



SINOSERRA
FINANCEIRA

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OVIDORIA

SINOSERRA FINANCEIRA S/A

SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

2025 / 02

INTRODUÇÃO

A ouvidoria é o canal de relacionamento de última instância à qual os clientes podem recorrer em caso de problemas com a Sinoserra Financeira, sendo necessário haver registro de contato anterior com o atendimento primário. Tem como objetivo tratar de casos solucionados de forma não satisfatória ou não solucionados pelo atendimento primário, assegurando que os clientes serão ouvidos e terão resposta para as suas manifestações.

Conforme estabelecido na Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.860, de 2020, o diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições. Esse relatório deve ser encaminhado à auditoria interna e à diretoria da Instituição.

O presente Relatório Semestral da Ouvidoria da Sinoserra Financeira contém informações consolidadas do 2º semestre de 2025, data-base 31 de dezembro.

03

CANAIS DE ACESSO

A Sinoserra Financeira oferece os seguintes canais de acesso à ouvidoria: telefone gratuito (0800 642 8080), e-mail (ouvidoria@sinoserrafinanceira.com.br) e correspondência.

PRAZO PARA RETORNO

Para as demandas da ouvidoria e para demandas recepcionadas pelo RDR é oferecida uma solução ou esclarecimento no prazo máximo de 10 dias úteis após a protocolização/disponibilização da demanda. O retorno para as demandas cadastradas na Plataforma Consumidor.Gov deve ocorrer em até 10 dias corridos.

04

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

As demandas são classificadas como procedente solucionada, procedente não solucionada ou improcedente.

- a) Procedente Solucionada: identificado o descumprimento de legislação, normativas da Instituição ou deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecido aos clientes e consumidores em geral, tratando-se de situações pontuais em que foram tomadas medidas saneadoras para a solução imediata.
- b) Procedente Não Solucionada: identificado o descumprimento de legislação, normativas institucionais ou de deficiências na qualidade de produtos, serviços e atendimento oferecidos, necessitando de ajustes ou medidas saneadoras em que não há possibilidade de solução imediata.
- c) Improcedente: não houve a identificação de descumprimento de legislação ou de outros dispositivos legais, de instruções normativas da Instituição ou de deficiências na qualidade dos produtos, serviços e atendimento oferecidos aos clientes e consumidores em geral.

05

ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA DAS DEMANDAS

No 2º semestre de 2025 houve a protocolização de três demandas na ouvidoria, sendo as três classificadas como improcedentes.

No mesmo período do ano anterior houve a abertura de seis demandas na ouvidoria, sendo cinco classificadas como improcedentes e uma como procedente solucionada.

06

DEMANDAS RDR

O RDR é o Sistema de Registro de Demandas do Cidadão. É através dele que todas as instituições financeiras tomam conhecimento e prestam esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas no Bacen pelo cidadão demandante. No 2º semestre de 2025 houve o registro de seis demandas no RDR.

DEMANDAS CONSUMIDOR.GOV

No 2º semestre foram registradas 26 reclamações, sendo que dezesseis foram canceladas, pois os Termos de Uso vedam postar ou transmitir reclamações em duplicidade sobre o mesmo fato, ou em nome de terceiros.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta de trabalho da ouvidoria está sendo realizado de maneira eficiente, tendo como base a ética, a imparcialidade e isenção, o código de defesa do consumidor e considerando os aspectos legais que cercam cada produto da Sinoserra Financeira. Há o comprometimento da organização em prol da missão da ouvidoria e suas atividades.