

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Componente Organizacional

ONCRED – Sociedade de Crédito Direto S.A.

1º SEMESTRE DE 2026

1. INTRODUÇÃO

Em cumprimento ao disposto no artigo 12 da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, alterada pela Resolução CMN nº 5.182, de 31 de outubro de 2024, a ONCRED Sociedade de Crédito Direto S.A. elabora o presente relatório semestral, quantitativo e qualitativo, referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Instituição no primeiro semestre de 2026.

A Ouvidoria é o porta-voz dos clientes e atua de forma incansável na busca de soluções para que a Instituição atinja o patamar de excelência que se propõe a oferecer.

Ao solucionar tempestivamente as demandas dos clientes, a Instituição aperfeiçoa seus processos e previne demandas futuras.

Com ética, imparcialidade e empatia, todas as manifestações recebidas são tratadas com foco na melhoria dos processos que envolvem os clientes e o atendimento, objetivando a sua satisfação e a constante elevação dos índices de qualidade da Instituição.

2. ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A ONCRED Sociedade de Crédito Direto S.A. está enquadrada no Segmento S5 e mantém uma estrutura de Ouvidoria compatível com o seu porte e modelo de negócios e suficiente para o atendimento dos clientes em eventuais reclamações.

A Ouvidoria da ONCRED Sociedade de Crédito Direto S.A. executa as seguintes atividades:

- a) registra as manifestações, mantendo o registro permanente das questões levantadas pelos clientes;
- b) recebe sugestões, reclamações e informações dos clientes sobre os produtos e serviços prestados;
- c) monitora os registros de contatos pendentes de solução, observando um prazo interno de até 10 (dez) dias antes de esgotar o prazo legal para o encerramento do registro;
- d) sugere e recomenda mudanças de procedimentos internos e adequações das normas de serviços.

O cliente é o principal motivador dos negócios e o maior bem da Instituição. A ONCRED trabalha com o objetivo de criar relacionamentos, manter parcerias e compartilhar desafios, para que o cliente saiba que pode contar com a Instituição na construção e na realização de seus objetivos.

Os clientes que utilizam os canais disponíveis para se manifestar auxiliam a Instituição a rever a dinâmica de seu negócio, sempre com o objetivo de aprimoramento contínuo em todos os seus âmbitos.

3. AUDITORIA INTERNA

A ONCRED Sociedade de Crédito Direto S.A. é auditada regularmente por meio de auditoria contratada.

Durante a auditoria realizada, no Ciclo de Governança de Controles Internos referente ao primeiro semestre de 2026, não foram registrados, por parte da Auditoria, apontamentos relativos aos processos de Ouvidoria da Instituição.

4. DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA E CANAIS DE ATENDIMENTO

A ONCRED Sociedade de Crédito Direto S.A. realiza ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, garantindo o acesso gratuito aos seus canais de atendimento.

Os clientes acessam diretamente a Ouvidoria por meio de seus canais próprios:

- formulário no site www.oncred.com.br;
- ligação gratuita para o telefone 0800-729-2230.

Adicionalmente, a Ouvidoria acompanha e trata as manifestações dos clientes registradas em órgãos de defesa do consumidor e plataformas externas — como Procon, Reclame Aqui, RDR (Registro de Demandas Regulatórias) e consumidor.gov.br. Embora não ingressem pelos canais próprios da Ouvidoria, tais demandas são monitoradas e consideradas neste relatório.

5. HABILITAÇÃO DO OUVIDOR

O Ouvidor da ONCRED Sociedade de Crédito Direto S.A. encontra-se devidamente nomeado junto ao Banco Central do Brasil por meio do UNICAD (Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central).

6. INFORMAÇÕES QUANTITATIVAS E QUALITATIVAS

No decorrer do primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria não registrou manifestações em seus canais próprios (0800 e formulário no site). Foram acompanhadas 157 demandas dos clientes registradas em órgãos e plataformas externas, totalizando 157 acionamentos tratados no período. Do recebimento à solução final, foram dedicados aproximadamente 161 dias úteis de trabalho à análise das demandas e à elaboração das respostas — média de cerca de 1 (um) dia útil por acionamento, considerada a jornada de 8 (oito) horas —, observados os prazos de resposta aplicáveis, sem prejuízo aos reclamantes.

Canais da Ouvidoria

Canal	Quantidade de registros
0800	0
Formulário do site	0
Subtotal	0

Demandas de canais externos

As demandas a seguir foram registradas pelos clientes em órgãos de defesa do consumidor e plataformas externas e acompanhadas pela Ouvidoria.

Canal	Quantidade de registros
consumidor.gov.br	23
Procon	20
RDR (Bacen)	37
Reclame Aqui	77
Subtotal	157

Distribuição regional

As manifestações estão distribuídas conforme a tabela a seguir, considerando a localização dos clientes. A predominância na Região Sudeste decorre da linha de crédito atrelada ao pagamento das parcelas na conta de energia elétrica da CPFL, com atuação concentrada no Centro do Estado de São Paulo.

Região	Quantidade
Norte	0
Nordeste	7
Centro-Oeste	3
Sudeste	125
Sul	22
Outros	0
TOTAL	157

7. COMPROMETIMENTO E ADERÊNCIA

A ONCRED Sociedade de Crédito Direto S.A. está comprometida com o funcionamento satisfatório da Ouvidoria e vem cumprindo todas as exigências estabelecidas pelo Banco Central do Brasil.

Internamente, as diretrizes e os procedimentos de funcionamento da Ouvidoria constam de Política interna, aprovada pela Diretoria e divulgada a todos os funcionários e colaboradores.

Este relatório semestral será arquivado na sede da Instituição e permanecerá à disposição para verificações da Auditoria Interna e do Banco Central do Brasil.

Será mantido arquivado pelo prazo de 5 (cinco) anos, contados a partir desta data.

A ONCRED Sociedade de Crédito Direto S.A. mantém-se à disposição para eventuais esclarecimentos.

São Caetano do Sul – SP, 31 de julho de 2026.

Kleberson Cesar Leite
Diretor Geral

Alexandre Oliveira de Carvalho
Diretor Comercial e de Produtos