LEBES FINANCEIRA

Relatório Ouvidoria

1º Semestre 2026

Introdução

Lebes Financeira S.A. – Crédito, Financiamento e Investimento CNPJ nº 11.271.860/0001-86.

Constituída em 2009, a Lebes Financeira S.A. foi fundada com o objetivo inicial de atender exclusivamente os clientes das Lojas Lebes. Enquanto instituição financeira, suas atividades estão em conformidade com a regulamentação vigente, especialmente a Resolução CMN nº 4.860/2020 e suas alterações introduzidas pela Resolução CMN nº 5.182/2024, ambas instituídas pelo Banco Central do Brasil.

Essas normas disciplinam a constituição e o funcionamento da Ouvidoria, atribuindo ao Ouvidor a responsabilidade pela elaboração de relatórios quantitativos e qualitativos semestrais, os quais devem ser submetidos à análise da auditoria interna e da diretoria da instituição.

O presente relatório apresenta informações consolidadas extraídas do Canal de Ouvidoria e do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), referentes ao 1º semestre de 2026.

LEBES FINANCEIRA

Objetivo

O relatório tem como objetivo apresentar demandas relacionadas aos canais de atendimento:

1. Canal de Ouvidoria,
2. Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR).

LEBES FINANCEIRA

Normatização

Para embasar e formular as análises do relatório apresentado, foram utilizadas as seguintes normativas:

- ✓ INSTRUÇÃO NORMATIVA BCB Nº 265/2022;
- ✓ INSTRUÇÃO NORMATIVA BCB Nº 550/2024;
- ✓ Resolução CMN n° 4.860/20;
- ✓ Resolução CMN 5.182/2024;
- ✓ Política Interna de Ouvidoria;
- ✓ Lei nº 8.078/90 que dispõe sobre o Código de Defesa do Consumidor.

LEBES FINANCEIRA

Metodologia

Os métodos utilizados na coleta de dados foram:

- **Quantitativos** - São utilizados em técnicas estatísticas, geralmente atribuído em questionários para muitos indivíduos. O método é geralmente utilizado quando se deseja saber opiniões a respeito costumes e características sobre um determinado público considerando a quantidade e alternativas pré-estabelecidas;

- **Qualitativos** - São dados que devem ser interpretados, para que sejam medidos, uma vez que não se expressam por meio de números. Também faz referência às informações que são coletadas em formato de palavras ou textos.

LEBES FINANCEIRA

Classificação das Demandas

1	2	3
Procedente solucionada	Procedente não solucionada	Improcedente

Classificação das Demandas

- **Procedente Solucionada:** identificado o descumprimento de legislação, normativas da instituição ou deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecidos aos clientes e consumidores em geral, tratando-se de situações pontuais em que foram tomadas medidas saneadoras para a solução imediata.

- **Procedente Não Solucionada:** identificado o descumprimento de legislação, normativas institucionais ou de deficiências na qualidade de produtos, serviços e atendimento oferecidos, necessitando de ajustes ou medidas saneadoras em que não há possibilidade de solução imediata.

- **Improcedente:** não houve identificação do descumprimento de legislação emanada pelo Conselho Monetário Nacional ou de outros dispositivos legais, de instruções normativas da instituição ou de deficiências na qualidade dos produtos, serviços e atendimento oferecidos aos clientes e consumidores em geral.

Análise demanda por canal

Ouvidoria

Outros canais

Ouvidoria

É um órgão de apoio estratégico e especializado, além de eficaz mediadora na busca de soluções de conflitos e eficiente agente promotor de mudanças. Atenta aos princípios constitucionais de legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência. Também é o um canal de comunicação, imparcial e independente, consolidada como instrumento de democracia participativa.

Canais de Acesso:

- Telefone: 0800 663 9000 (de segunda à sexta-feira, das 09:00 às 17:00)
- E-mail: falecomouvidoria@lebes.com.br

LEBES FINANCEIRA

Ouvidoria

Análise Quantitativa ano 2026

Com relação ao prazo de solução, no primeiro semestre de 2026, 100% das demandas registradas na Ouvidoria foram solucionadas no prazo regulamentar concedido pelo Banco Central do Brasil.
Nos canais informados, tivemos um total de 4 demandas tratadas durante o 1º semestre de 2026:

Telefonia | Email	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
	1	2	1	0	0	0	4

Dos contatos recebidos, 100% foram solicitações de clientes que buscavam um primeiro atendimento (informações e solicitações), sem antes passar pelo atendimento de nível 1.

LEBES FINANCEIRA

Ouvidoria

Avaliação do Atendimento

Em cumprimento à Resolução 4.860/2020 e suas alterações, dadas pela Resolução CMN 5.182/2024 e a fim de medir e acompanhar a satisfação dos clientes com a solução e atendimento prestados pela ouvidoria, no segundo semestre de 2024 foi implementada a pesquisa de satisfação da Ouvidoria.

