



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

DADOS BASE

30 | JUNHO | 2023

A ACCREDITO Sociedade de Crédito Direto é uma instituição financeira regulada pelo Banco Central do Brasil e tem o objetivo de apoiar o desenvolvimento e crescimento de micro e pequenas empresas, sediadas no Estado de São Paulo. Oferece linhas de crédito e serviços financeiros, rápidos e de forma eletrônica: capital de giro, financiamento para investimentos, desconto de duplicatas, antecipação de recebíveis, financiamento para exportação pré-embarque e conta digital. Todas as etapas são realizadas 100% online, desde a simulação até o envio de documentação, análise e contratação.

VISÃO GERAL DA OUVIDORIA DA ACCREDITO

Os dados relativos ao diretor responsável pela ouvidoria estão atualizados no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central do Brasil (UNICAD). A Ouvidoria da Accredito-SCD é responsabilidade de seu Diretor-Presidente, Sr. Milton Luiz de Melo Santos, e tem como Ouvidora a Sra. Lucia Helena Sabiá Bassit, conforme consta em Ata de Reunião do Conselho de Administração realizada em 08/10/2020. Informa-se que a Ouvidora está apta para o desempenho desta função de acordo com Certificado no. 1190046128186878 emitido pela Febraban (validade até 22/09/2024).

Este Relatório foi elaborado em atendimento à Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 e correlacionadas instruções e destina-se à Diretoria, Auditoria interna e Externa e ao Conselho de Administração, sintetizando as informações relativas ao atendimento realizado através do componente organizacional da Ouvidoria da Accredito - Sociedade de Crédito Direto S.A. no cumprimento de suas atribuições durante o semestre em questão.

ESCOPO E ABRANGÊNCIA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da ACCREDITO é um canal de comunicação e mediação que atua na prestação de orientações, recebimento e gerenciamento de manifestações de forma transparente, independente e imparcial, em linha com as diretrizes e princípios de Governança Corporativa da empresa. Por meio da Ouvidoria, os clientes podem encaminhar críticas, sugestões, reclamações, elogios ou denúncias relativos aos produtos e serviços financeiros da Instituição das seguintes formas:

- **Telefone: 0800-070-7880 (acesso gratuito) - de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 9h00 às 12h00 e das 13h30 às 18h00. A ligação pode ser realizada por meio de telefone fixo ou celular.**
- **E-mail: ouvidoria@accredito-scd.com.br**
- **Carta: Por meio do envio de correspondência à Ouvidoria ACCredito - Rua Boa Vista, nº 51, 4º andar – Centro – São Paulo – SP – CEP 01014-911.**

A Ouvidoria encontra-se em conformidade à complexidade dos produtos e serviços oferecidos pela instituição. A atuação deste órgão é subsidiada pela Diretoria Colegiada e por áreas técnicas da instituição, que provêm esclarecimentos detalhados, informações relevantes e sugestões de solução para o adequado atendimento à manifestação do cliente/consumidor. A divulgação do canal da Ouvidoria é realizada por meio do site institucional ww.accredito-scd.com.br, bem como nos demais documentos operacionais e nos materiais de divulgação e publicidade da Instituição

DADOS BASE

30 | JUNHO | 2023



[Handwritten signature]

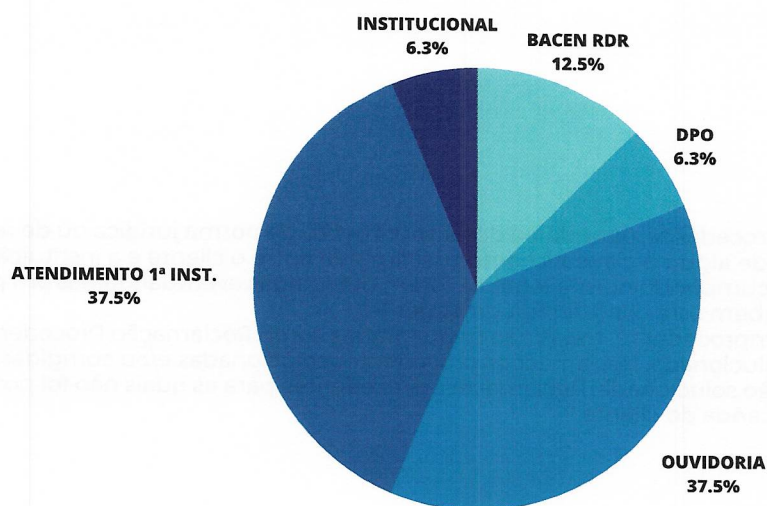
Atendimentos

MANIFESTAÇÕES NO CANAL

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Considerando que a Ouvidoria também recebe e atende as demandas dos clientes nos órgãos RDR -Banco Central e Procon, o atendimento via canal de Ouvidoria da ACCREDITO no período de 01/01/2023 a 30/06/2023, recebeu dezesseis (16) registros de manifestações:

