

Relatório de atividades de Ouvidoria

2º Semestre

2025

VBS Sociedade de Crédito Direto S.A.



Ouvidoria – **VBS Sociedade de Crédito Direto S.A** Escritório Pimentel Advogados Associados

Empresa:

Rua Pais Leme, 215 - Sala 2504 - Cond. Thera Faria Lima
Pinheiros, São Paulo – SP
05.424-150, Brasil

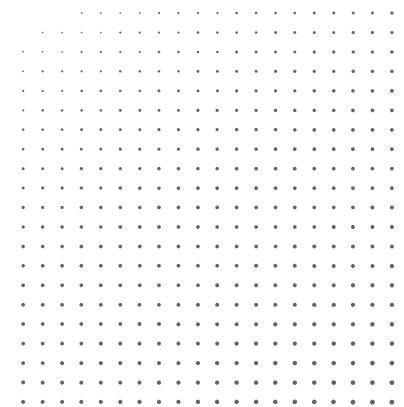
Ouvidor:

Marcio Alexandre Malfatti

Ouvidores Suplentes:

Flávio Braga
Barbara Monteiro

Apresentaremos a seguir, nos termos da legislação vigente, os **resultados quantitativos e qualitativos da Ouvidoria **VBS Sociedade de crédito Direto S.A.**, no 2º semestre de 2025.**



Ouvidoria VBS SCD



Ouvidor: **Marcio Malfatti**

Sócio do Pimentel Advogados Associados.
Ouvidor formado pela Associação Brasileira de Ouvidores, pós-graduado em Processo pela Universidade Paulista e Especialista em Direito dos Seguros por instituições de destaque da Europa e América Latina.
Autou como Superintendente Jurídico e Gerente de contencioso em seguradoras de grande porte e presidiu tanto a Comissão de Assuntos Jurídicos do Sindicato das Seguradoras do Estado de São Paulo quanto a AIDA Brasil – Association Internationale de Droit des Assurances.



Ouvidor Suplente: **Flávio Braga**

Ouvidor formado pela Associação Brasileira de Ouvidores Especialista em Direito Público, Administrativo e Civil pela PUC-MG. Especialista em Direito Processual Civil pela Universidade Anhanguera. Especialista em Direito de Seguros pela Universidade de Buenos Aires. E pela Universidade de Salamanca. Membro da Comissão de Direito do Consumidor da OAB-MG. Membro de Ouvidoria da Associação Brasileira das Administradoras de Consórcio ABAC. Auditor da Norma ISO 9001 - Sistema de Gestão da Qualidade.



Ouvidora Suplente: **Barbara Monteiro**

Ouvidora formada pela Associação Brasileira de Ouvidores. Especialista em Direito Público pela Uniasselvi. Pós-graduada em Gestão de Negócios pelo IBMEC. Compôs, como membro, a Comissão de Ouvidoria da CNseg, Associação Brasileira das Administradoras de Consórcio ABAC e Ouvidor Suplente de empresa regulada pela ANS, Susep e BCB.



Sumário

2

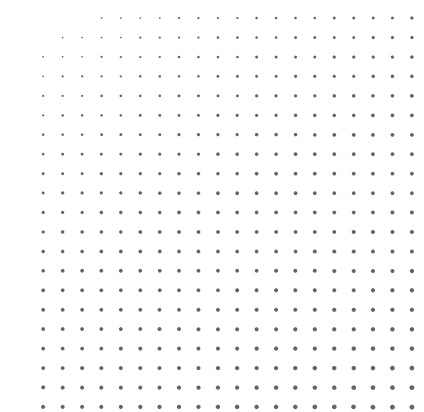
Apresentação

- Canais de atendimento
- Qualidade | Adequação da Estrutura | Capacitações
- Metodologia e Classificação

8

Indicadores

- Indicadores
- Medidas Corretivas e de Aprimoramento



Canais de atendimento

● Canal indireto



Atendimento de solicitações registradas no Órgão Regulador (Banco Central do Brasil)



