com Comitês Executivos e Gerenciais. O relatório de atividades da Ouvidoria, após aprovação prévia do Gerente Executivo e/ou da área de Compliance, é encaminhado à Auditoria Interna. Esta última emite um parecer formal, verificando se o documento está em conformidade com os requisitos da Resolução aplicável. Em seguida, o relatório é enviado ao Comitê de Auditoria e, posteriormente, à Diretoria Responsável para aprovação final, conforme determina a Política de Ouvidoria vigente. Após todas as etapas, o relatório é publicado no site da Instituição.

A Instituição adota um conjunto de políticas corporativas que abrangem Governança, Compliance, PLDFT (Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo), Gestão de Riscos e Capital, Controles Internos, Segurança da Informação e Cibernética, Continuidade de Negócios, Tesouraria e Liquidez, Contábil/Fiscal, Relacionamento com Clientes e Usuários, Auditoria Interna, Anticorrupção, Conflito de Interesses, SAC, Ouvidoria e Atendimento aos Órgãos de Defesa do Consumidor, incluindo: RDR BACEN, Consumidor.gov e Reclame Aqui.

Essas medidas fortalecem a capacidade da Instituição de identificar eventuais problemas e implementar ações preventivas eficazes, promovendo a solução de deficiências detectadas e elevando a qualidade do atendimento e do tratamento das demandas recebidas.

3. Indicadores

3.1 Demandas recebidas via 0800, e-mail, site ou carta

No primeiro semestre foram realizados dois (2) atendimentos. No semestre anterior foram realizados seis (6) atendimentos.

Ouvidoria	1º sem 2025	2º sem 2024
Atendimentos	2	6

As demandas recebidas no primeiro semestre chegaram à Ouvidoria pelos seguintes canais:

Ouvidoria		
Canal	1º sem 2025	2º sem 2024
E-mail, site ou carta	-	-
Telefone (0800)	2	6
Totais	2	6

3.1.1 Demandas por tipo de manifestação

A Ouvidoria acolhe demandas de reclamações, elogios, sugestões, críticas e até pedidos de informação.

No primeiro semestre, foram recebidas duas (2) demandas de clientes ou usuários. No semestre anterior, foram registradas seis (6) demandas. As manifestações recebidas foram classificadas conforme o tipo, possibilitando uma análise mais precisa sobre o perfil das solicitações encaminhadas à Ouvidoria.

Ouvidoria		
Tipo de Manifestação	1º sem 2025	2º sem 2024
Reclamação	-	-
Informação	2	6
Sugestão	-	-
Crítica	-	-
Elogio	-	-
Totais	2	6

3.1.2 Classificação das Manifestações Recebidas

Reclamações ou Críticas

No primeiro semestre não houve registro de nenhuma Reclamação ou Crítica.

Demais manifestações

No primeiro semestre, as duas (2) demandas recebidas eram apenas pedido de informação, sendo ambas a respeito de boleto de cobrança.

Essas demandas, embora estivessem fora do escopo de trabalho da Ouvidoria, foram devidamente tratadas, com a prestação de esclarecimentos aos clientes ou usuários, reforçando o compromisso da Instituição com a transparência, a atenção e o respeito às manifestações recebidas, mesmo quando não configuram demandas formais no âmbito da Ouvidoria.

3.2 Demandas recebidas via RDR (BACEN)

No primeiro semestre, a exemplo do ocorrido no semestre anterior, não foi recebida nenhuma demanda oriunda do sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do BACEN.

RDR BACEN		
Classificação	1º sem 2025	2º sem 2024
Procedente	-	-
Improcedente	-	-
Não regulada	-	-
Não conclusiva ou cancelada	-	-
Sem classificação	-	-
Totais	-	-

3.3 Demandas via Órgãos de Defesa do Consumidor (Procons ou Consumidor.gov) ou extrajudiciais

No primeiro semestre, assim como no semestre anterior, não foram registradas quaisquer demandas de clientes ou usuários junto a Órgãos de Defesa do Consumidor ou em instâncias extrajudiciais.

Quanto à plataforma CONSUMIDOR.GOV, a Instituição permanece no aguardo da análise do pedido de cadastramento, feito em 23 de maio de 2023.

Órgãos de Defesa do Consumidor ou Extrajudiciais		
Canal	1º sem 2025	2º sem 2024
Procons	-	-
Consumidor.gov	-	-
Extrajudiciais	-	-
Totais	-	-

3.4 Reclame Aqui

No primeiro semestre, a exemplo do ocorrido no semestre anterior, não houve registro de demandas de clientes ou usuários na plataforma Reclame Aqui, onde ainda seguimos sem índice de avaliação de reputação.

Reclame Aqui	2º sem 2024	1º sem 2024
Demandas	-	-

4. Identificação de Melhorias

Identificou-se que o número de telefone para o qual as ligações destinadas ao 0800 da Ouvidoria estavam sendo desviadas ainda constava no cadastro da **WOH INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA** (Wohpag) no Google, que divulga automaticamente essa informação com base em pesquisas simples. Esse dado foi devidamente corrigido no cadastro da **WOH** no Google.

Também houve a reformulação do texto de divulgação das atividades da Ouvidoria no site da **BEZZ** (bezz.com.br), com o objetivo de atender integralmente ao disposto no inciso II do art. 7º da Resolução nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, do Conselho Monetário Nacional, com as alterações introduzidas pela Resolução CMN nº 5.182, de 31 de outubro de 2024, em vigor a partir de 01/11/2024.

BEZZ SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A.

Fernando Henrique Schneider
Diretor Presidente
Responsável pelo Canal de Ouvidoria

Washington Rodrigues Filho
Ouvidor

Rio de Janeiro, julho de 2025.