A pesquisa é enviada ao cliente após o encerramento do atendimento solicitando que o cliente avalie, em uma escala de 1 a 5, em que 1 representa o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

Em nossa pesquisa de satisfação da Ouvidoria durante o primeiro semestre de 2026, não obtivemos respostas.

LEBES FINANCEIRA

RDR

Registro de Demandas do Cidadão

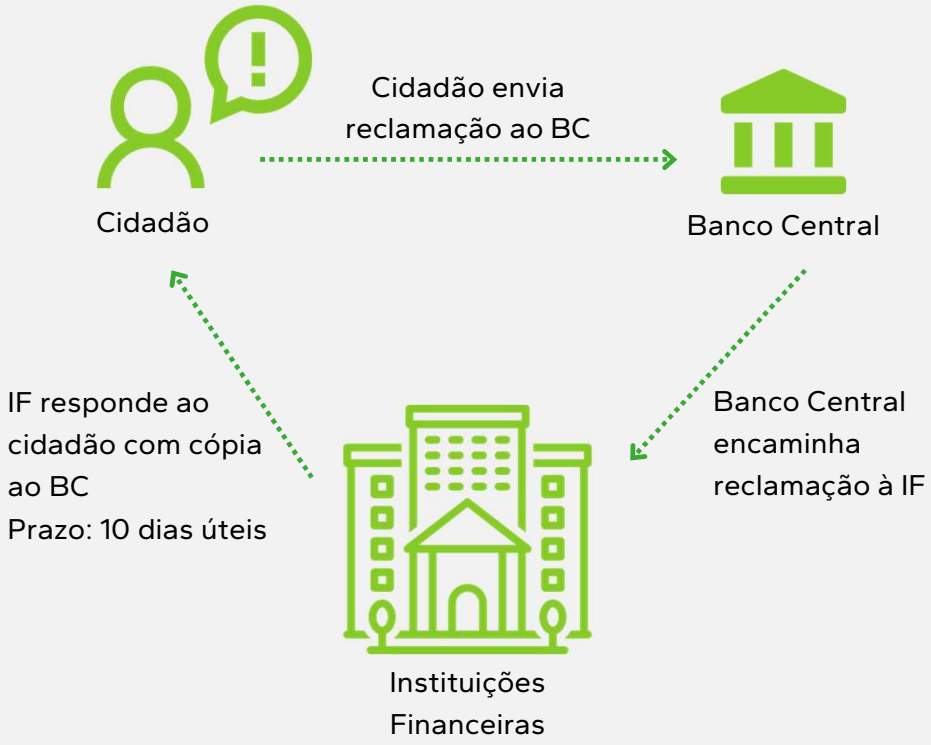
É o sistema de Registro de Demandas do Cidadão. É através dele que todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central, tomam conhecimento e prestam esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas no BACEN pelo cidadão demandante.

LEBES FINANCEIRA

RDR

Canais de acesso:

Este canal é acessado pelo cliente através do site do Banco Central:
https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/registrar_reclamacao



Banco Central toma várias iniciativas com base nas reclamações

- Ações de fiscalização
- Melhorias na legislação
- Ranking de Instituições por índice de reclamações
- Ações de educação financeira

LEBES FINANCEIRA

RDR

Análise Quantitativa ano 2026

Mês	Reclamações	Reguladas	Não reguladas	Não classificadas BACEN[1]	Procedentes[2]	Improcedentes[2]	Canceladas
Janeiro	17	12	5	0	1	16	0
Fevereiro	15	9	6	0	0	15	0
Março	14	9	5	0	1	13	0
Abril	8	5	3	0	0	8	1
Maio	9	7	2	0	0	9	0
Junho	14	10	4	0	0	14	0
Total	77	52	25	0	2	75	1

[1] - Demandas não classificadas pelo Banco Central do Brasil.
[2] - Classificação interna.

Conclusão

Em busca da excelência no atendimento e de um retorno proativo aos clientes, a Lebes Financeira S.A. – CFI divulga as análises dos atendimentos realizados pelos canais de Ouvidoria e pelo Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR).

Com base neste Relatório, a Ouvidoria identifica causas-raiz das ocorrências e propõe melhorias nos processos, produtos e serviços disponibilizados pela instituição.

Todas as demandas registradas no RDR foram devidamente analisadas e respondidas dentro dos prazos estabelecidos. As causas observadas contribuíram para o aprimoramento dos processos de solicitação de crédito pessoal, mitigando inconsistências cadastrais, bem como para o fortalecimento de ações internas de aculturamento, visando garantir o acesso facilitado aos documentos dos pedidos de empréstimo. A Ouvidoria continua a prestar seus atendimentos de forma eficiente, pautada pela ética, imparcialidade e isenção, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor e demais normativos legais aplicáveis aos serviços da Lebes Financeira.

Otelmo Albino Drebes