● Canais diretos



Telefone

Atendimento telefônico gratuito
0800 183 2867



E-mail / Cartas

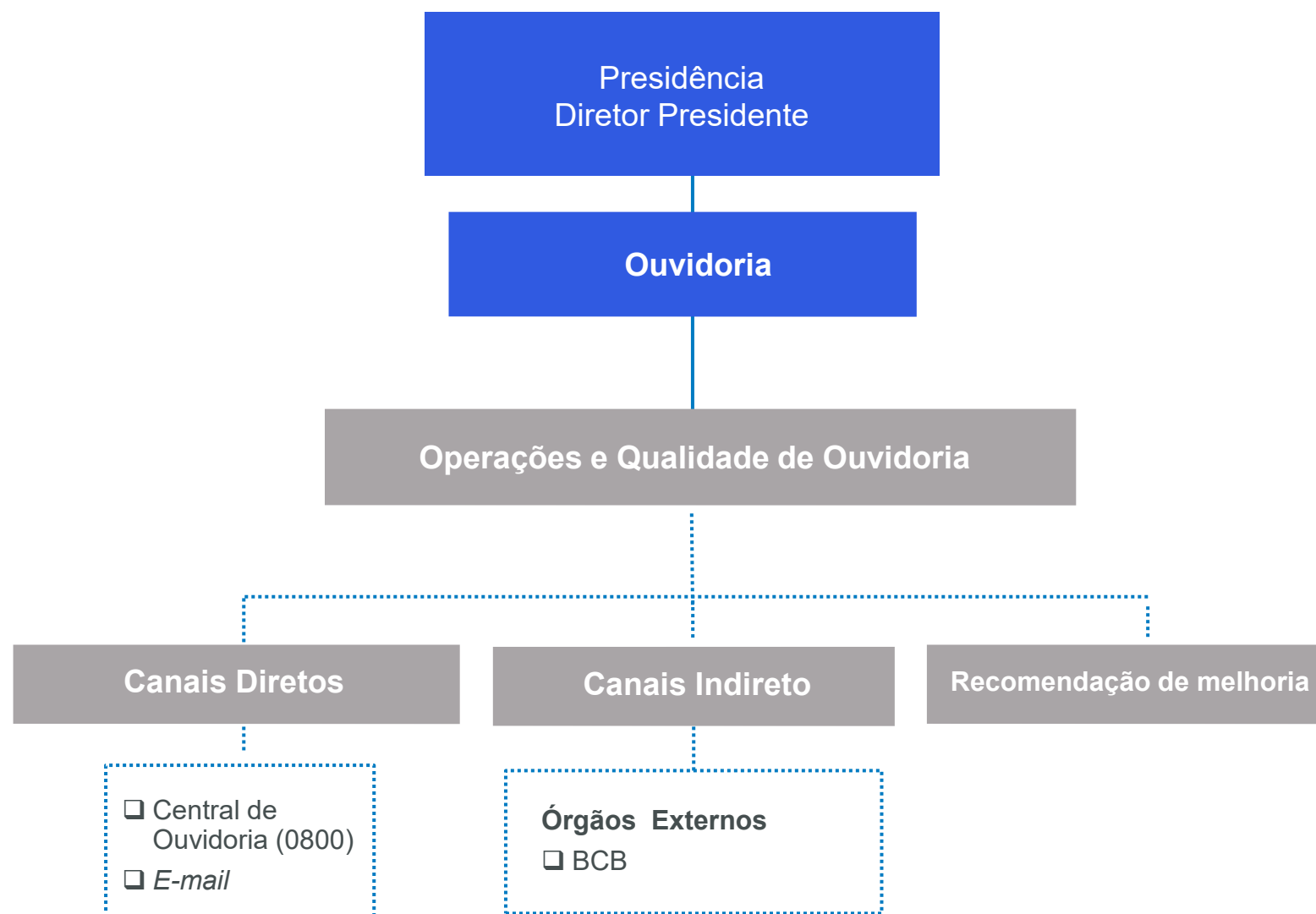
ouvidoriavbsscd@vector-unitech.com



Qualidade | Adequação da Estrutura | Capacitações

O presente relatório tem como objetivo apresentar uma análise quantitativa e qualitativa das atividades conduzidas pela Ouvidoria da VBS Sociedade de Crédito Direto S.A. Este documento está em conformidade com a Resolução CMN n.º 4860, de 23 de outubro de 2020 e Resolução CMN n.º 5182, de 31 de outubro de 2024, que regulamenta a constituição e operação das ouvidorias nas instituições financeiras.

Ouvidor **Marcio Alexandre Malfatti**, em conformidade com a regulamentação vigente.



Todos os integrantes do escritório de Ouvidoria possuem capacitação técnica comprovada por meio de certificação de ouvidoria.

Metodologia e Classificação

Procedente| Parcialmente Procedente

Procedente: Descumprimento de norma, procedimentos internos ou de cláusulas contratuais por parte da empresa.

Parcialmente Procedente: Descumprimento de norma, procedimentos ou cláusulas contratuais, por parte da empresa, em parte do pleito formulado pelo demandante.

