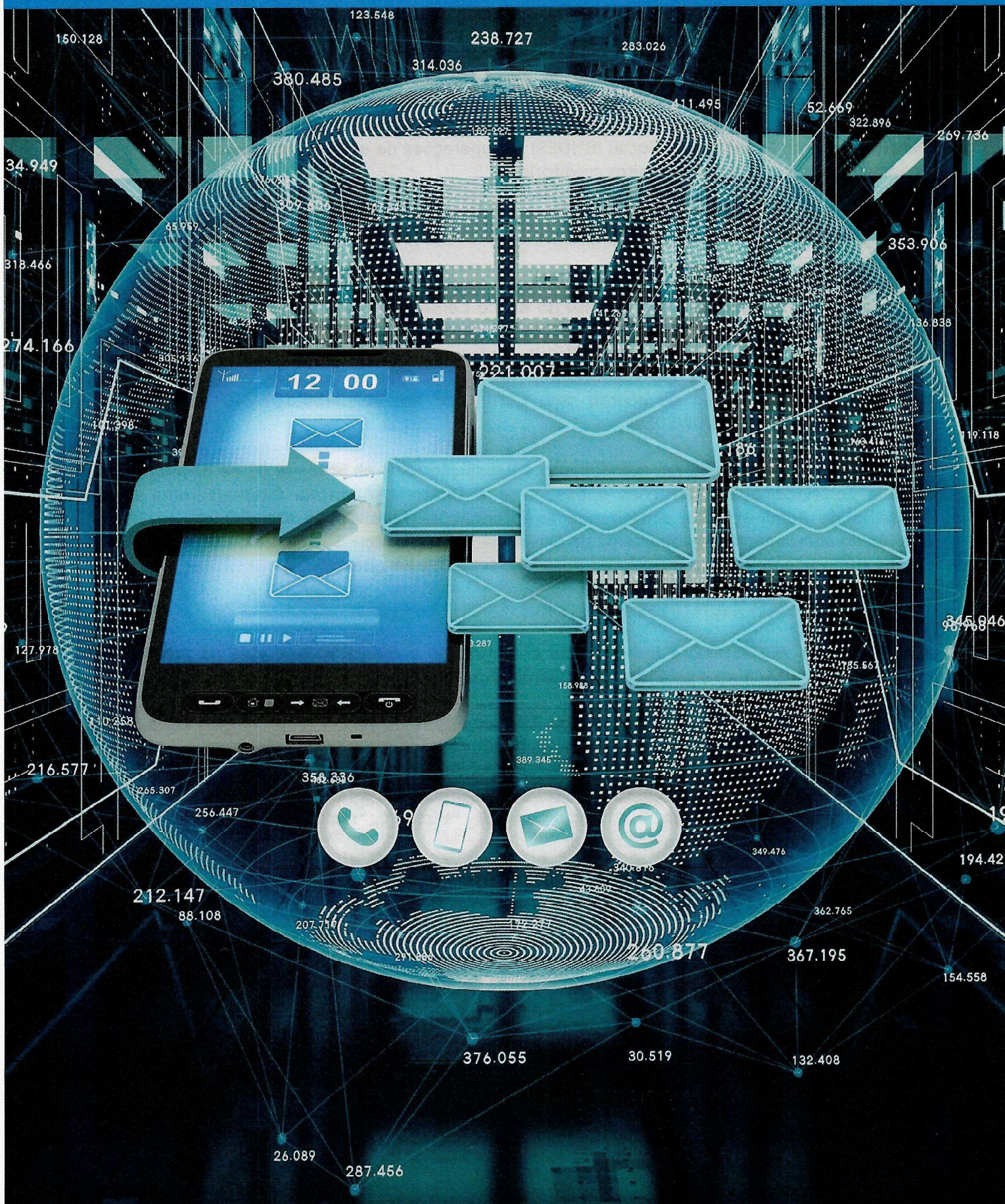


RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA



DADOS BASE 31 DEZEMBRO | 2025

A **ACCREDITO Sociedade de Crédito Direto S.A.** ("ACCREDITO") é uma instituição financeira autorizada a operar pelo Banco Central do Brasil, de acordo com a Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) nº 5050/2022. A ACCREDITO atua por meio de plataforma eletrônica, utilizando recursos financeiros próprios e recursos originários do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) em operações de empréstimos de capital de giro, financiamentos e aquisição de direitos creditórios.

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/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.

