

OUVIDORIA

Relatório de Atividades do 1º semestre de 2026

Índice

1.	Apresentação	2
2.	Estrutura da Ouvidoria.....	4
3.	Indicadores	6
3.1	Demandas recebidas via 0800, e-mail, site ou carta	6
3.1.1	Demandas por tipo de manifestação.....	6
3.1.2	Classificação das Manifestações Recebidas.....	7
3.2	Demandas recebidas via RDR (BACEN).....	8
3.3	Demandas via Órgãos de Defesa do Consumidor (Procons ou Consumidor.gov) ou extrajudiciais.	8
3.4	Reclame Aqui.....	9
4.	Identificação de Melhorias	9

1. Apresentação

Em atendimento ao disposto na Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, com as alterações introduzidas pela Resolução CMN nº 5.182, de 31 de outubro de 2024, apresentamos o Relatório Semestral de Atividades da Ouvidoria, referente ao período de **1º de janeiro a 30 de junho de 2026**.

A Ouvidoria constitui a instância recursal responsável pelo tratamento das demandas que não tenham sido solucionadas de forma satisfatória pelos canais primários de atendimento da Instituição, tais como a Central de Atendimento/Relacionamento (canal transacional) e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Sua atuação é pautada pelos princípios da independência, imparcialidade, transparência, ética e respeito aos direitos dos clientes e usuários.

Além de cumprir sua função regulatória, a Ouvidoria desempenha papel estratégico na estrutura de governança da Instituição, atuando como importante instrumento de monitoramento da experiência dos clientes e usuários. Por meio da análise das manifestações recebidas, é possível identificar oportunidades de melhoria, aperfeiçoar processos internos, fortalecer controles, aprimorar produtos e serviços e contribuir para a evolução contínua da qualidade do atendimento.

Todas as manifestações são tratadas de forma isonômica, observando-se a regulamentação aplicável, os normativos internos e as melhores práticas de relacionamento com clientes e usuários. A avaliação sistemática das demandas possibilita identificar tendências, recorrências e oportunidades de aprimoramento, permitindo que a Instituição adote medidas preventivas e corretivas voltadas ao fortalecimento de seus processos e à mitigação de riscos operacionais.

Nesse contexto, a Ouvidoria consolida-se como um importante canal de escuta qualificada, promovendo a aproximação entre a Instituição e seus clientes e usuários, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo dos produtos, serviços e processos, bem como para o fortalecimento da cultura de foco no cliente, da governança corporativa e da conformidade regulatória.

Sobre a BEZZ

A **BEZZ Sociedade de Crédito Direto S.A. (BEZZ SCD)** é uma instituição financeira autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil, especializada na concessão de crédito por meio de plataforma digital. Sua atuação é direcionada ao ecossistema do mercado imobiliário, com foco no atendimento a condomínios, administradoras e demais participantes desse segmento.

A Instituição oferece soluções financeiras desenvolvidas para atender às necessidades específicas do setor, destacando-se as linhas de crédito destinadas ao capital de giro para condomínios, cobertura de despesas decorrentes de rescisões trabalhistas, financiamento de obras emergenciais e manutenção predial.

As operações são realizadas integralmente em ambiente digital, proporcionando maior agilidade, segurança, transparência e eficiência em todas as etapas do processo de contratação. Aliando tecnologia, atendimento especializado e condições competitivas, a **BEZZ** busca contribuir para a sustentabilidade financeira dos empreendimentos e para a modernização da gestão condominial.

2. Estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria da **BEZZ** encontra-se à disposição dos clientes e usuários por meio do telefone **0800 021 0306** (ligação gratuita) e do endereço eletrônico ouvidoria@bezz.com.br, com atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.

O Canal presta atendimento personalizado e assegura o registro de todas as manifestações recebidas, abrangendo reclamações, sugestões, elogios, solicitações, críticas e demais demandas relacionadas aos produtos e serviços da Instituição. Cada atendimento gera número de protocolo para fins de controle, rastreabilidade e acompanhamento. As manifestações são registradas em sistema específico, e os atendimentos telefônicos são gravados em conformidade com a regulamentação vigente. Os contatos destinados exclusivamente ao esclarecimento de dúvidas também são registrados para fins de controle gerencial, sendo classificados como fornecimento de informações e não caracterizados como manifestações formais de Ouvidoria.

