

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

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 pequenas e médias 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. 6271343621077240 emitido pela Febraban (validade até 08/07/2028).

Este Relatório foi elaborado em atendimento à Resolução CMN nº 5182, de 01 de novembro de 2024 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

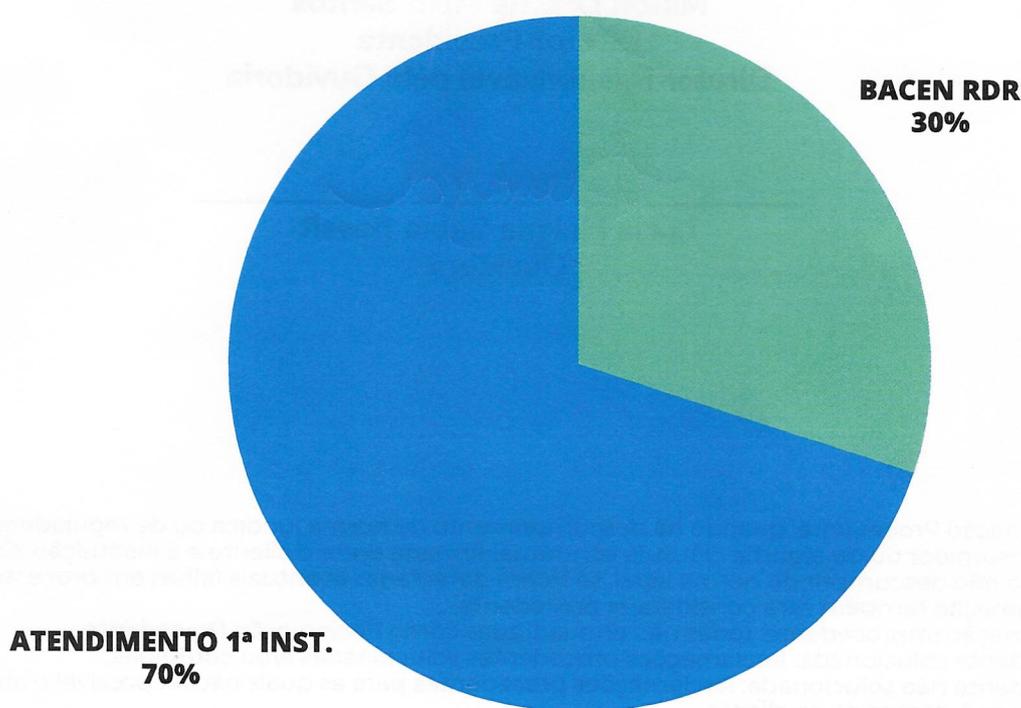
Atendimentos

MANIFESTAÇÕES NO CANAL

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Considerando que a Ouvidoria também 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 01/07/2024 a 31/12/2024, recebeu dez(10) registros de manifestações:

- 2 (dois) demandas REGISTRADAS via RDR do BACEN, conforme abaixo:
 - RDR 2024524001 - 04/07/2024 - IMPROCEDENTE SOLUCIONADA : questionamento erro PIX;
 - RDR 2024583165 - 01/08/2024 - IMPROCEDENTE SOLUCIONADA : questionamento fraude do emprego
- 1 (uma) demanda recebida via DPO - PROCEDENTE SOLUCIONADA: relativamente à abertura de conta digital na ação BemFácil, devidamente esclarecido ao demandante.
- 7 (sete) demandas de caráter diverso da atuação da OUVIDORIA (3 abertura de conta/senhas, 3 solicitações de informação, 1 entrada de comunicação judicial), como atendimento primário, as quais foram redirecionadas às áreas competentes, classificadas como IMPROCEDENTES e efetivamente solucionadas.



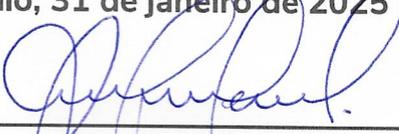
Atendimentos

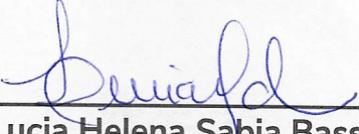
MANIFESTAÇÕES NO CANAL

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

	jul	ago	set	out	nov	dez	total
PROCEDENTE SOLUCIONADA	0	0	0	1	0	0	1
PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA	0	0	0	0	0	0	0
IMPROCEDENTE	2	2	0	1	3	1	9
TOTAL DE DEMANDAS	2	2	0	2	3	1	10

São Paulo, 31 de janeiro de 2025


Milton Luiz de Melo Santos
Diretor Presidente
Diretor Responsável pela Ouvidoria


Lucia Helena Sabia Bassit
Ouvidora

- 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.
- Reclamação improcedente: todas não enquadradas como Reclamação Procedente.
- Procedente solucionada: Reclamações procedentes solucionadas e/ou corrigidas.
- Procedente não solucionada: Reclamações procedentes para as quais não foi possível o atendimento completo à demanda do cliente.

10

Demandas iniciadas
no Canal Ouvidoria

2

Demandas efetivas do
Canal Ouvidoria

2

Demandas abertas via
sistema RDR - BC

1

Demanda DPO