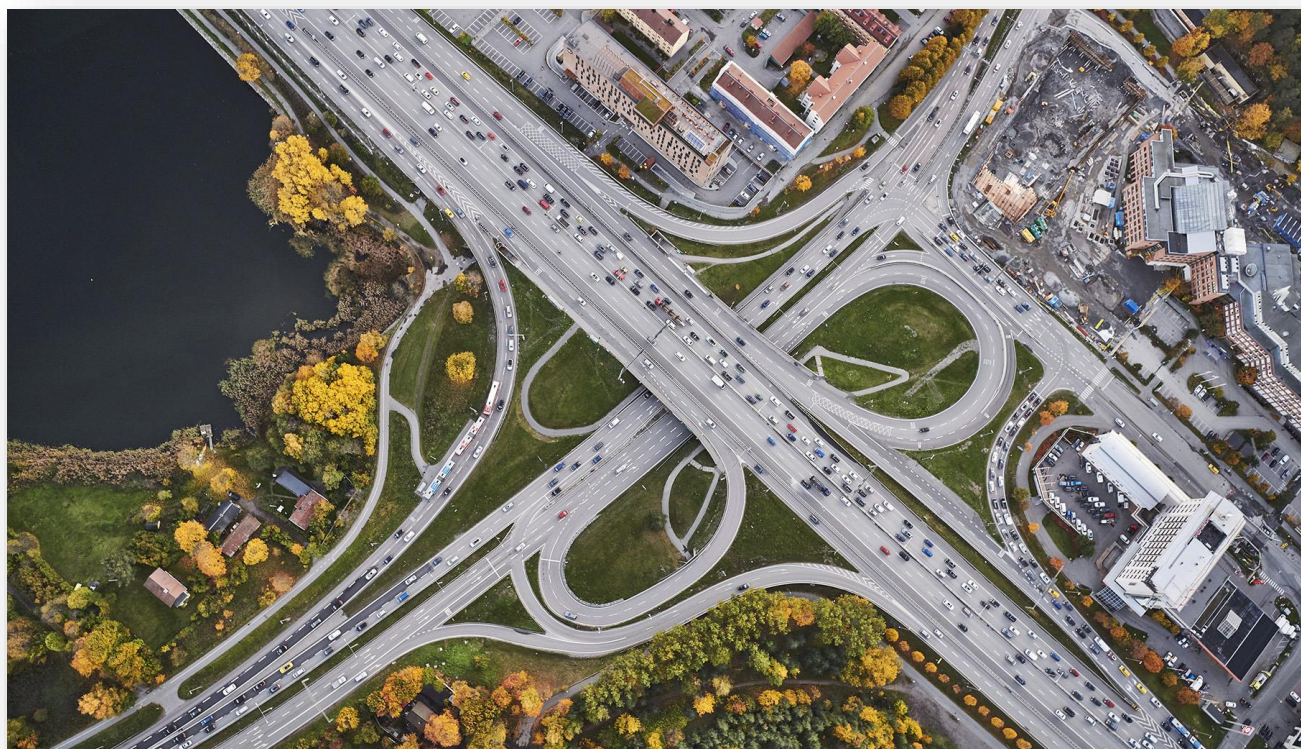




# RELATÓRIO OUVIDORIA



---

**SCANIA BANCO | 2ª SEM 2025**



## **I – SEÇÃO DESCRITIVA**

O SCANIA BANCO S.A com os poderes outorgados pelo Banco Central do Brasil, declara que o componente organizacional de OUVIDORIA cumpre seu papel de maneira eficaz, atingindo plenamente todas as expectativas em relação a sua missão; garantir o acompanhamento das normas legais e regulamentares (direito do consumidor), atuar como canal de comunicação, bem como mediar qualquer conflito.

Em relação à estrutura organizacional, a OUVIDORIA é composta de 1 (um) Ouvidor e compatibilizada com a atual estrutura do SAC que contém 5 (cinco) atendentes habilitados a responder qualquer demanda dos clientes localizados por todo território Nacional.

Para atender as exigências do Banco Central do Brasil, foi desenvolvido o Sistema de Cadastro e Acompanhamento de Manifestações para gerar um número de protocolo para todas as ocorrências registradas. O sistema apresenta telas que permitem visualizar as demandas e seu status, como por exemplo, “procedente” e “improcedente”, “respondida”, “pendente”, “solucionada” e “não-solucionada”, bem como os assuntos e as áreas envolvidas. Ainda com intuito de atender às normas do Banco Central, foi criado o serviço de discagem direta gratuita 0800 (DDG08000), exclusivo para OUVIDORIA cujo número é 0800-7717888.

Os critérios para definição de demandas “procedentes” ou “improcedentes” são baseadas no Código de Defesa do Consumidor, Contrato do Produto e Código de Ética do grupo Scania. É relevante mencionar, que a Ouvidoria tem como postura solucionar todas as demandas que não tenham sido resolvidas pelas áreas competentes; assim sendo o cliente deve primeiramente buscar a solução nos canais convencionais de primeira instância e não obtendo sucesso, caberá a Ouvidoria tomar as medidas cabíveis.

Por fim, e em relação à distribuição hierárquica, o Ouvidor responde diretamente ao Diretor-Presidente do SCANIA BANCO S.A. O propósito do desenho organizacional é o de garantir ao Ouvidor sua total autonomia e o livre acesso às informações necessárias ao desempenho de sua função. Visando cumprir com as formalidades previstas e otimizar o funcionamento do componente organizacional de OUVIDORIA, o Ouvidor participou do ‘Seminário de Ouvidoria nas Instituições Financeiras’ ministrado pela InterNews, bem como se submeteu ao curso de Capacitação em Ouvidoria, ministrado pelo IBRC, sendo aprovada no exame de Certificação, cujo conteúdo englobou o ‘Código de Defesa do Consumidor’, o ‘Código de Ética’ e ‘Ouvidoria de Excelência’.

### **Resultados obtidos no semestre findo em 31/12/2025**

No período compreendido entre os dias 01/07/2025 e 31/12/2025, não houve demanda registrada na Ouvidoria.