Improcedente

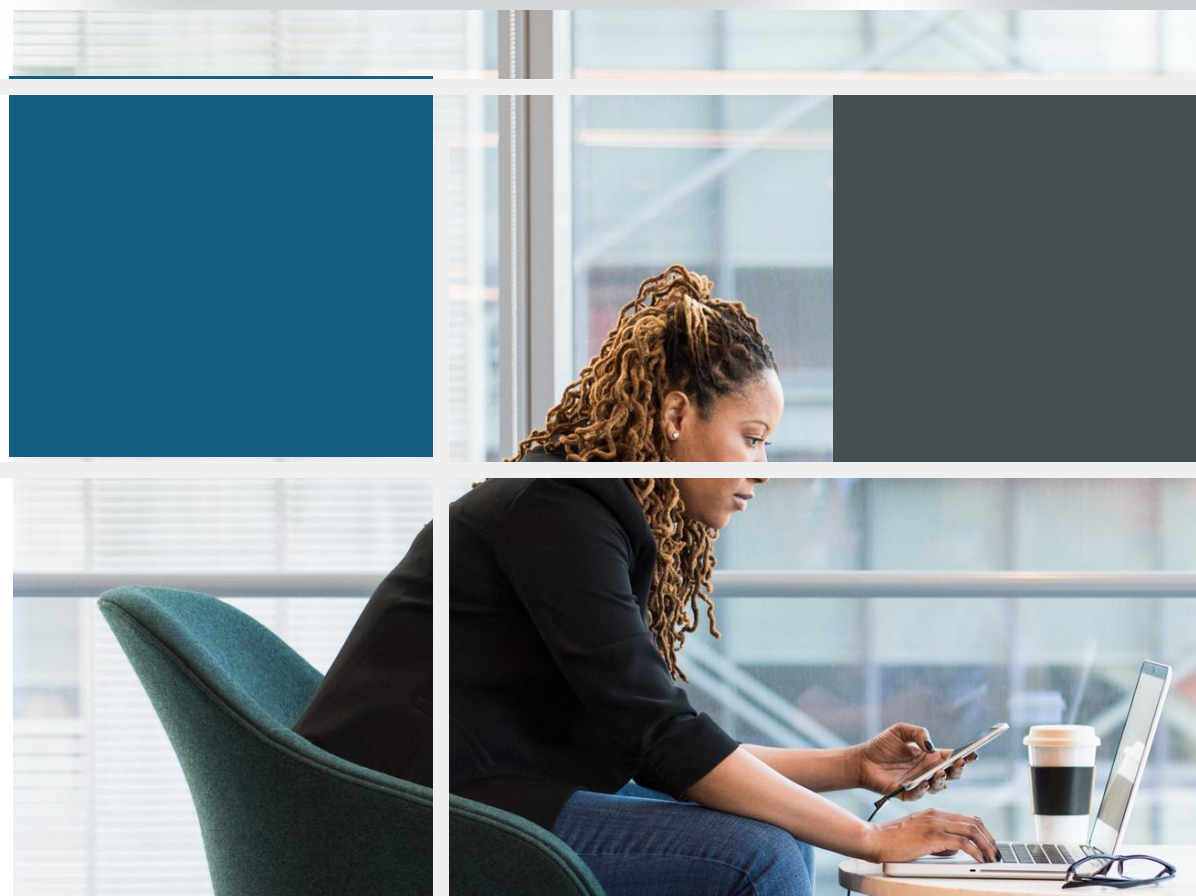
Não há descumprimento de norma, procedimento ou cláusulas contratuais por parte da empresa.

Não se aplica

Demandas sem produto
VBS Sociedade de Crédito.

Pendente de decisão

Demandas sob análise para resposta e classificação.



