

MULTIPLIKE FINANCEIRA S.A.

Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento
CNPJ 62.448.932/0001-59

RELATÓRIO DE OUVIDORIA — RESUMO PARA DIVULGAÇÃO

1º Semestre de 2026

Período de referência: 1º de janeiro a 30 de junho de 2026 · Data-base: 30 de junho de 2026

Documento de caráter público, elaborado em versão resumida para divulgação no sítio eletrônico da instituição, em atendimento à Resolução CMN nº 4.860/2020. As informações individualizadas das demandas são mantidas em relatório completo, arquivado à disposição do Banco Central do Brasil.

1. Identificação da instituição e da Ouvidoria

Denominação	Multiplike Financeira S.A. — Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento
CNPJ	62.448.932/0001-59
Sede	Rua Rui Barbosa, nº 1805, Costa e Silva, Joinville/SC, CEP 89.220-100
Ouvidor / responsável	Gerente de Ouvidoria
Diretor Responsável pela Ouvidoria	Diretoria da instituição
Canais de atendimento	Telefone gratuito 0800 351 2000 · ouvidoria@multiplike.com.br · www.multiplike.com.br

2. Base normativa e objetivo

Este relatório é elaborado em cumprimento à Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, e ao Manual de Ouvidoria da instituição, que determinam a elaboração de relatório semestral, de caráter quantitativo e qualitativo, sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro. As demandas oriundas do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) observam, ainda, a Resolução BCB nº 222, de 30 de março de 2022.

A Ouvidoria da Multiplike tem por finalidade atender, em última instância, as demandas de clientes e usuários de produtos e serviços não solucionadas nos canais primários, bem como atuar como canal de comunicação entre a instituição e o público, inclusive na mediação de conflitos, nos termos do Estatuto Social.

3. Estrutura e funcionamento da Ouvidoria

A Ouvidoria constitui componente organizacional autônomo, com atuação pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção, assegurado o acesso às informações necessárias à elaboração de respostas adequadas às demandas recebidas. Os principais parâmetros operacionais do período foram:

- Acesso gratuito ao público por meio do telefone 0800 351 2000, amplamente divulgado, e pelos canais eletrônicos.
- Prazo de resposta conclusiva de até 10 (dez) dias úteis, contados da disponibilização da demanda.
- Prorrogação admitida uma única vez, por igual período, mediante prévia comunicação ao demandante.
- Registro e arquivamento integral de cada atendimento e comunicação à Diretoria dos problemas e deficiências detectados.

4. Dados quantitativos

No 1º semestre de 2026 foi registrada 1 (uma) demanda na Ouvidoria, permanecendo as demais faixas de indicadores em zero. Os quadros abaixo consolidam os principais indicadores do período.

4.1 Resumo geral dos indicadores

Indicador	1º sem/2026
Demandas recebidas no período	1
Demandas respondidas	1
Demandas respondidas dentro do prazo	1 (100%)
Demandas em aberto ao final do período	0
Prorrogações de prazo	0
Reaberturas	0
Prazo médio de resposta	1 dia útil

4.2 Distribuição por canal de entrada

Canal de entrada	Qtde	%
Sistema RDR — Banco Central (Res. BCB 222/2022)	1	100%
Telefone 0800	0	0%
E-mail / meio eletrônico	0	0%
Correspondência física	0	0%
Total	1	100%

4.3 Distribuição por tipo e procedência

Classificação	Qtde	%
Reclamação	1	100%
Improcedente / não relacionada às operações da instituição	1	100%
Procedente ou parcialmente procedente	0	0%

5. Síntese qualitativa

A única demanda do período ingressou pelo Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do Banco Central do Brasil e teve por objeto a cobrança de suposta dívida. Após apuração interna, constatou-se a inexistência de cadastro, contrato, dívida, cobrança ou qualquer registro nos sistemas da instituição, tratando-se de obrigação estranha às operações da Multiplike Financeira S.A. e atribuída a terceiros sem relação com a instituição.

Foi encaminhada resposta conclusiva e fundamentada, com inserção da resposta e dos comprovantes no sistema RDR, dentro do prazo regulamentar. Não foram identificadas falhas nos processos internos nem deficiências de atendimento, não havendo, portanto, ação corretiva sobre processos internos a ser recomendada em razão desta demanda.

6. Avaliação direta da qualidade do atendimento

A instituição mantém instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento, em escala de 1 (menor satisfação) a 5 (maior satisfação), disponibilizado ao demandante em até 1 (um) dia útil após a resposta conclusiva, com dados armazenados eletronicamente e mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo de 5 (cinco) anos.

No 1º semestre de 2026 não foi disponibilizada avaliação na escala de 1 a 5, uma vez que a única manifestação do período ingressou pelo Sistema RDR do Banco Central, e não pelos canais diretos de atendimento da Ouvidoria, de modo que o instrumento de avaliação não foi ofertado ao demandante.

7. Conclusão

No 1º semestre de 2026, a Ouvidoria da Multiplike Financeira S.A. registrou 1 (uma) demanda, respondida integralmente e dentro do prazo regulamentar (100% no prazo), sem prorrogações e sem reaberturas. Os

canais de atendimento permaneceram operantes e o funcionamento da Ouvidoria transcorreu em conformidade com a Res. CMN nº 4.860/2020, a Res. BCB nº 222/2022 e o Estatuto Social.

Joinville/SC, 30 de junho de 2026.

Ouvidoria — Multiplike Financeira S.A.