

CALCRED S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

1º Semestre de 2026 — Data-base: 30 de junho de 2026

*Elaborado em cumprimento à Resolução CMN nº 4.860/2020
e à Resolução BCB nº 28/2020*

1. Apresentação e Base Normativa

Em cumprimento ao disposto na **Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020**, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de Ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, e na **Resolução BCB nº 28/2020**, apresentamos o Relatório Semestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da CALCRED S.A. Crédito, Financiamento e Investimento, referente ao período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2026.

Nos termos do art. 12 da Resolução CMN nº 4.860/2020, este relatório, de natureza quantitativa e qualitativa, foi elaborado pelo Diretor responsável pela Ouvidoria na data-base de 30 de junho de 2026 e é encaminhado à Auditoria Interna, ao Comitê de Auditoria e à Diretoria da instituição, permanecendo à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

2. A Instituição

O Conglomerado Prudencial OUZE é composto pela **Calcred S.A. Crédito, Financiamento e Investimento – "CALCRED"**, instituição financeira classificada no Segmento S4, e pela **Calcard S.A. Instituição de Pagamento**, autorizada pelo Banco Central do Brasil e classificada como Instituição de Pagamento Tipo 3. A CALCRED oferece acesso e orientação para ajudar as pessoas a terem uma vida financeira mais equilibrada e a fazerem parte de uma comunidade com mais possibilidades. Iniciando suas atividades em maio de 2021, na cidade de São José, Santa Catarina, localizada a 12 km de Florianópolis.

2.1 Propósito e Valores

Propósito: criar uma comunidade onde as pessoas tenham uma vida financeira equilibrada para evoluírem sempre — sob controle, conscientes dos resultados das suas escolhas e possibilidades; com uma experiência fácil, sem risco de não conseguir interagir; e com acesso a serviços financeiros contínuos e adequados, com os quais possam contar ao longo dos anos.

Principais valores, voltados para o foco no cliente:

- Perpetuidade
- Inovação
- Colaboração
- Ética

3. Estrutura e Atribuições da Ouvidoria

A Ouvidoria da CALCRED constitui componente organizacional próprio, com dedicação exclusiva, estruturado de forma compatível com a natureza, a complexidade dos serviços e o porte da Instituição, conforme exigido pela regulamentação vigente.

Compete à Ouvidoria atender, em última instância, as demandas de clientes e usuários de produtos e serviços que não tenham sido solucionadas nos canais de atendimento primário (SAC e Cobrança), bem como atuar como canal de comunicação entre a Instituição e os clientes, inclusive

na mediação de conflitos, observando as normas legais e regulamentares e promovendo a transparência nas relações.

4. Canais de Atendimento da Ouvidoria

Canal	Descrição
Telefone (gratuito)	0800 941 3033
Horário de atendimento	Segunda a sexta-feira, das 09h às 12h e das 14h às 18h, exceto feriados
Deficientes auditivos/fala	ouvidoria@calcred.com.br
Demais canais	E-mail e RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão — Banco Central)

Tabela 1 — Canais de acesso à Ouvidoria OUZE.

5. Metodologia de Tratamento das Manifestações

- As manifestações dos clientes são recebidas pelos canais de atendimento da Ouvidoria (telefone, e-mail e RDR);
- Contatos destinados a sanar dúvidas ou a pedidos de informação são redirecionados ao Serviço de Atendimento ao Cliente — SAC/Cobrança;
- Compete à Ouvidoria o tratamento das manifestações não solucionadas pelos canais convencionais;
- Recebida a manifestação, a Ouvidoria realiza a análise e a encaminha aos setores responsáveis, que avaliam o caso e elaboram devolutiva com a solução proposta;
- Caso a Ouvidoria entenda que a solução não é coerente, define, em conjunto com os responsáveis, a melhor solução para o cliente;
- **Em linha com a obrigação regulatória**, a Ouvidoria tem o compromisso de oferecer resposta conclusiva ao cliente no prazo de até **10 (dez) dias úteis**.

