

**RELATÓRIO SEMESTRAL DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA
2º SEMESTRE DE 2025**

SUMÁRIO

1. Escopo e Abrangência	3
2. Organização e Estrutura da Ouvidoria	3
3. Volumetria dos Atendimentos	4
4. Avaliação da Qualidade do Atendimento	5
5. Conclusão	7

1. ESCOPO E ABRANGÊNCIA

Em atenção à Resolução nº 4.860 do CMN e Instrução Normativa 265 de 31/03/2022 do BACEN, este relatório sintetiza as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco CNH no segundo semestre de 2025.

2. ORGANIZAÇÃO E ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Banco CNH, atua de forma participativa, buscando atender os clientes de forma efetiva e é composta por um Ouvidor devidamente certificado.

Dispõe dos seguintes canais de atendimento:

Atendimento por telefone

Serviço de Atendimento ao Cliente: 0800 300 3000
Ouvidoria: 0800 702 7041

Atendimento por Correspondência ou E-mail

Av. Juscelino K. de Oliveira, 11.825 - Cidade Industrial - Curitiba/PR - 81170-901
E-mail: ouvidoria.bancocnh@cnhind.com

Horário de Atendimento por telefone: De segunda a sexta-feira, das 10h00 às 16h00 (exceto feriados).

Funcionamento da Ouvidoria

Todas as reclamações registradas previamente recebem a devida atenção da Ouvidoria, sendo analisadas e respondidas, conforme estipulado pela Resolução nº 4.860, artigo 6º, inciso I do caput, e alínea “a” do inciso III do § 2º.

Também está sob a responsabilidade da Ouvidoria o acompanhamento das reclamações registradas diretamente no Banco Central do Brasil visando ao cumprimento dos prazos estabelecidos pelos Órgãos Fiscalizadores e Reguladores, além de garantir a transparência necessária para o cumprimento da tarefa.

3. VOLUMETRIA DOS ATENDIMENTOS

No referido período foram registradas 17 (dezessete) ocorrências. As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 07 (sete) dias.

Os setores demandados foram as áreas de Cobrança, BackOffice, Cadastro e Formalização; sendo 11 (onze), 4 (quatro), 1 (um) e 1 (um), manifestações respectivamente, o que corresponde a 100% do total das manifestações na Ouvidoria no período. A totalidade das manifestações da área de Cobrança, foram relacionadas a Insatisfação com atendimento/negociação das assessorias/escritórios e Renegociação/Negociação - Parcelas a vencer e/ou vencidas. A área de BackOffice, foi relacionada a Não recebeu boleto, Serasa/SPC, Bacen/SCR e Cobrança indevida/Desconhece a cobrança. A área de Cadastro, foi relacionada a Contrato não está de acordo com o financiamento proposto - CV. E por fim, a área de Formalização, foi relacionada a Termo de quitação e liberação de garantia.

O principal objetivo da Ouvidoria permanece sendo de ser o canal de atendimento de segunda instância, onde os clientes que já passaram por algum canal de atendimento e não obtiveram êxito na resolução de seus problemas, podem contar com um atendimento personalizado e de qualidade. Mantendo sempre o compromisso da busca contínua pela melhoria dos serviços prestados.

