



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2025

Sumário

1.	INTRODUÇÃO	3
2.	OBJETIVO	3
3.	NORMATIZAÇÃO	3
4.	Metodologia	4
5.	CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS	4
6.	ANÁLISE DAS DEMANDAS POR CANAL	5
6.1	OUVIDORIA	5
6.1.1	Canais de Acesso	5
6.1.2	Análise Quantitativa	5
6.1.3	Avaliação do Atendimento	5
6.2	SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO (RDR)	5
6.2.1	Canais de Acesso	6
6.2.2	Análise Quantitativa	6
6.3	CANAL DE DENÚNCIA	7
6.3.1	Canais de Acesso	7
6.3.2	Análise Quantitativa	7
7.	CONCLUSÃO	8

1. INTRODUÇÃO

A Querocred Sociedade de Crédito Direto S. A (QueroCred), inscrita no CNPJ sob o nº: 49.035.310/0001-30, é uma Sociedade de Crédito Direto (SCD), que foi constituída em 2022 e fornece produtos e serviços de forma totalmente digital, sendo o foco primordial da instituição o atendimento satisfatório aos seus clientes.

Como Instituição Financeira, a Querocred atende atribuições e normas com objetivo de que suas atividades estejam em conformidade com as regulamentações instituídas pelo Banco Central do Brasil, em especial, neste caso, com a Resolução CMN nº 4.860/2020. A Resolução CMN nº 4860/20 dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de Ouvidoria, que estabelece ao ouvidor a elaboração de relatórios em formatos quantitativos e qualitativos das atividades desenvolvidas semestralmente, sendo estes relatórios remetidos para aprovação e análise de auditoria interna e da Diretoria da instituição.

Neste documento, serão demonstradas as informações extraídas do Canal de Ouvidoria e de canais de comunicação externos, como o Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), do Banco Central do Brasil.

O presente relatório compreende os dados consolidados referentes ao 1º (primeiro) semestre de 2025.

2. OBJETIVO

O presente relatório tem como objetivo demonstrar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Querocred, apresentando os registros formalizados no 1º semestre de 2025, sendo o período de 01º de janeiro a 30 de junho de 2025.

3. NORMATIZAÇÃO

Para embasamento e formulação das análises referentes ao relatório apresentado, foram utilizadas as seguintes normativas:

- Resolução CMN nº 4.860/2020, do Conselho Monetário Nacional;
- Política Interna de Ouvidoria da Querocred;
- Lei nº 8.078/1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

4. METODOLOGIA

Os métodos utilizados na coleta de dados pela Ouvidoria da Querocred são:

- a) Quantitativos - São utilizados em técnicas estatísticas, geralmente atribuídos por meio de questionários para muitos indivíduos. O método é geralmente utilizado quando se deseja saber a frequência de contato, opiniões a respeito de costumes, e/ou características sobre um determinado público, considerando a quantidade e as alternativas pré-estabelecidas;
- b) Qualitativos - São dados que devem ser interpretados, para que sejam medidos, uma vez que não se expressam por meio de números. Também faz referência às informações que são coletadas em formato de palavras ou textos.

5. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

As demandas recebidas pela Ouvidoria da Querocred são classificadas como:

- a) Procedente Solucionada: esta classificação assegura que foi identificado o descumprimento de legislação emanada pelo Conselho Monetário Nacional, normativas publicadas pelo Banco Central do Brasil outros dispositivos legais ou normativas internas da instituição, ou que foram identificadas deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecidos aos clientes e consumidores em geral, tratando-se de situações pontuais. Mas, também assegura que foram tomadas medidas saneadoras para a solução imediata.
- b) Procedente Não Solucionada: esta classificação assegura que foi identificado o descumprimento de legislação emanada pelo Conselho Monetário Nacional, normativas publicadas pelo Banco Central do Brasil outros dispositivos legais ou normativas institucionais internas, ou que foram identificadas deficiências na qualidade de produtos, serviços e

atendimento oferecidos, necessitando de ajustes ou medidas saneadoras em que não há possibilidade de solução imediata.

c) Improcedente: esta classificação assegura que não houve identificação do descumprimento de legislação emanada pelo Conselho Monetário Nacional ou de outros dispositivos legais, de instruções normativas da instituição ou de deficiências na qualidade dos produtos, serviços e atendimento oferecidos aos clientes e consumidores em geral.

6. ANÁLISE DAS DEMANDAS POR CANAL

6.1 OUVIDORIA

A Ouvidoria da Querocred um órgão de apoio estratégico e especializado, além de eficaz mediadora na busca de soluções de conflitos e eficiente agente promotor de mudanças. Alinhada aos princípios constitucionais de legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência, a Ouvidoria também é um canal de comunicação, imparcial e independente, consolidada como instrumento de democracia participativa.

6.1.1 Canais de Acesso

Em atendimento às normas vigentes, a Querocred oferece atendimento no telefone 0800 600 0146 (de segunda à sexta-feira das 09:00 às 17:00) e no endereço de e-mail ouvidoria@querocred.com.br.