6. Dados Quantitativos

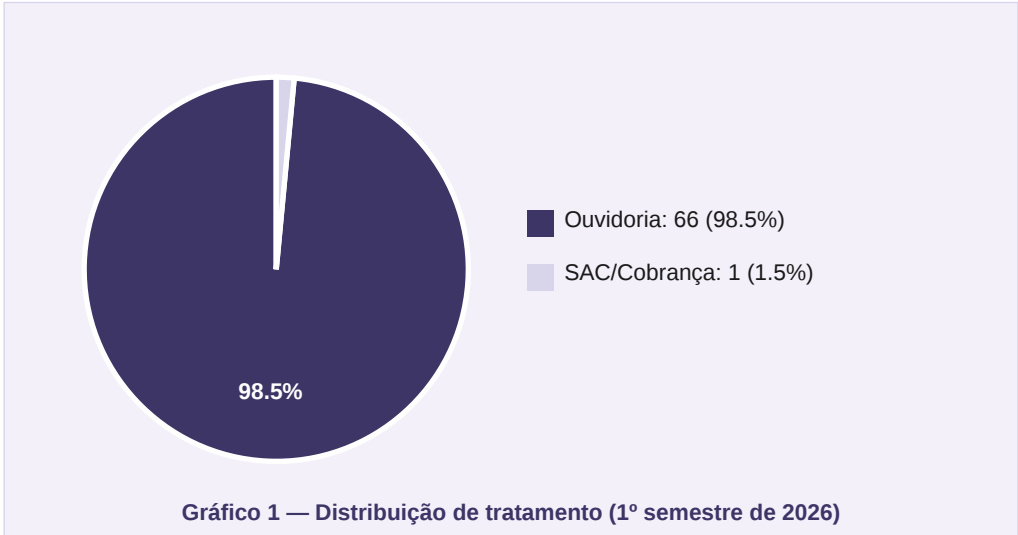
6.1 Manifestações recepcionadas no semestre

As manifestações recebidas pela CALCRED são classificadas em seis tipos: Sugestão, Reclamação, Informação, Elogio, Dúvida e Solicitação. Durante o 1º semestre de 2026 foram recepcionadas **66 manifestações**, todas de competência da Ouvidoria — não foram recepcionadas demandas que não se tratavam de atendimento da Ouvidoria CALCRED, razão pela qual não houve redirecionamentos ao SAC/Cobrança no período.

Distribuição de tratamento	Quantidade	%
Ouvidoria	66	100%

Demais canais (SAC / Cobrança)	0	0%
Total de manifestações recepcionadas	66	100%

Tabela 2 — Distribuição de tratamento entre Ouvidoria e demais canais — 1º semestre de 2026.

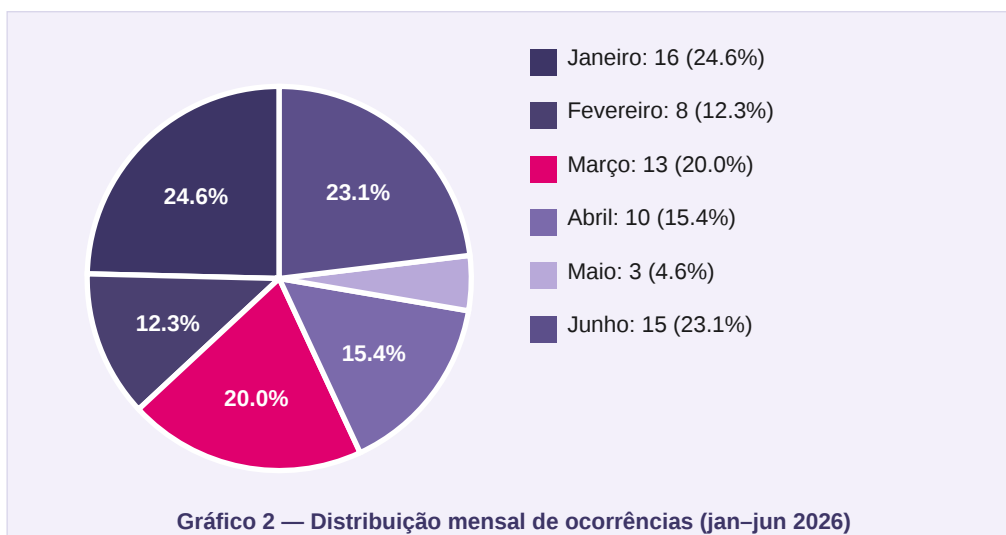


6.2 Ocorrências da Ouvidoria por mês

No período analisado, o maior volume de atendimentos foi realizado via central RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão — Banco Central), tendo sido computadas **65 reclamações procedentes**, e **1 reclamação improcedente** no âmbito da Ouvidoria CALCRED, com a seguinte distribuição mensal:

Mês	Quantidade	Participação
Janeiro	16	24,6%
Fevereiro	8	12,3%
Março	13	20,0%
Abril	10	15,4%
Maio	3	4,6%
Junho	15	23,1%
Total	65	100%

