Relatório de Ouvidoria

1º semestre de 2026

HBI

A HBI Sociedade de Crédito Direto S/A é uma instituição financeira regulamentada pelo Banco Central do Brasil.

Ao oferecer uma infraestrutura para formalizar operações de diversos modelos de negócios, a HBI possibilita que seus parceiros criem e ofereçam serviços financeiros sem a necessidade de ter uma licença bancária própria. Isso permite maior agilidade na bancarização das operações e garante a conformidade regulamentar com o Banco Central.

As APIs fornecidas pela instituição financeira oferecem funcionalidades que vão além do crédito, como processamento de pagamentos e transferências, gestão de riscos, emissão de cobranças e outras operações financeiras.

Missão

A HBI nasceu para simplificar e agilizar as operações financeiras de diversas empresas, oferecendo uma infraestrutura confiável, sólida e robusta que abrange diversas vertentes.

Visão

Tem como visão a consolidação no cenário financeiro ao permitir que qualquer empresa possa oferecer serviços financeiros ágeis, seguros, inovadores e personalizados, além de impulsionar o crescimento do Embedded Finance.

Valores

- Buscar inovação contínua para aprimorar as soluções, criando sempre maneiras de otimizar as operações financeiras e potencializar a experiência do cliente;

- Ter confiança e transparência em todas as relações, seja com clientes, parceiros ou colaboradores, de modo a garantir proteção de dados e informações confidenciais;

- Manter o cliente no centro da estratégia para oferecer atendimento diferenciado, aprimorar soluções e identificar melhores oportunidades;

- Priorizar a segurança cibernética e privacidade dos dados por meio de práticas e tecnologias que protegem as informações financeiras dos clientes contra ameaças e ataques cibernéticos;

- Comprometer-se com a responsabilidade social e sustentabilidade, contribuindo para o desenvolvimento da comunidade e adotando práticas que minimizem o impacto ambiental;

- Valorizar o trabalho em equipe e garantir um ambiente mais integrado aos clientes, parceiros, fornecedores e colaboradores.

Ouvidoria

A Ouvidoria da HBI oferece uma estrutura para formalizar as operações, sendo um canal de comunicação independente e imparcial que atua como mediador entre a empresa e seus clientes, parceiros e demais partes interessadas. Sua principal função é receber, analisar e buscar soluções para demandas, sugestões, reclamações, elogios ou qualquer tipo de manifestação dos usuários da plataforma.

O serviço é prestado pela Associação Brasileira das Sociedades de Microcrédito (ABSCM), entidade responsável por fornecer suporte

às Sociedades de Crédito ao Microempreendedor (SCMs) e Sociedades de Crédito Direto (SCDs).

Essa Ouvidoria desempenha um papel fundamental como um canal de comunicação efetivo e imparcial entre a financeira e seus clientes, parceiros e demais stakeholders, buscando garantir um relacionamento transparente, de confiança e que atenda às expectativas de todos os envolvidos na utilização dos produtos oferecidos por essa instituição financeira.

Estrutura

A estrutura da Ouvidoria de uma instituição financeira pode variar dependendo do tamanho e complexidade do negócio. No entanto, geralmente, inclui os seguintes elementos:

Ouvidor

É o profissional responsável pela liderança da Ouvidoria. Ele deve ser independente e imparcial, sem estar subordinado a outras áreas da empresa. Sua função é garantir que as manifestações recebidas sejam tratadas de forma adequada, analisando cada caso e buscando soluções justas para as questões apresentadas.

Canais de Comunicação

A Ouvidoria deve disponibilizar variados canais de comunicação para que os clientes possam fazer suas eventuais manifestações. Isso pode incluir telefone, e-mail, formulários online e até mesmo uma plataforma web dedicada.

abscm.com.br
https://abscm.omd.app.br/abscm/externo/cadastrar.html#cadastrar
0800 033 0396
ouvidoria@abscm.com.br

Registro e Acompanhamento

As manifestações recebidas devem ser registradas e acompanhadas de perto pela equipe da Ouvidoria. É importante garantir que cada caso seja tratado de forma individualizada e que as ações tomadas para solucionar as questões sejam devidamente implementadas e acompanhadas.

Relatórios

A Ouvidoria deve fornecer relatórios periódicos para a alta administração da empresa, bem como para os órgãos reguladores, de modo a apresentar as principais questões levantadas, medidas tomadas para resolvê-las e quaisquer tendências ou oportunidades de melhoria identificadas.

