

**RELATÓRIO SEMESTRAL DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA  
1º 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 primeiro 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](mailto: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 27 (vinte e sete) ocorrências. As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 19 (dezenove) dias.

Os setores demandados foram as áreas de, BackOffice, Cobrança, Formalização, Formalização Gravames e Ouvidoria; sendo 3 (três), 19 (dezenove), 1 (um), 2 (dois) e 2 (dois), manifestações respectivamente, o que corresponde a 100% do total das manifestações na Ouvidoria no período. A totalidade das manifestações da área de BackOffice, foram relacionadas a Boleto - antecipação quitação contrato, Não recebeu boleto e Valores para quitação. A área de Cobrança, foram relacionadas a Insatisfação com atendimento/negociação das assessorias/escritórios, Renegociação/Negociação - Parcelas a vencer e/ou vencidas, Contrato não está de acordo com financiamento proposto. A área de Formalização, foi relacionada a Termo de quitação e liberação de garantia. A área de Formalização Gravames, foi relacionada a Baixa de Gravame - CV. E por fim, a área de Ouvidoria, foi relacionada a Cópia de Gravação do Atendimento.

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.

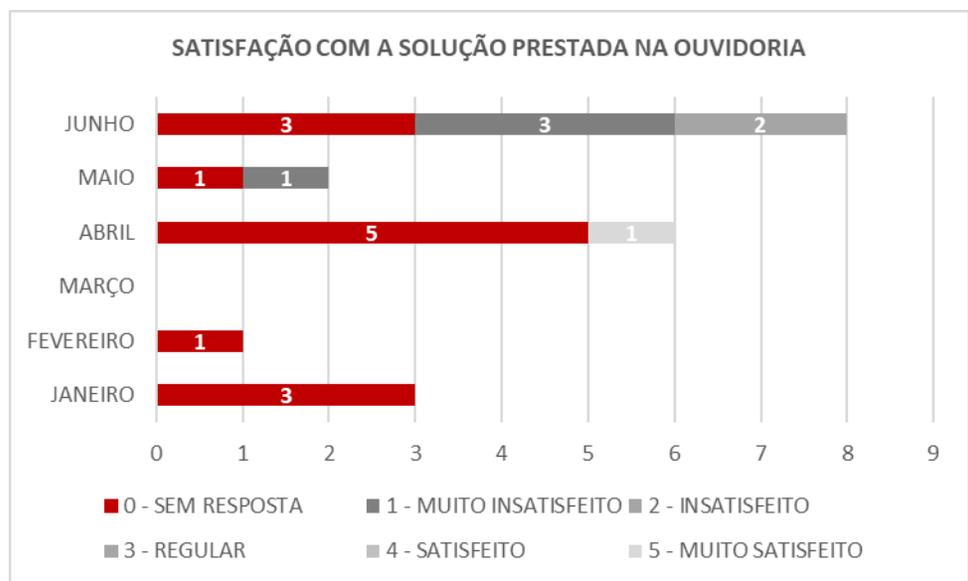
<b>Mês</b>	<b>Temas</b>	<b>Procedente Solucionada</b>	<b>Procedente Não Solucionada</b>	<b>Improcedente</b>	<b>Total</b>	<b>PF</b>	<b>PJ</b>
Janeiro	Operações de Crédito	-	-	5	5	2	3
Fevereiro	Operações de Crédito	-	-	1	1	-	1
Março	Operações de Crédito	-	-	2	2	1	1
Abril	Operações de Crédito	1	-	1	2	2	-
Maio	Operações de Crédito	-	-	11	11	7	4
Junho	Operações de Crédito	1	-	5	6	3	3
<b>TOTAL</b>		2	-	25	27	15	12

#### 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

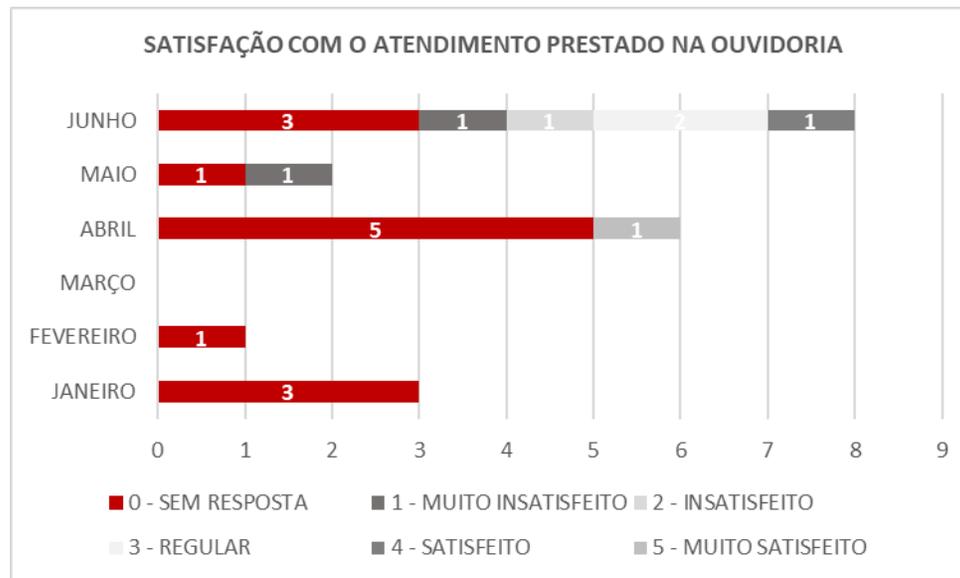
CLASSIFICAÇÃO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
0 - SEM RESPOSTA	3	1		5	1	3	13
1 - MUITO INSATISFEITO					1	3	4
2 - INSATISFEITO						2	2
3 - REGULAR							0
4 - SATISFEITO							0
5 - MUITO SATISFEITO				1			1
<b>QDE TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>20</b>



## SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO NA OUVIDORIA

CLASSIFICAÇÃO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
0 - SEM RESPOSTA	3	1		5	1	3	13
1 - MUITO INSATISFEITO					1	1	2
2 - INSATISFEITO						1	1
3 - REGULAR						2	2
4 - SATISFEITO						1	1
5 - MUITO SATISFEITO				1			1

QDE TOTAL	3	1	0	6	2	8	20
-----------	---	---	---	---	---	---	----



**5. CONCLUSÃO**

Considerando a organização, o funcionamento e a atuação da Ouvidoria do Banco CNH no 1º semestre/2025, entendemos que está em conformidade à Resolução nº. 4.860.

Curitiba, 15 de setembro de 2025.