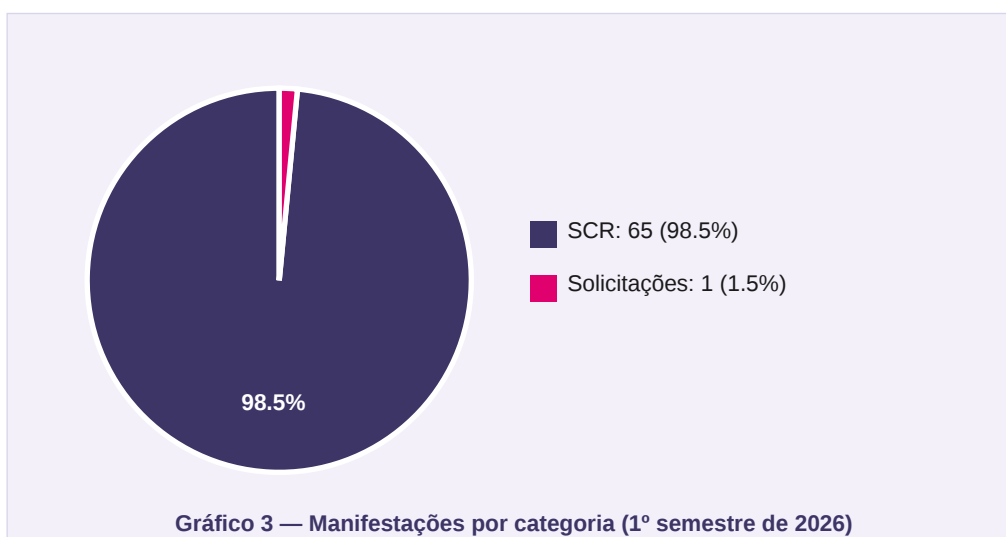
Tabela 3 — Ocorrências mensais da Ouvidoria — janeiro a junho de 2026.



6.3 Manifestações atendidas por categoria

Categoria	Quantidade	Participação
SCR (Sistema de Informações de Crédito)	65	98,5%
Solicitações	1	1,5%
Total	66	100%

Tabela 4 — Principais motivos das manifestações procedentes atendidas, por categoria — 1º semestre de 2026.



6.4 Prazo de resposta

A Ouvidoria CALCRED atendeu a totalidade das manifestações recebidas dentro do prazo regulamentar de até 10 (dez) dias úteis, sendo responsável tanto pelo tratamento das demandas de sua competência quanto pelo encaminhamento ao setor responsável, mesmo quando não se tratava de demanda própria da Ouvidoria.



7. Análise Qualitativa

A CALCRED atende seus clientes de maneira personalizada, buscando desenvolver e manter um relacionamento de longo prazo, fundamentado na confiança, na transparência e na proximidade com o cliente.

Ciente de suas competências, a Ouvidoria exerce seu papel contribuindo para estreitar o diálogo entre cliente e CALCRED, buscando sempre a equidade no tratamento, a exatidão das informações e a agilidade na resolução das demandas. Como regra geral, a ação ativa da Ouvidoria conduz à melhoria contínua dos processos e gera maior transparência no relacionamento entre o cliente e a Instituição.

Este modelo de trabalho permite identificar eventuais distorções com base nas manifestações apresentadas, de modo que a Ouvidoria demonstra ser um instrumento de governança destinado à identificação de oportunidades de melhoria nos processos, produtos, serviços e controles internos no relacionamento empresa-cliente, subsidiando a alta administração com informações para o aprimoramento de produtos, serviços e processos internos.

8. Considerações Finais

A Ouvidoria CALCRED atendeu todas as manifestações recebidas no 1º semestre de 2026, em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/2020 e demais normas aplicáveis, observando o prazo regulamentar de resposta e mantendo a documentação e os registros dos atendimentos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

Nos termos do art. 13 da Resolução CMN nº 4.860/2020, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria são divulgadas semestralmente no sítio eletrônico da Instituição.

9. Encaminhamento e Aprovação

O presente relatório é encaminhado, nos termos do parágrafo único do art. 12 da Resolução CMN nº 4.860/2020, aos seguintes destinatários:

- Auditoria Interna;
- Comitê de Auditoria, quando constituído;
- Conselho de Administração ou, na sua ausência, Diretoria da Instituição.

Ouvidor(a) — CALCRED S.A. Crédito, Financiamento e Investimento

Diretor(a) responsável pela Ouvidoria

São José (SC), 30 de junho de 2026.