Confidencialidade e Sigilo

A Ouvidoria deve garantir a confidencialidade e o sigilo das informações recebidas nas manifestações, protegendo a privacidade dos clientes e parceiros envolvidos.

Mediação de Conflitos

Em casos de conflitos entre a empresa e seus clientes ou parceiros, a Ouvidoria atua como mediadora, buscando soluções que satisfaçam ambas as partes.

Feedback aos Clientes

A Ouvidoria deve fornecer feedback aos clientes e parceiros que fizeram as manifestações, informando-os sobre as ações tomadas para resolver seus problemas ou atender às suas solicitações.

Cultura de Melhoria Contínua

A Ouvidoria deve fazer parte de uma cultura organizacional voltada para a melhoria contínua, estimulando a empresa a

aprimorar seus processos e serviços com base no feedback recebido dos clientes.

Essa estrutura da Ouvidoria é essencial para garantir que a empresa mantenha um relacionamento transparente, confiável e alinhado com as expectativas dos clientes e parceiros. Através da ouvidoria, a empresa pode obter insights valiosos, identificar oportunidades de aprimoramento e assegurar a excelência em seu atendimento e serviços.

Atuação

Este relatório é referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2026, visando estar em compliance com a Resolução CMN nº 4.860, de 23/10/2020. Tem como objetivo apresentar os resultados que foram obtidos pela estrutura organizacional de Ouvidoria instituída na HBI com a responsabilidade de assegurar a observância da legislação e regulamentos relativos aos Direitos do Consumidor e de atuar como meio de comunicação entre a instituição e os seus clientes, usuários e parceiros dos seus produtos e serviços, incluindo a mediação de conflitos.

A HBI está empenhada em aprimorar seu atendimento aos clientes e órgãos competentes.

Divulgação

Conforme o art. 13 da Resolução CMN nº 4.860/2020, as informações relativas às atividades da Ouvidoria são divulgadas semestralmente no site da instituição, e este relatório, com a finalidade e a estrutura de utilização da Ouvidoria, será continuamente revisado e atualizado.

Tal divulgação é realizada através dos canais de comunicação utilizados pela HBI, seus parceiros e correspondentes para propagar os seus produtos e serviços de maneira periódica e sistêmica, atualizando as áreas de relacionamento com usuários, clientes (internos e externos), além dos demais canais digitais.

Índice de Qualidade

Nos termos do art. 16, parágrafo único, da Resolução CMN nº 4.860/2020, a avaliação direta da qualidade do atendimento não é obrigatória para as sociedades de crédito direto. Ainda assim, a avaliação é realizada pela ABSCM. No período, não houve registro de avaliações de satisfação, razão pela qual não são apresentados indicadores relativos à qualidade do atendimento.

Declaração

Declaramos que a HBI Sociedade de Crédito Direto S/A recebeu, durante o 1º semestre de 2026, encerrado em 30/06/2026, 36 (trinta e seis) manifestações por meio do sistema de atendimento da Ouvidoria à qual está conveniada, sendo 30 (trinta) reclamações e 6 (seis) solicitações de informação, todas respondidas dentro do prazo de 10 (dez) dias úteis. A distribuição mensal das reclamações está demonstrada a seguir:

Mês	Reclamações
Jan/2026	2
Fev/2026	8
Mar/2026	4
Abr/2026	7
Mai/2026	6
Jun/2026	3
Total	**30**

ABSCM
Associação Brasileira das Sociedades de Crédito e Microcrédito

DECLARAÇÃO

Declaramos para fins de elaboração do relatório semestral de ouvidoria, regulamentado pela Resolução 4.860/2020 considerando convênio de utilização do atendimento e assessoramento para o componente organizacional de ouvidoria compartilhada, estabelecido entre **a ABSCM e HBI - SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A., CNPJ 04.849.745/0001-80,** que esta última recebeu durante o período do 1° semestre de 2026, encerrado em 30/06/2026, trinta e seis demandas para tratamento por parte do sistema de atendimento da ouvidoria a qual está conveniada.

São Paulo, 14 de julho de 2026.

ALEXANDRA ANNES DA SILVA:49288288015

Assinado de forma digital por ALEXANDRA ANNES DA SILVA:49288288015
Dados: 2026.07.14 14:44:44 -03'00'

Ouvidoria ABSCM
Associação Brasileira das Sociedades de Microcrédito