

# Relatório de Ouvidoria

---

2º semestre de 2024



## 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](http://abscm.com.br)

0800 067 5757

[abscm@abscm.com.br](mailto:abscm@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 segundo semestre de 2024, visando estar em compliance com a Resolução CMN 4.860 de 23/12/2020. 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. 8º da Resolução BCB nº 4433/15, este relatório com a finalidade e 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

Em razão do disposto no Art. 16º, parágrafo único da Resolução 4.860/20, a Ouvidoria da HBI se enquadra nas exigências do Art. 17º e 18º. Levando em consideração o fato de ter tido uma demanda registrada no período, todavia, inexistiu, dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento da Ouvidoria.

## Declaração

Declaramos que, a HBI Sociedade de Crédito Direto S/A, recebeu durante o período do 2º semestre de 2024, encerrado em 31/12/2024, trinta demandas por parte do sistema de atendimento da ouvidoria a qual está conveniada, conforme prints a seguir:

Relatório - Demandas							
Código	Recebimento	Última modificação	Classificação	Analista	Assunto	Subassunto	Unidade
241.025.407.796	04/07/2024	18/07/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
241.095.717.763	15/07/2024	29/07/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
242.045.231.148	24/07/2024	07/08/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
242.045.616.159	08/07/2024	22/07/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
243.065.203.946	05/07/2024	19/07/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
243.085.817.392	10/07/2024	24/07/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
243.085.919.254	09/07/2024	24/07/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
246.025.937.046	24/07/2024	07/08/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
246.035.130.622	29/07/2024	12/08/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
247.025.519.358	10/07/2024	24/07/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
247.025.905.986	05/07/2024	19/07/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
247.045.420.618	22/07/2024	06/08/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
248.005.915.272	09/07/2024	24/07/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
248.025.732.186	24/07/2024	07/08/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
249.005.912.066	05/07/2024	19/07/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
249.095.404.812	04/07/2024	18/07/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
240.035.543.730	06/08/2024	19/08/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
240.035.957.055	08/08/2024	16/08/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
242.045.371.047	29/08/2024	13/09/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
242.055.048.349	05/08/2024	19/08/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
243.035.866.242	20/08/2024	20/08/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
245.055.277.052	29/08/2024	13/09/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
246.085.648.654	06/08/2024	19/08/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
248.045.445.372	05/08/2024	16/08/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
242.005.480.471	23/09/2024	26/09/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
247.085.972.559	05/09/2024	13/09/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
247.085.495.616	21/10/2024	05/11/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
247.095.895.242	10/10/2024	21/10/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
241.046.810.677	13/11/2024	27/11/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD
244.076.717.807	19/11/2024	03/12/2024	Reclamação	OUV	Operações de Crédito	-	HBI SCD

**ABSCM**

Associação Brasileira das  
Sociedades de 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 a **HBI Sociedade de Crédito Direto S/A**. CNPJ: **04.849.745/0001-80** que esta última recebeu durante o período do 2º semestre de 2024, encerrado no dia 31/12/2024, 30 (trinta) demandas por parte do sistema de atendimento da ouvidoria a qual está conveniada. Relatório das demandas segue anexo a este documento.

Sorocaba, 30 de janeiro de 2025.

*Márcia Francabandiera*

**Ouvidoria ABSCM**  
**Associação Brasileira das Sociedades de Microcrédito**

Rua Paulo Antonio do Nascimento, 145 sala 59 Sorocaba SP CEP: 18047-400  
Tel.: +55 15 3417-7117 | [abscm@abscm.com.br](mailto:abscm@abscm.com.br) | [www.abscm.com.br](http://www.abscm.com.br)