- 2 (duas) demandas REGISTRADAS via RDR do BACEN, conforme abaixo:
 - **RDR 2022729770** - 31/01/2023 - PROCEDENTE SOLUCIONADA: mera solicitação do Bacen para anexação de evidências de envio de resposta a ocorrência atendida em 2022;
 - **RDR 2023443834** - 28/06/2023 - PROCEDENTE SOLUCIONADA : cliente solucionou exclusão de sua conta digital e respectiva exclusão do CCS, solicitando evidências deste procedimento.
- 6 (seis) demandas tratadas pela OUVIDORIA:
 - 20232OU95 - RECLAMAÇÃO SOBRE PROCESSO DE COBRANÇA - PROCEDENTE SOLUCIONADA
 - 20233OU96 - RECLAMAÇÃO SOBRE PROCESSO COBRANÇA - IMPROCEDENTE SOLUCIONADA
 - 20233OU97 - SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS - PROCEDENTE SOLUCIONADA
 - 20235OU98 - SOLICITAÇÃO ESCLARECIMENTO - CRDC - IMPROCEDENTE SOLUCIONADO
 - 20235OU99 - SOLICITAÇÃO ESCLARECIMENTO - RECUSA CRÉDITO - PROCEDENTE SOLUCIONADO
 - 20236OU100 - SOLICITAÇÃO ESCLARECIMENTO - SCR - IMPROCEDENTE SOLUCIONADO
- 8 demandas de caráter diverso da atuação da OUVIDORIA, como atendimento primário (fora de competência da Ouvidoria), as quais foram redirecionadas às áreas competentes e efetivamente solucionadas.
 - 1 demanda direcionada ao DPO (05/02/2023)
 - 6 demandas de atendimento primário
 - 1 demanda de caráter INSTITUCIONAL: 01/06/2023 - TENTATIVA DE FRAUDE/FALSIDADE IDEOLÓGICA: tratativa conduzida e resposta foi encaminhada diretamente ao demandante, dentro do prazo regulamentar.



DADOS BASE

30 | JUNHO | 2023

[Assinatura]

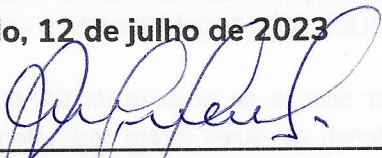
Atendimentos

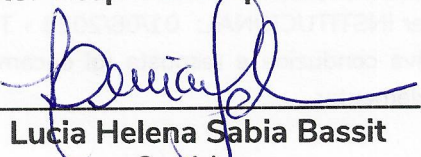
MANIFESTAÇÕES NO CANAL

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	total
PROCEDENTE SOLUCIONADA	1	2	1	0	2	3	9
PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA	0	0	0	0	0	0	0
IMPROCEDENTE	0	1	0	1	4	1	7
TOTAL DE DEMANDAS	1	3	1	1	6	4	16

São Paulo, 12 de julho de 2023


Milton Luiz de Melo Santos
Diretor Presidente
Diretor Responsável pela Ouvidoria


Lucia Helena Sabia Bassit
Ouvidora

- a) Reclamação Procedente: quando há descumprimento de norma jurídica ou de reguladores, Código do Consumidor ou de alguma cláusula contratual firmada entre o cliente e a instituição. Observação: Mesmo não descumprindo norma legal, se forem detectadas eventuais falhas em processos internos, a reclamação também será considerada procedente.
- b) Reclamação improcedente: todas não enquadradas como Reclamação Procedente.
- c) Procedente solucionada: Reclamações procedentes solucionadas e/ou corrigidas.
- d) Procedente não solucionada: Reclamações procedentes para as quais não foi possível o atendimento completo à demanda do cliente.

16

Demandas iniciadas
no Canal Ouvidoria

6

Demandas efetivas do
Canal Ouvidoria

2

Demandas abertas via
sistema RDR - BC

1

Demanda DPO