A atuação da Ouvidoria ocorre, prioritariamente, nas situações em que as demandas não tenham sido solucionadas de forma satisfatória pelos canais primários de atendimento da Instituição. As manifestações são analisadas de forma individualizada, observando-se os princípios da imparcialidade, transparência e tempestividade, com prazo máximo de resposta de **até 10 (dez) dias úteis**, em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, com as alterações promovidas pela Resolução CMN nº 5.182, de 31 de outubro de 2024. A resposta conclusiva é encaminhada ao cliente ou usuário, preferencialmente, pelo mesmo canal utilizado para o registro da manifestação.

Em atendimento às exigências regulatórias, todos os registros das manifestações, bem como as gravações dos atendimentos telefônicos, permanecem armazenados pelo prazo mínimo de **cinco anos**.

Para subsidiar a análise das demandas, a Ouvidoria conta com o apoio das áreas técnicas e operacionais da Instituição, responsáveis por fornecer esclarecimentos, informações, documentos e pareceres relacionados aos assuntos objeto das manifestações. Com base nessas informações, a Ouvidoria realiza avaliação independente dos fatos, elabora resposta conclusiva e acompanha a adoção das providências cabíveis, assegurando o cumprimento dos prazos regulatórios.

Os canais de acesso à Ouvidoria são amplamente divulgados por meio do sítio eletrônico institucional (bezz.com.br), dos contratos firmados com clientes, materiais institucionais, peças de comunicação e demais documentos disponibilizados ao público em geral.

No âmbito da governança corporativa, a Instituição mantém estrutura de comitês executivos e gerenciais que apoiam o acompanhamento das atividades de Ouvidoria. O Relatório Semestral da Ouvidoria é submetido à análise da Gerência Executiva e, posteriormente, encaminhado à Diretoria responsável para aprovação, em conformidade com a Política de Ouvidoria da Instituição. Após sua aprovação, o relatório é disponibilizado no sítio eletrônico da Instituição, permanece à disposição do Banco Central do Brasil e é submetido ao Comitê de Auditoria. Na sequência, é encaminhado à Auditoria Interna, que verifica sua aderência às disposições da Política de Ouvidoria e à regulamentação aplicável, emitindo parecer formal sobre sua conformidade.

A Instituição mantém estrutura de governança suportada por políticas e normativos internos que contemplam, entre outros temas, Governança Corporativa, Compliance, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLD/FT), Gestão Integrada de Riscos e Capital, Controles Internos, Segurança da Informação e Cibernética, Continuidade de Negócios, Gestão de Tesouraria e Liquidez, Controles Contábil e Fiscal, Relacionamento com Clientes e Usuários, Auditoria Interna, Prevenção à Corrupção, Conflito de Interesses, Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), Ouvidoria e atendimento às demandas provenientes dos órgãos de defesa do consumidor e dos canais oficiais de resolução de conflitos, incluindo o Sistema RDR do Banco Central do Brasil, a plataforma Consumidor.gov.br e o portal Reclame Aqui.

Esse conjunto de diretrizes e controles fortalece a governança institucional, favorece a identificação tempestiva de oportunidades de melhoria, contribui para a mitigação de riscos operacionais e regulatórios e promove o aperfeiçoamento contínuo da qualidade dos produtos, serviços e do atendimento prestado aos clientes e usuários.

3. Indicadores

3.1 Demandas recebidas via 0800, e-mail, site ou carta

Durante o **1º semestre de 2026**, não foram registradas manifestações na Ouvidoria da Instituição por quaisquer de seus canais de atendimento. O resultado mantém o cenário observado no semestre anterior (**2º semestre de 2025**), quando igualmente não houve registros de demandas.

Ouvidoria	1º sem.2026	2º sem.2025
Atendimentos	-	-

As manifestações podem ser registradas por telefone (0800), e-mail, formulário disponível no site eletrônico da Instituição ou por correspondência.

