# RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

DADOS BASE
30| JUNHO | 2024

accredito

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: financiamentos, desconto de duplicatas, antecipação de recebíveis e conta digital. Todas as etapas são realizadas de maneira 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

# Atendimentos

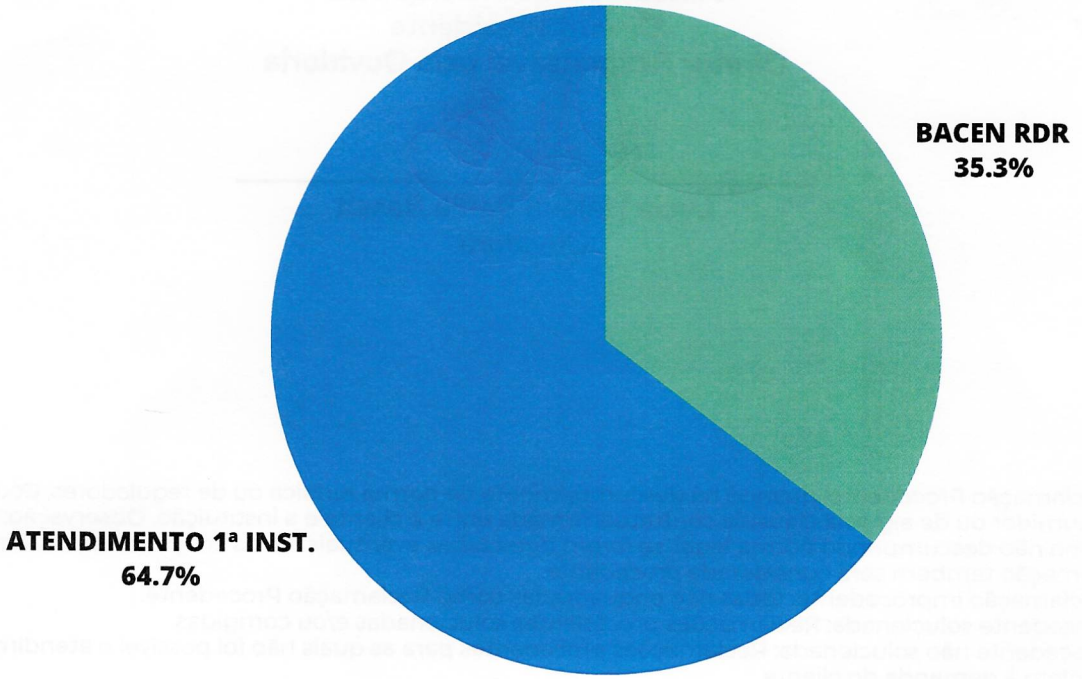
## MANIFESTAÇÕES NO CANAL

### RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Considerando que a Ouvidoria também recepciona e atende as demandas dos clientes nos órgãos RDR -Banco Central e Procon, o atendimento via canal de Ouvidoria da ACCREDITO no período de 01/01/2024 a 30/06/2024, recepcionou dezessete(17) registros de manifestações:

- 6 (cinco) demanda REGISTRADAS via RDR do BACEN, conforme abaixo:
  - **RDR 2024124217** - 04/03/2024 - IMPROCEDENTE : questionamento fraude PIX;
  - **RDR 2024237158** - 10/04/2024 - IMPROCEDENTE : renegociação de dívidas
  - **RDR 2024238642** - 10/04/2024 - IMPROCEDENTE : renegociação de dívidas
  - **RDR 2024281386**- 24/04/2024 - IMPROCEDENTE : réplica renegociação de dívidas.
  - **RDR 2024301255** - 02/05/2024 - IMPROCEDENTE : renegociação de dívidas
  - **RDR 2024422957** - 12/06/2024 - IMPROCEDENTE : tréplica renegociação de dívidas.

- 11 (onze) demandas de caráter diverso da atuação da OUVIDORIA (1 encerramento de conta, 6 solicitações de informação, 3 cotações e 1 sugestão), como atendimento primário, as quais foram redirecionadas às áreas competentes, classificadas como IMPROCEDENTES e efetivamente solucionadas.




**DADOS BASE**
**30| JUNHO | 2024**

accredito

# Atendimentos

## MANIFESTAÇÕES NO CANAL

### RELATÓRIO DA OUVIDORIA

| | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **PROCEDENTE SOLUCIONADA** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **IMPROCEDENTE** | 5 | 1 | 1 | 6 | 1 | 3 | 17 |
| **TOTAL DE DEMANDAS** | 5 | 1 | 1 | 6 | 1 | 3 | 17 |

**São Paulo, 30 de junho 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.

| 17 | 6 | 6 | 0 |
|---|---|---|---|
| Demandas iniciadas no Canal Ouvidoria | Demandas efetivas do Canal Ouvidoria | Demandas abertas via sistema RDR - BC | Demanda DPO |