



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

DADOS BASE

31 | DEZEMBRO | 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

31 | DEZEMBRO | 2023



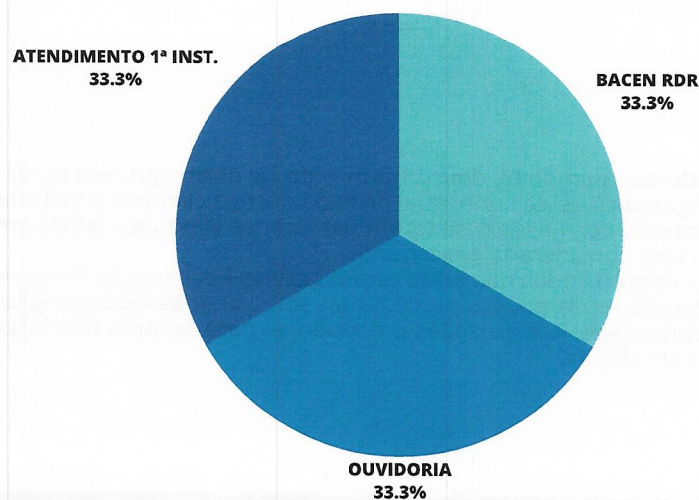
Atendimentos

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 01/07/2023 a 31/12/2023, recebeu quinze(15) registros de manifestações:

- 5 (cinco) demanda REGISTRADAS via RDR do BACEN, conforme abaixo:
 - **RDR 2023756566** - 28/10/2023 - IMPROCEDENTE: solicitação de encerramento de conta que não constava junto à instituição;
 - **RDR 2023772158** - 04/11/2023 - IMPROCEDENTE : fraude PIX enviada indevidamente à instituição.
 - **RDR 2023792045** - 11/11/2023 - IMPROCEDENTE : fraude PIX enviada indevidamente à instituição.
 - **RDR 2023824853** - 25/11/2023 - PROCEDENTE SOLUCIONADA : reclamação de renegociação
 - **RDR 20233868908** - 09/12/2023 - PROCEDENTE SOLUCIONADA : reclamação de condições de concessão de antecipação de recebíveis.
- 5 (cinco) demandas tratadas pela OUVIDORIA:
 - **20237OU102**- informação comercial - IMPROCEDENTE
 - **20238OU103**- informação comercial - IMPROCEDENTE
 - **20238OU104** - esclarecimento cobrança - PROCEDENTE SOLUCIONADA
 - **202310OU106** - esclarecimento cobrança - PROCEDENTE SOLUCIONADA
 - **202312OU110** - réplica resposta BC sobre renegociação - PROCEDENTE SOLUCIONADA
- 5 (cinco) demandas de caráter diverso da atuação da OUVIDORIA, como atendimento primário (fora de competência da Ouvidoria), as quais foram redirecionadas às áreas competentes, classificadas como IMPROCEDENTES e efetivamente solucionadas.



DADOS BASE

31 | DEZEMBRO | 2023

Atendimentos

MANIFESTAÇÕES NO CANAL

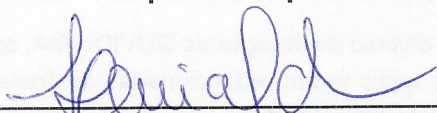
RELATÓRIO DA OUVIDORIA

	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	total
PROCEDENTE SOLUCIONADA	0	1	0	1	1	2	5
PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA	0	0	0	0	0	0	0
IMPROCEDENTE	2	1	0	1	2	4	10
TOTAL DE DEMANDAS	2	2	0	2	3	6	15

São Paulo, 31 de janeiro de 2024


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.

15

Demandas iniciadas
no Canal Ouvidoria

10

Demandas efetivas do
Canal Ouvidoria

5

Demandas abertas via
sistema RDR - BC

0

Demanda DPO