



# RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE OUVIDORIA

1º. SEMESTRE DE 2021



# accredito



## APRESENTAÇÃO

Este Relatório foi elaborado em atendimento à Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 e correlacionadas instruções do Banco Central do Brasil 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. (ACCredito-SCD) no cumprimento de suas atribuições.

## SOBRE A EMPRESA

A ACCredito SCD foi constituída com o propósito de apoiar o desenvolvimento e crescimento de MEIs, micro e pequenas empresas, sediadas no Estado de São Paulo. Para isso, oferecendo linhas de crédito e serviços financeiros, de forma exclusivamente eletrônica, rápida, segura e com taxas mais competitivas.

Por integrar a Federação das Associações Comerciais do Estado de São Paulo (FACESP), a ACCredito-SCD atua como braço financeiro das Associações Comerciais do Estado de São Paulo, cujos integrantes já contam com uma série de outros serviços de apoio aos seus negócios. Nesse sentido, dentre seus diferenciais estão as taxas e prazos competitivos, além de alta tecnologia para acesso rápido e desburocratizado de operações de crédito e de produtos e serviços financeiros.

Entre as soluções voltadas para atender as necessidades das empresas, a fim de apoiar os objetivos e crescimento de negócios, a ACCredito dispõe de linhas de crédito, nas modalidades de empréstimo para capital de giro, financiamento para investimentos, antecipação de recebíveis de vendas à vista (em fase de lançamento) e cartões (em breve). Com tecnologia de ponta, também oferece serviços de apoio aos negócios, tais como, emissão e cobrança de boletos, conta de pagamento e, em breve, seguros e cartões de débito e crédito. Todas as etapas são realizadas 100% online, desde a simulação até o envio de documentação, análise e contratação.

## ESCOPO E ABRANGÊNCIA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da ACCredito-SCD tem como missão assegurar o cumprimento das exigências legais e regulamentares relativas aos direitos dos clientes. Trata-se de um canal de comunicação 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 ACCredito-SCD e com o intuito de fomentar a cultura de ouvir e agir com justiça. Por meio da Ouvidoria, os clientes da ACCredito-SCD 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.

Tão logo uma manifestação seja recebida e identificada na ouvidoria, são tomadas as ações cabíveis para seu atendimento, observando-se o prazo legal de provimento de resposta. As demandas são tratadas, indistintamente, com absoluto sigilo e 100% das ligações são gravadas para controle da instituição e segurança do demandante.

A Ouvidoria da ACCredito-SCD encontra-se estruturalmente em conformidade e adequação à complexidade de produtos e serviços oferecidos pela instituição. A atuação deste órgão é subsidiada pela Diretoria Colegiada e por áreas técnicas responsáveis pelo assunto reclamado. Referidos setores auxiliam a Ouvidoria, provendo a

esta os esclarecimentos detalhados, as informações relevantes e as sugestões de solução para a manifestação. Todos estes elementos são avaliados pela Ouvidoria e posteriormente constituirão a resposta que será encaminhada ao cliente demandante.

A divulgação do canal da Ouvidoria é realizada no site da instituição [www.accredito-scd.com.br](http://www.accredito-scd.com.br), bem como nos documentos operacionais e nos materiais de divulgação e publicidade.

## ATENDIMENTOS REALIZADOS

O atendimento via Ouvidoria da Accredito-SCD no período de 01/01/2021 a 30/06/2021, apresentou cinco (5) registros de manifestação em nossos canais de Ouvidoria, dos quais apenas 1 manifestação foi tratada como reclamação efetivamente. As quatro (4) demandas de caráter operacional foram redirecionadas à Mesa de Atendimento (atendimento primário).

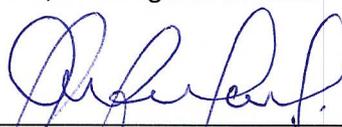
A reclamação sobre o atendimento foi encerrada mediante contato com o cliente em 16/04/2021.

	jan	fev	mar	abr	mai	jun
<b>PROCEDENTE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>NÃO PROCEDENTE</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

## FATO RELEVANTE

Os dados relativos ao diretor responsável pela ouvidoria estão inseridos e mantidos 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).

São Paulo, 05 de agosto de 2021



Milton Luiz de Melo Santos  
Diretor Presidente

Diretor Responsável pela Ouvidoria



Lucia Helena Sabiá Bassit  
Ouvidora

