



RELATÓRIO DA OUVIDORIA | 1º SEMESTRE 2026

Asa Sociedade de Crédito Financiamento e Investimento S.A.



RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

Em cumprimento ao disposto na Resolução CMN nº 4.860/20, apresentamos o Relatório da Ouvidoria do **Asa Sociedade de Crédito Financiamento e Investimento S.A.** (“Asa SCFI”), com dados estatísticos em relação aos atendimentos referentes ao 1º semestre de 2026.

A Asa SCFI tem como um de seus principais pilares oferecer aos seus clientes e/ou usuários um atendimento de excelência. Com este enfoque, disponibilizamos um canal oficial de comunicação por meio da Central de Atendimento. Caso o cliente e/ou usuário não consiga solucionar suas demandas por meio deste atendimento primário, a Asa SCFI tem instituída a área de Ouvidoria para atendimento de demandas em última instância, cuja estrutura é compatível com a sua natureza e a complexidade dos produtos e serviços que oferece.

A atuação da Ouvidoria da Asa SCFI é pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção, garantindo-se, desta forma (i) maior segurança nos processos de atendimento, registro, instrução, análise e tratamento das demandas de clientes e usuários de seus produtos e serviços; (ii) clareza e precisão ao prestar esclarecimentos aos demandantes; e (iii) atendimento de demandas em conformidade com o prazo regulatório.

Durante o primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria do Asa SCFI atendeu 06 (seis) demandas vindas do RDR, registradas entre fevereiro e junho de 2026. Dentre essas, 4 (quatro) reclamações foram direcionadas ao ASA SCFI de forma equivocada pelo reclamante. Todas as reclamações foram respondidas dentro do prazo regulatório pela Ouvidoria do Asa SCFI e classificadas pelo Banco Central do Brasil como "Reclamação Regulada".

As Reclamações Reguladas ou não Reguladas são aquelas cujo tema está ou não está entre as competências de regulação ou fiscalização do Banco Central do Brasil.