

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

DADOS BASE
31 | DEZEMBRO | 2022



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 www.accredito-scd.com.br, bem como em todos os demais documentos operacionais e nos materiais de divulgação e publicidade da Instituição

DADOS BASE

31 | DEZEMBRO | 2022



Atendimentos

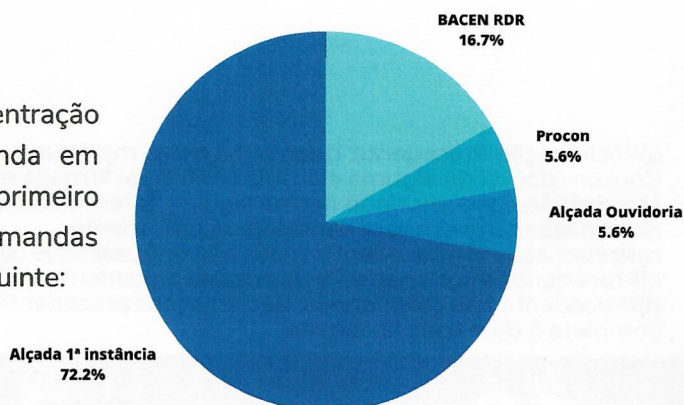
MANIFESTAÇÕES NO CANAL

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 01/07/2022 a 31/12/2022, apresentou dezoito(18) registros de manifestações:

- 3 (três) demandas pelo RDR do BACEN, conforme abaixo:
 - **RDR 2022490839** - 01/09/2022 - PROCEDENTE SOLUCIONADA: apesar das respostas e esclarecimentos oferecidas à demandante via RDR, relativamente a "golpe de empréstimo", utilizando nome da ACCREDITO de maneira fraudulenta, houve citação para Audiência Conciliatória no Juizado Especial Cível da Comarca de Candelária, Estado de Rio Grande do Sul. Foi apresentado mérito solicitando improcedência da ação. Esta ação foi encerrada devido ao não comparecimento do querelante à audiência de conciliação.
 - **RDR 2022678128** - 19/11/2022 - IMPROCEDENTE : demanda imputada erroneamente à ACCREDITO. Cliente reclamava de outra empresa sobre produto que nem mesmo é disponibilizado pela ACCREDITO.
 - **RDR 2022729770** - 28/12/2022 - PROCEDENTE SOLUCIONADA: demanda realizada para reclamar quanto à ausência de propostas da ACCREDITO para renegociação de dívidas. Esta demanda foi aberta mesmo após envio de explicações e proposta de renegociação por meio de "Solicitação de Informações e Proposta de Renegociação do PROCON-SP". Nova resposta foi encaminhada ao demandante via RDR, evidenciando datas e detalhes na oferta de renegociação ao demandante.
- 1 demanda (01) recebida via PROCON - 12/09/2022 - PROCEDENTE SOLUCIONADA: atendido por meio de envio de proposta formal de renegociação de dívida com o demandante. Não houve citação para comparecimento em Audiências Conciliatórias. Posteriormente, demandante acionou Banco Central para obtenção de novas condições de renegociação (conforme RDR 2022729770).
- 13 demandas de caráter de atendimento primário (IMPROCEDENTES - fora de competência da Ouvidoria), as quais foram redirecionadas às áreas competentes e efetivamente solucionadas.
- 1 demanda de caráter de contestação de informações reputacionais da instituição 18/08/2022- PROCEDENTE SOLUCIONADA: elaboramos a resposta contendo as explicações solicitadas, que foi encaminhada diretamente ao demandante dentro do prazo regulamentar. Não houve questionamento adicional por parte do cliente.

- O gráfico demonstra que existe concentração de procura do cliente pelo canal ainda em busca de informações de primeiro atendimento. Do volume de demandas registradas pela ouvidoria, temos o seguinte:



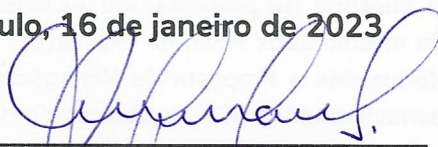
Atendimentos

MANIFESTAÇÕES NO CANAL

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	total
PROCEDENTE SOLUCIONADA	0	1	2	0	0	1	4
PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA	0	0	0	0	0	0	0
IMPROCEDENTE	1	3	4	2	4	0	14
TOTAL DE DEMANDAS	1	4	6	2	4	1	18

São Paulo, 16 de janeiro 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.

18

Demandas abertas no
Canal Ouvidoria

3

Demandas abertas via
sistema RDR - BC

1

Demanda aberta via
PROCON