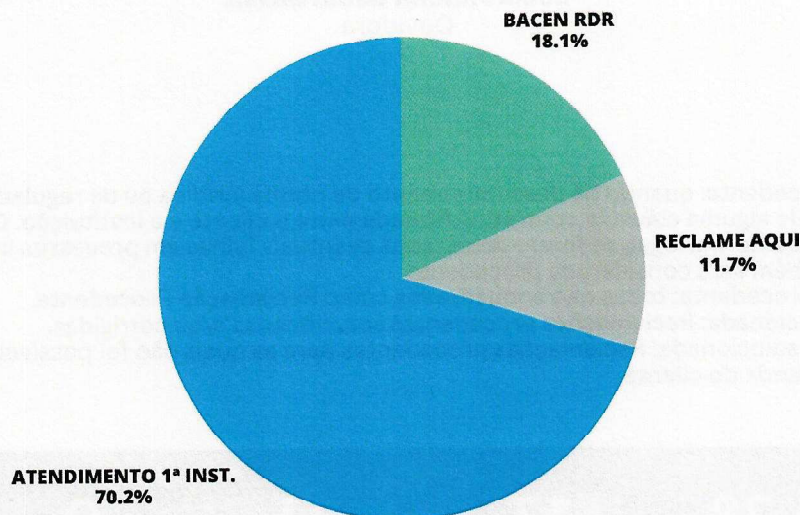
Esta Ouvidoria encontra-se em conformidade com a complexidade dos produtos e serviços oferecidos pela instituição. A atuação deste órgão é subsidiada pela Diretoria Colegiada e por áreas técnicas da instituição, que provêm esclarecimentos detalhados, informações relevantes e sugestões de solução para 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 nos demais documentos operacionais e nos materiais de divulgação e publicidade da Instituição

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Considerando que a Ouvidoria também recepciona, redireciona e soluciona demandas dos clientes nos órgãos RDR-Banco Central, Reclame Aqui e Procon, o atendimento via canal de Ouvidoria da ACCREDITO no período de 01/07/2025 a 31/12/2025, acolheu 94 (noventa e quatro) registros de manifestações:

- **17 (dezessete) demandas registradas via RDR do BACEN**, conforme abaixo:
 - RDR 2025676579 - jul/2025 - IMPROCEDENTE SOLUCIONADA: engano de instituição;
 - RDR 20256716427 - jul/2025 - IMPROCEDENTE SOLUCIONADA: renegociação
 - RDR 2025722510 - ago/25 - IMPROCEDENTE SOLUCIONADA: renegociação
 - RDR 2025778364 - ago/2025 - IMPROCEDENTE SOLUCIONADA : encerramento de conta bem facil
 - RDR 2025823187 - ago/2025 - IMPROCEDENTE SOLUCIONADA: renegociação
 - RDR 2025855351 - set/2025 - IMPROCEDENTE SOLUCIONADA : proposta de composição de dívida
 - RDR 2025874649 - set/2025 - PROCEDENTE SOLUCIONADA : fraude e reparação ao cliente;
 - RDR 2025895851 - set/2025 - IMPROCEDENTE SOLUCIONADA: fraude PIX outra instituição
 - RDR 20251002788 - out/2025 - IMPROCEDENTE SOLUCIONADA : fraude PIX outra instituição
 - RDR 2025997993 - out/2025 - IMPROCEDENTE SOLUCIONADA: fraude PIX outra instituição
 - RDR 20251127532 - out/2025 - IMPROCEDENTE SOLUCIONADA: erro PIX do cliente
 - RDR 20251112767 - out/2025 - IMPROCEDENTE SOLUCIONADA: renegociação
 - RDR 20251106116 - dez/2025 - IMPROCEDENTE SOLUCIONADA: renegociação
 - RDR 20251387855 - dez/2025 - IMPROCEDENTE SOLUCIONADA: engano de instituição
 - RDR 20251385641 - dez/2025 - PROCEDENTE SOLUCIONADA : bloqueio conta parceiro BAAS
 - RDR 20251423877 - dez/2025 - IMPROCEDENTE SOLUCIONADA: engano de instituição
 - RDR 20251398752 - dez/2025 - PROCENTE SOLUCIONADA: bloqueio conta parceiro BAAS
- **66 (sessenta e seis) demandas para atendimento em 1ª instância:** 2 atendimento a jornalistas; 4 esclarecimentos sobre abertura de conta/senhas, 2 renegociação contratual, 50 ofícios judiciais; 4 repatriações de recursos via PIX, 3 pedidos de esclarecimentos gerais e 1 pedido de documento, as quais foram redirecionadas às áreas competentes, devidamente intermediadas e efetivamente solucionadas.
- **11 (onze) demandas registradas via site Reclame Aqui** - 1 atendimento a fraude (terceiros de má-fé utilizam o nome da instituição para oferta de crédito) ; 5 ocorrências de bloqueio conta parceiro BAAS e 5 ocorrências de engano de instituição (nome de instituição de cobrança ACCRED confundido com ACCREDITO).



Handwritten signature/initials.

ATENDIMENTOS

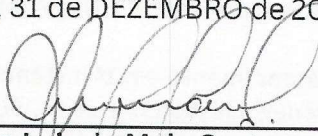
MANIFESTAÇÕES NO CANAL



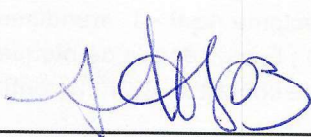
RELATÓRIO DA OUVIDORIA

	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	total
PROCEDENTE SOLUCIONADA	0	0	1	0	0	7	8
PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA	0	0	0	0	0	0	0
IMPROCEDENTE SOLUCIONADA	3	3	2	4	3	5	20
TOTAL DE DEMANDAS EFETIVAS OUVIDORIA	3	3	3	4	3	12	28

São Paulo, 31 de DEZEMBRO 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.

94

Demandas iniciadas no Canal Ouvidoria

28

Demandas efetivas do Canal Ouvidoria

17

Demandas abertas via sistema RDR - BC

11

Demandas abertas via Reclame Aqui

0

Demandas abertas via Procon

0

Demandas via DPO