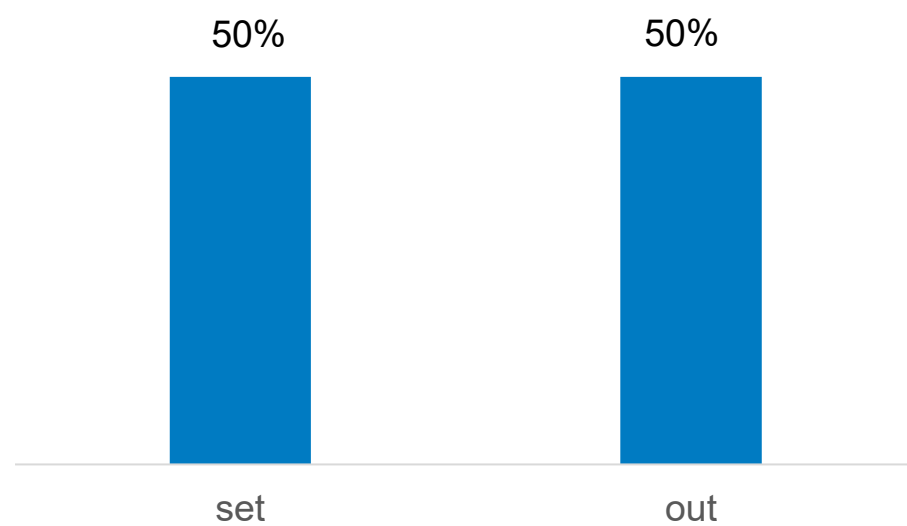
A Ouvidoria da **VBS Sociedade de Crédito** é um pilar na promoção da transparência e na defesa dos direitos do consumidor. Atuamos com independência e imparcialidade, assegurando a conformidade com as normas legais e regulamentares, e fortalecendo a relação de confiança entre clientes e companhia. Nosso compromisso vai além da resolução de reclamações recebidas por canais diretos e indiretos: trabalhamos para transformar as manifestações em oportunidade de melhoria. Com o indicador de classificação das demandas e demais análises, identificamos pontos de atenção relacionados a normas, procedimentos internos e cláusulas contratuais. Essa prática contribui para a evolução contínua dos produtos, processos e serviços, impulsionando a excelência no atendimento e garantindo uma experiência cada vez mais excelente para nossos clientes.

A woman with curly brown hair and glasses is speaking in a meeting. She is wearing a grey patterned sweater. In the background, several men are seated at a table, some looking at documents. The setting appears to be a modern office or conference room with a whiteboard visible in the background.

