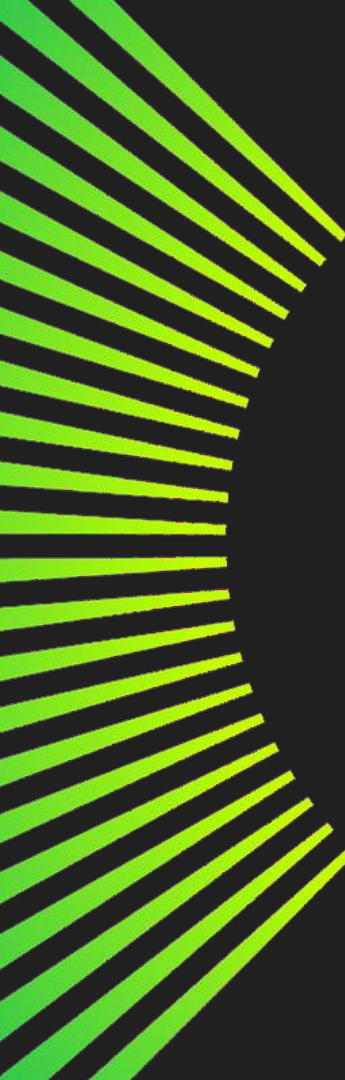






Apresentação

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, do Banco Central do Brasil, apresentamos nosso compromisso e a transparência com os nossos clientes, demonstrando as ações realizadas pela Ouvidoria da Solfácil Sociedade de Crédito, Investimento e Financiamento (“Solfácil SCFI”) durante o 1º semestre do ano de 2026 e os resultados alcançados. Este relatório apresenta um panorama geral do atendimento ao cliente e das atribuições da Ouvidoria no período.



Canais de atendimento

OUVIDORIA



Telefone: 0800 020 2815



Email: ouvidoria@solfacil.com.br



Segunda a sexta: das 09h às 18h (exceto feriados)

A Ouvidoria da Solfácil SCFI atua como canal direto de comunicação entre a instituição e seus clientes, com o propósito de solucionar e formalizar reclamações previamente registradas nos canais de atendimento convencionais, que não obtiveram resolução adequada ou não atenderam às expectativas do cliente.

Cada interação é devidamente acompanhada e registrada em sistema próprio e é identificada por um número de protocolo, fornecido ao cliente no momento da abertura da manifestação.

A abordagem da Ouvidoria envolve a análise contínua de indicadores de desempenho qualitativos e quantitativos, permitindo identificar oportunidades de melhoria em processos, produtos e serviços, visando alcançar a satisfação do cliente e a redução de reclamações.

As reclamações são classificadas conforme as diretrizes do Banco Central do Brasil e, dividem-se da seguinte maneira:

Improcedente Resolvida: Refere-se a reclamações infundadas, derivadas da não observância, por parte do cliente, de termos contratuais previamente claros e compreendidos por ele.

Procedente Resolvida: Engloba reclamações bem fundamentadas, que foram devidamente abordadas pela nossa equipe e que resultaram em uma solução satisfatória, resolvendo assim a questão levantada pelo cliente.

Esse relatório atende à Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, e abrange o período de 01 de janeiro a 30 de Junho de 2026.



Pertencimento

Gere conexões no dia a dia que proporcione entendimento e clareza dos processos da empresa

Proximidade

Fale a língua do cliente e crie uma conexão emocional e segura para entregar valor em toda interação com o cliente

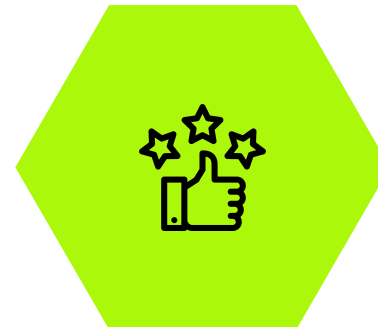


Agilidade

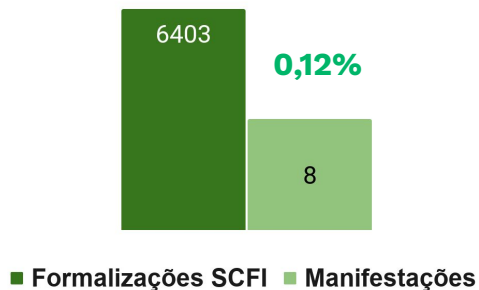
Esteja disponível e não deixe o cliente esperando, Responda às solicitações de forma ágil e resolutiva mais personalizada possível;

Resultado

Acompanhe o efeito de uma ação e retroalimente o time, facilitando no desenvolvimento e sentimento de pertencimento



TRANSAÇÕES X MANIFESTAÇÕES



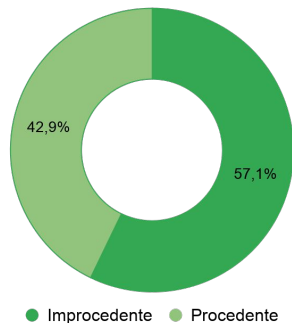
PRAZO DE RESOLUÇÃO - 10 DIAS ÚTEIS



- ☐ A Ouvidoria da Solfácil busca analisar e responder cada caso com a solução definitiva, de forma amigável, objetiva, com agilidade, respeitando as exigências regulatórias;
- ☐ Todos os atendimentos são registrados em sistema próprio e identificado por meio de número de protocolo, fornecido ao demandante no ato da abertura da reclamação;
- ☐ No 1º Semestre de 2026, tivemos 6403 transações da Solfácil SCFI, e 8 manifestações, sendo apenas 0,12% de manifestações junto à Ouvidoria.
- ☐ Atendemos nos canais de Ouvidoria as manifestações oriundas do canal direto da Ouvidoria (0800) e pelo e-mail.

Ranking	Assunto	Nº de Reclamações	% do Total
1º	Cancelamento contrato	6	71,4%
2º	Cortaram a geração de energia / Inadimplência	1	14,3%
3º	Problemas logísticos / entrega	1	14,3%

Índice de Procedência das Reclamações



- A Ouvidoria registrou **8 reclamações no período**, com predominância de casos relacionados a cancelamento (71,4%) a maioria das manifestações foram classificadas como improcedentes (57,1%), evidenciando a necessidade de reforço na comunicação e alinhamentos de expectativas junto aos clientes.

Para acompanharmos o “solved” é uma pergunta enviada ao usuário para confirmar se o problema foi resolvido, com as opções de resposta 'Sim' ou 'Não'.



100%

De 8 avaliações, não
tivemos registro de
resposta negativa

SOLVED
(resolutividade)

solfácil

