

Relatório Semestral de Ouvidoria

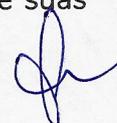
DADOS BASE

31 | DEZEMBRO | 2021



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).

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. no cumprimento de suas atribuições.



Perfil da Empresa

VISÃO GERAL DA OUVIDORIA DA ACCREDITO



A ACCREDITO Sociedade de Crédito Direto - foi constituída com o propósito de apoiar o desenvolvimento e crescimento de micro e pequenas empresas, sediadas no Estado de São Paulo. Para isso, oferece linhas de crédito e serviços financeiros, de forma exclusivamente eletrônica. Dentre os seus diferenciais de atuação 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. A ACCREDITO dispõe de linhas de crédito, nas modalidades de empréstimo para capital de giro, financiamento para investimentos, antecipação de recebíveis, maquininhas de cartões e conta digital(em fase pré-operacional). 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 tem como missão assegurar o cumprimento das exigências legais e regulamentares relativas aos direitos dos clientes. É 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 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 que subsidiam a Ouvidoria, provendo esclarecimentos detalhados, as informações relevantes e as sugestões de solução para 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 em todos os demais documentos operacionais e nos materiais de divulgação e publicidade da Instituição

DADOS BASE

31 | DEZEMBRO | 2021

Atendimentos

MANIFESTAÇÕES NO CANAL



accredito

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

O atendimento via canal de Ouvidoria da ACCREDITO no período de 01/07/2021 a 31/12/2021, apresentou seis (6) registros de manifestações, dos quais duas(2) manifestações foram registradas através do Sistema RDR do Banco Central do Brasil. As quatro (4) demais demandas tiveram caráter de atendimento primário e foram redirecionadas às áreas competentes . Abaixo, quadro resumo das manifestações:

	jul	ago	set	out	nov	dez
QTDE DEMANDAS	0	2 (1 via RDR)	1	0	1 (via RDR)	2
PROCEDENTE	0	0	0	0	1	0
NÃO PROCEDENTE	0	2	1	0	0	2
TOTAL	0	2	1	0	1	2

As duas (2) demandas realizadas via Sistema RDR do Banco Central foram atendidas e analisadas pelo órgão regulador, sendo que elaboramos respostas e explicações que foram encaminhadas diretamente ao demandante com a devida cópia ao Banco Central. Uma das questões foi considerada não procedente pelo regulador e, na outra, tomamos todas as medidas necessárias para a correção demandada pelo cliente. Tivemos encerramento favorável destas questões junto ao Bacen.

São Paulo, 14 de janeiro de 2022

Milton Luiz de Melo Santos
Diretor Presidente
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Lúcia Helena Sabia Bassit
Ouvidora

6

Demandas abertas no
Canal Ouvidoria

2

Demandas abertas via
sistema RDR Banco
Central

1

Demanda procedente
após análise