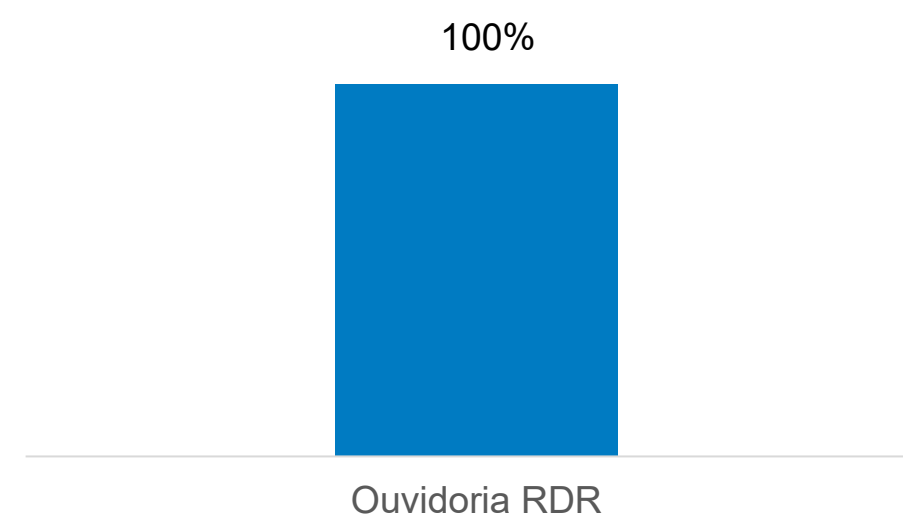
Indicadores

Indicadores | Volumetria | Canal | 2º S 2025

Histórico mensal de ocorrências | 2ª sem 2025



Distribuição das reclamações nos canais | 2ª SEM 2025*



Volumetria Canais

- 0 DIRETO
- 2 INDIRETOS

Indicadores | Tema | Classificação | TMR | 2º S2025

Classificação das reclamações | 2ª SEM 2025*



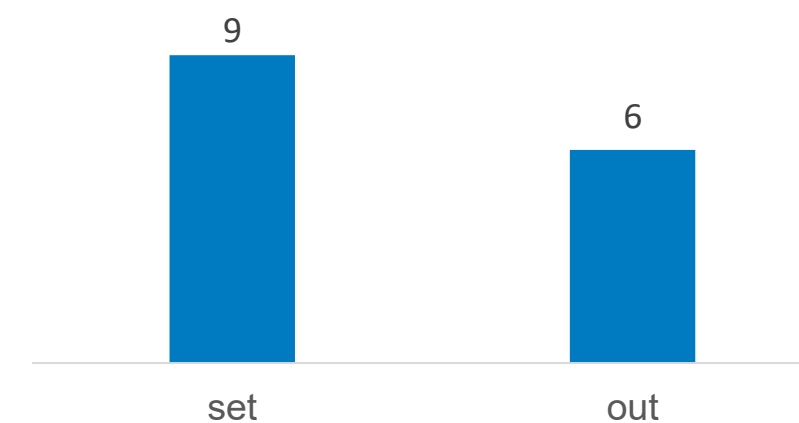
Tempo médio de resposta



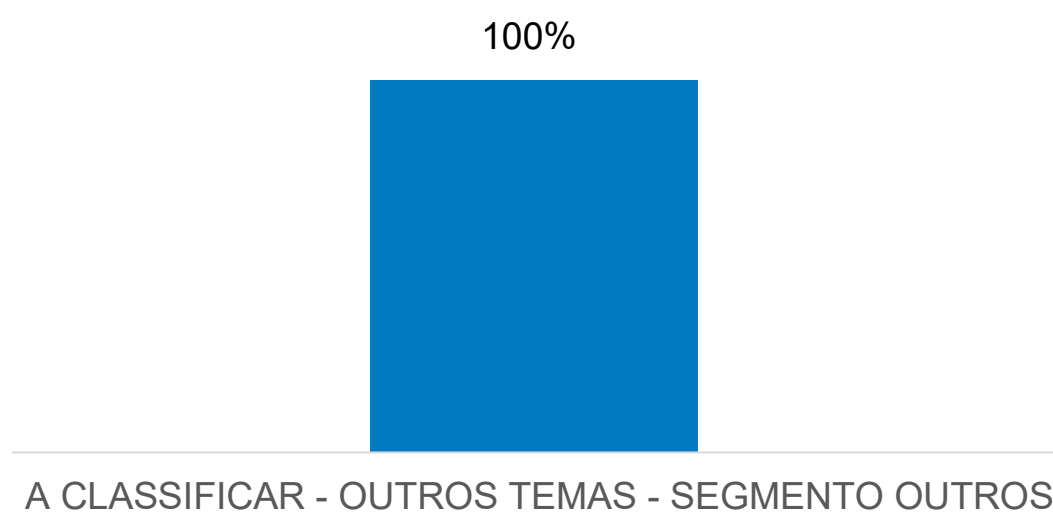
Canal Indireto 2º SEM 2025

Prazo Regulamentar:

BCB
10 dias úteis



Tema das reclamações | 2ª SEM 2025*



*No 2º S 2025, os atendimentos foram recebidos somente no canal RDR. No canal RDR quem classifica e informa o tema do atendimento é o Órgão Regulador.

*Os atendimentos recebidos no 2º S 2025 referiam-se a produtos ou serviços diverso do CNPJ da instituição. Em razão disso, não é possível estabelecer parâmetros de comparação com outros atendimentos.



Medidas corretivas e de aprimoramento

No período analisado, foram registradas as manifestações encaminhadas por meio do canal RDR, nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020, que disciplina a atuação da Ouvidoria nas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Após a avaliação preliminar dos atendimentos, verificou-se que se tratavam de produtos ou serviços não relacionados ao CNPJ da instituição. Diante disso, e em conformidade com as competências atribuídas à Ouvidoria, as demandas foram respondidas tempestivamente, com a devida comunicação aos demandantes acerca da impossibilidade de tratamento por esta instância, tendo em vista que os casos reportados eram de responsabilidade de outra instituição.

Excluídas essas manifestações, não houve registros de atendimentos de competência da Ouvidoria durante o 2º S 2025. A inexistência de ocorrências válidas no período evidencia a ausência de demandas formais relacionadas aos produtos e serviços da instituição, bem como a ausência de solicitações que exigissem análise, encaminhamento ou providências adicionais por parte desta instância.

Este relatório é elaborado em atenção às exigências de transparência e prestação de informações previstas para instituições autorizadas a funcionar como Sociedade de Crédito Direto (SCD), conforme estabelecido na Resolução CMN nº 4.656/2018, que disciplina o regime jurídico das SCD.

Considerando que não foram recebidas reclamações de competência da Ouvidoria no período, não se aplicam análises comparativas, estatísticas ou avaliações de desempenho em relação ao mesmo semestre do exercício anterior, pois não há dados que permitam a construção de séries históricas ou a avaliação da evolução temporal das manifestações.

Apesar da inexistência de registros válidos para estabelecer comparativos, reforça-se o compromisso institucional com a transparência e a integridade dos processos. A Ouvidoria permanece acessível, independente e preparada para atuar como instância de última análise e, em conformidade com a norma aplicável às instituições supervisionadas pelo Banco Central do Brasil.



Obrigado!