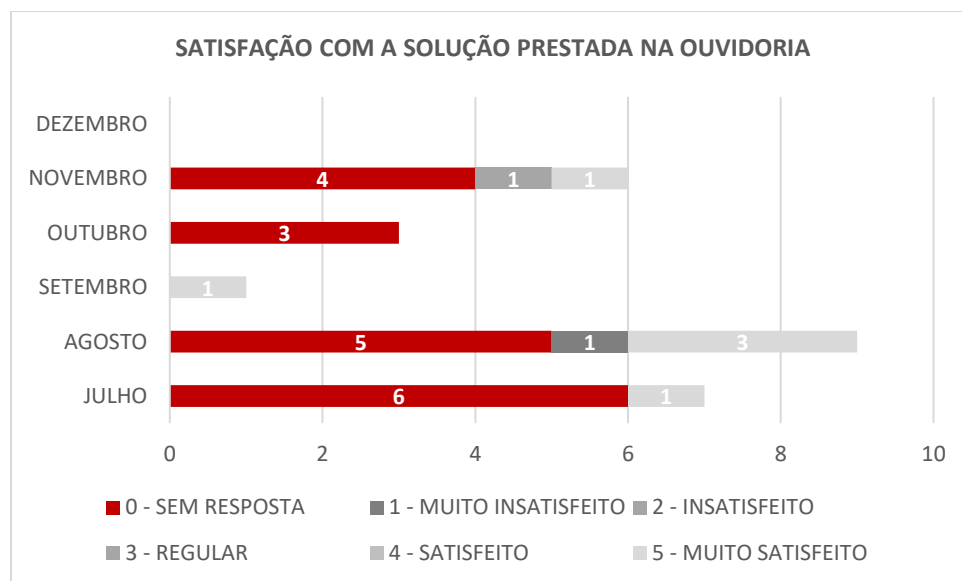
Mês	Temas	Procedente Solucionada	Procedente Não Solucionada	Improcedente	Total	PF	PJ
Julho	Operações de Crédito	-	-	6	6	2	4
Agosto	Operações de Crédito	-	-	-	-	-	-
Setembro	Operações de Crédito	-	-	3	3	2	1
Outubro	Operações de Crédito	-	-	4	4	3	1
Novembro	Operações de Crédito	2	-	1	3	1	2
Dezembro	Operações de Crédito	1	-	-	1	-	1
TOTAL		3	-	14	17	8	9

4. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Em atendimento à Instrução Normativa 265 de 31/03/2022 do BACEN, abaixo o resultado das pesquisas de satisfação regulatórias:

SATISFAÇÃO COM A SOLUÇÃO PRESTADA NA OUVIDORIA

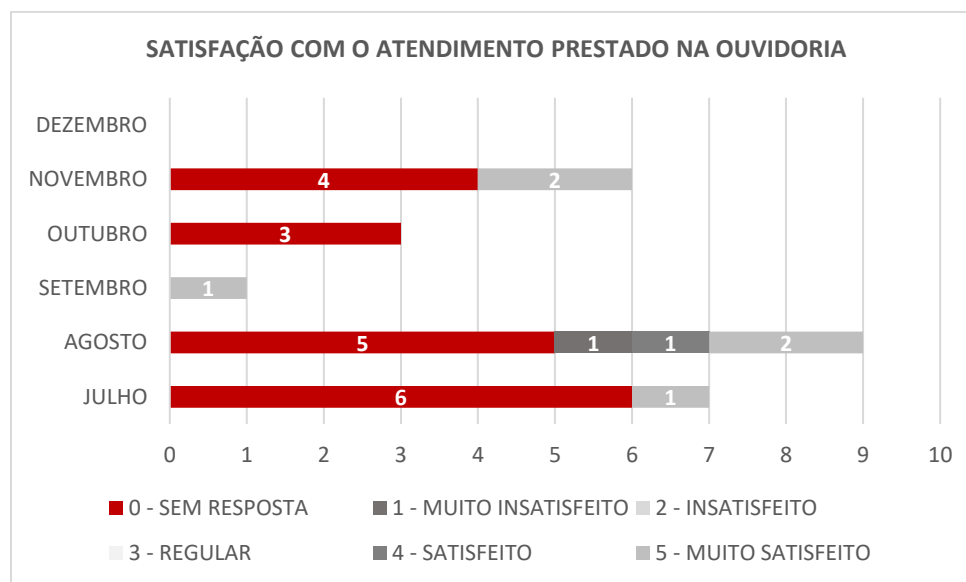
CLASSIFICAÇÃO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
0 - SEM RESPOSTA	6	5		3	4		18
1 - MUITO INSATISFEITO		1					1
2 - INSATISFEITO							0
3 - REGULAR					1		1
4 - SATISFEITO							0
5 - MUITO SATISFEITO	1	3	1		1		6
QDE TOTAL	7	9	1	3	6	0	26



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO NA OUVIDORIA

CLASSIFICAÇÃO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
0 - SEM RESPOSTA	6	5		3	4		18
1 - MUITO INSATISFEITO		1					1
2 - INSATISFEITO							0
3 - REGULAR							0
4 - SATISFEITO		1					1
5 - MUITO SATISFEITO	1	2	1		2		6

QDE TOTAL	7	9	1	3	6	0	26
-----------	---	---	---	---	---	---	----



5. CONCLUSÃO

Considerando a organização, o funcionamento e a atuação da Ouvidoria do Banco CNH no 2º semestre/2025, entendemos que está em conformidade à Resolução nº. 4.860.

Curitiba, 20 de fevereiro de 2026.