No período em análise, a exemplo do ocorrido no período anterior, não houve acionamento da Ouvidoria por nenhum desses canais.

Canal	1º sem.2026	2º sem.2025
E-mail, site ou correspondência	-	-
Telefone (0800)	-	-
Total	-	-

3.1.1 Demandas por tipo de manifestação

A Ouvidoria está apta a receber reclamações, sugestões, elogios, críticas, solicitações e pedidos de informação relacionados aos produtos e serviços da Instituição.

Durante o **1º semestre de 2026**, não foram registradas manifestações de qualquer natureza, mantendo-se o cenário verificado no semestre anterior.

Tipo de manifestação	1º sem.2026	2º sem.2025
Reclamação	-	-
Informação	-	-
Sugestão	-	-
Crítica	-	-
Elogio	-	-
Total	-	-

3.1.2 Classificação das Manifestações Recebidas

Reclamações ou críticas

No período abrangido por este relatório, não foram registradas reclamações ou críticas relativas aos produtos, serviços ou ao atendimento prestado pela Instituição.

Demais manifestações

Também não houve registro de sugestões, elogios, solicitações de informação ou quaisquer outras manifestações submetidas à Ouvidoria durante o semestre.

A ausência de demandas indica que, no período analisado, não foram identificadas situações que demandassem atuação da Ouvidoria como instância recursal, sem prejuízo da manutenção do monitoramento contínuo dos canais de atendimento e da adoção das rotinas de acompanhamento previstas na regulamentação vigente.

3.2 Demandas recebidas via RDR (BACEN)

No **1º semestre de 2026**, não foram registradas demandas encaminhadas por intermédio do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do Banco Central do Brasil, mantendo-se o cenário observado no semestre anterior.

Classificação	1º sem.2026	2º sem.2025
Procedente	-	-
Improcedente	-	-
Não regulada	-	-
Não conclusiva ou cancelada	-	-
Elogio	-	-
Total	-	-

3.3 Demandas via Órgãos de Defesa do Consumidor (Procons ou Consumidor.gov) ou extrajudiciais

No período abrangido por este relatório, não foram registradas demandas provenientes dos Procons, da plataforma Consumidor.gov.br ou de qualquer outra instância extrajudicial, repetindo-se o resultado verificado no semestre anterior.

Em relação à plataforma **Consumidor.gov.br**, a Instituição permanece aguardando a conclusão da análise do pedido de cadastramento protocolado junto aos órgãos competentes.

Canal	1º sem.2026	2º sem.2025
Procons	-	-
Consumidor.gov	-	-
Demandas extrajudiciais	-	-
Total	-	-

3.4 Reclame Aqui

Durante o **1º semestre de 2026**, não foram identificadas manifestações de clientes ou usuários na plataforma Reclame Aqui, mantendo-se a inexistência de registros observada no semestre anterior. Em razão da ausência de demandas, a Instituição permanece sem índice de reputação na referida plataforma.

Reclame Aqui	1º sem.2026	2º sem.2025
Demandas	-	-
Total	-	-

4. Identificação de Melhorias

Em decorrência da inexistência de manifestações registradas no período, não foram identificadas ocorrências que evidenciassem necessidade de implementação de ações corretivas ou de aperfeiçoamento dos processos internos, produtos, serviços ou canais de atendimento.

Não obstante, a Ouvidoria mantém o acompanhamento permanente da efetividade dos canais de relacionamento e da qualidade dos serviços prestados, em conjunto com as áreas responsáveis, visando identificar preventivamente oportunidades de aprimoramento e assegurar a conformidade com a regulamentação aplicável, bem como a manutenção de elevados padrões de atendimento aos clientes e usuários.

BEZZ SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A.

Fernando Henrique Schneider
Diretor Presidente
Responsável pelo Canal de Ouvidoria

Marcelo Pereira de Assunção
Gerente Executivo

Washington Rodrigues Filho
Ouvidoria

Rio de Janeiro, julho de 2026.