6.1.2 Análise Quantitativa

No período de 01º de janeiro a 30 de junho de 2025 não foram registradas reclamações para o tratamento da Ouvidoria da Querocred.

6.1.3 Avaliação do Atendimento

Em virtude do não recebimento de reclamações para tratamento da Ouvidoria da Querocred, não foram emitidas solicitações de avaliações de atendimento.

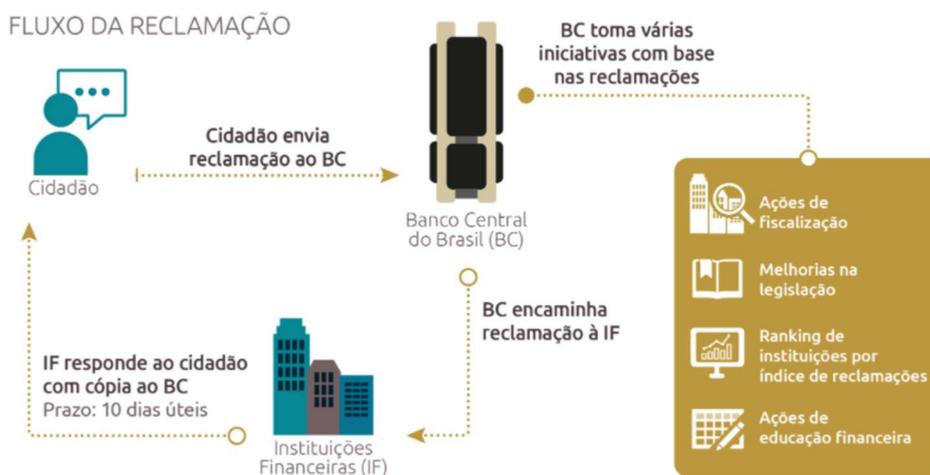
6.2 Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR)

É através deste sistema que todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, tomam conhecimento e prestam esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas no Banco Central do Brasil pelo cidadão demandante.

6.2.1 Canais de Acesso

O seguinte canal é acessado pelo cliente através do site do Banco Central:

https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/registrar_reclamacao



6.2.2 Análise Quantitativa

Realizando a consulta de demandas criadas dentro do período de 01º de janeiro a 30 de junho de 2025, via acesso entre a Instituição Financeira e o Banco Central do Brasil no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão, foram encontrados 2 (dois) registros, referentes ao mês de Janeiro, 2 (dois)

registros no mês de Fevereiro, 2 (dois) registros no mês de março, 6 (seis) registros no mês abril e 3 (cinco) registros no mês de maio, onde todas as reclamações foram improcedentes.

Mês	Reclamações	Reclamações Improcedentes	Reclamações Procedentes Solucionada	Reclamações Procedentes Não Solucionada
Jan./2025	0	2	0	0
Fev./2025	0	2	0	0
Mar./2025	0	2	0	0
Abr./2025	0	6	0	0
Mai./2025	0	3	0	0
Jun./2025	0	0	0	0
Total geral	0	15	0	0

6.3 CANAL DE DENÚNCIAS

Trata-se de um canal no qual todos os stakeholders, sejam os clientes, colaboradores, parceiros e/ou funcionários podem realizar a comunicação de práticas que sejam consideradas ilegais, principalmente no que concerne ao descumprimento de legislações e do Programa de Compliance da Querocred. Permite que o indivíduo fale, com segurança, sobre irregularidades que estejam sendo cometidas, a fim de oferecer provas ou indicarem caminhos que poderão ser percorridos pelo Setor de Compliance para que possa investigar a denúncia e tomar as medidas cabíveis.

6.3.1 Canais de Acesso

O acesso neste canal é realizado através e-mail, denuncia@querocred.com.br, por meio do telefone (51) 2313-3001 e pelo site clicando em “Denuncie” de forma anônima, podendo ser direcionado aos superiores e gestores das respectivas áreas, sendo de forma clara, objetiva e sem discriminação, mantendo o sigilo nas situações apresentadas.

6.3.2 Análise Quantitativa

Realizando a consulta de demandas desse canal dentro do período de 01º de janeiro a 30 de junho de 2025, não foram encontrados registros.

7. CONCLUSÃO

Em busca de excelência no atendimento e retorno proativo aos clientes da Querocred Sociedade de Crédito Direto S.A, são divulgadas as análises sobre os atendimentos gerados nos Canais de Ouvidoria, RDR e Canal de Denúncias, sendo que tivemos 15 (quinze) contatos no período 01º de janeiro a 30 de junho de 2025, pelo canal RDR, as quais foram identificadas como reclamações improcedentes.

Destarte, o relatório não apresenta inconformidade na análise das demandas referentes aos canais de ouvidoria.

O canal de Ouvidoria segue realizando atendimentos de maneira eficiente tendo como base a ética, a imparcialidade e isenção, o Código de Defesa do Consumidor e considerando os aspectos legais que regulamentam e direcionam cada serviço ou produto ofertado pela Querocred Sociedade de Crédito Direto S.A.

Giovana Stefani Zaffari
Diretora Administrativa Financeira

Sabrina Machado
Ouvidora