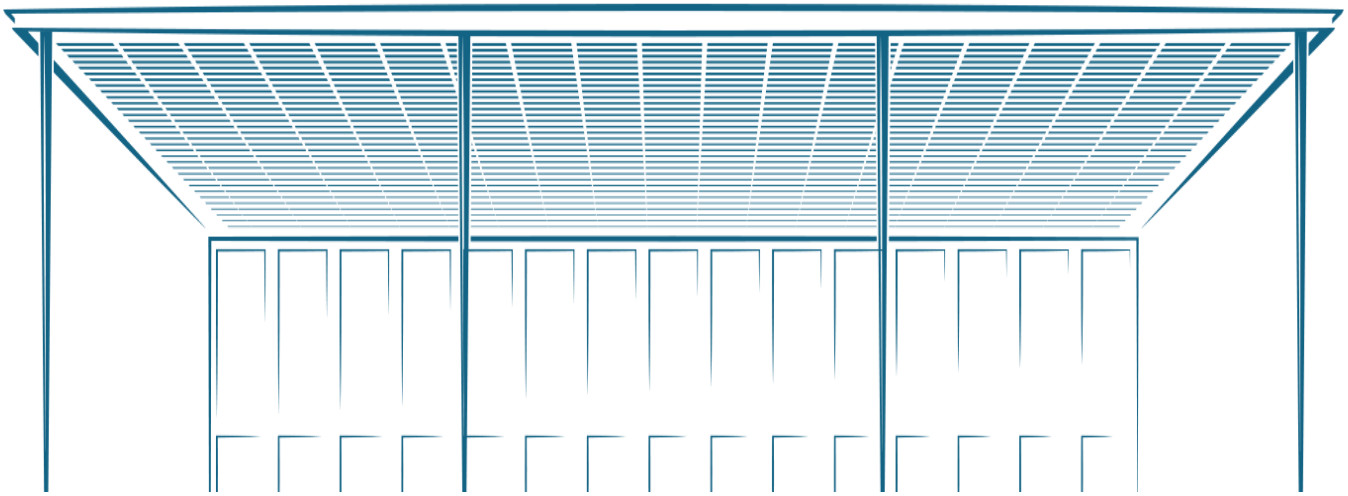
VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

31 de dezembro de 2025

Conglomerado Financeiro Volkswagen

Consórcio Nacional Volkswagen – Administradora de Consórcio Ltda.
Banco Volkswagen S.A.

Parecer da Ouvidoria

Em cumprimento as Resoluções do Conselho Monetário Nacional nº 5.182/24 e nº 28/20 do Banco Central do Brasil, apresentamos o relatório semestral da Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Volkswagen acerca das atividades da área na data base de 31 de dezembro de 2025.

Destacamos o compromisso da diretoria das empresas que compõem o Conglomerado Financeiro Volkswagen com a eficácia do desempenho da Ouvidoria e com o cumprimento de sua missão.

Com relação às reclamações registradas na Ouvidoria, constatamos que os processos solicitados envolviam ajustes operacionais, os quais foram reportados às áreas de negócio para implantação das medidas corretivas, visando mitigar o risco com novas reclamações e garantir a satisfação dos nossos clientes.

Não registramos, no período em referência, fato relevante* envolvendo as empresas que compõem o Conglomerado Financeiro Volkswagen.

**define-se como fato relevante, existência ou evidência de erro ou fraude representada por inobservância de normas legais e regulamentares, fraudes de qualquer valor praticadas pela administração da instituição, fraudes relevantes praticadas por funcionários da entidade ou por terceiros e erros que resultassem em incorreções relevantes nas demonstrações contábeis da instituição.*

Katia Cristina Botelho
Ouvidora
Conglomerado Financeiro Volkswagen

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

Apresentação

A Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Volkswagen, foi instituída com o propósito de ampliar os canais de comunicação e fortalecer o relacionamento com o cliente e ser mais um instrumento efetivo de gestão e transformação institucional contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo dos produtos, processos e serviços a partir das demandas recebidas por esta área.

A atuação da Ouvidoria é pautada na imparcialidade e autonomia para recomendar a melhor solução que atenda às necessidades do cliente, por meio da mediação de conflitos.

A Ouvidoria é um componente organizacional de última instância, portanto, para acessá-lo, é necessário informar o protocolo fornecido pelos canais primários de atendimento.

Estrutura (pessoal, tecnológica, operacional)

A estrutura de pessoal da Ouvidoria vigente no período de julho à dezembro de 2025, estava composta pelo Diretor de Ouvidoria, a Ouvidora e dois analistas responsáveis pelo acompanhamento do tratamento dado às reclamações, por empresa terceirizada, até a conclusão formal das reclamações.

A governança e gestão da qualidade do serviço prestado é de responsabilidade da Ouvidoria da VWFS.

A estrutura tecnológica e operacional da Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Volkswagen está adequada para atender as exigências legais e regulamentares, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes da instituição.

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

Canais de Divulgação

A Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Volkswagen é amplamente divulgada por meio dos seus canais de comunicação (site, informativos e jornais de veiculação junto as propagandas do Banco e Consórcio Nacional Volkswagen) e das correspondências enviadas aos clientes finais, disponibilizando o acesso gratuito por telefone.

Canal de Contato com a Ouvidoria

Canais de Atendimento

- Telefone 0800 701 2834
- WhatsApp 4004-6635
- Sistema de Registro de Demandas do Cidadão -- R.D.R
- Plataforma digital de mediação www.consumidor.gov

Certificação e atualização

Todos os integrantes da equipe de Ouvidoria, responsáveis pelo tratamento das reclamações, são aptos e certificados através de curso de capacitação realizado em entidades de reconhecida capacidade técnica e submetidos à atualização periódica dos conhecimentos sobre Código de Defesa do Consumidor, Ética e Mediação de Conflitos.

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

Sistema de Atendimento

Os atendimentos prestados pela Ouvidoria são identificados por meio de número de protocolo e as demandas de Ouvidoria são registradas em um sistema interno e exclusivo de atendimento que assegura o controle atualizado das reclamações por cliente, evidenciando o histórico de atendimento e as providências adotadas até a conclusão formal da demanda dentro do prazo regulamentar de 10 dias úteis.

Relatório Semestral

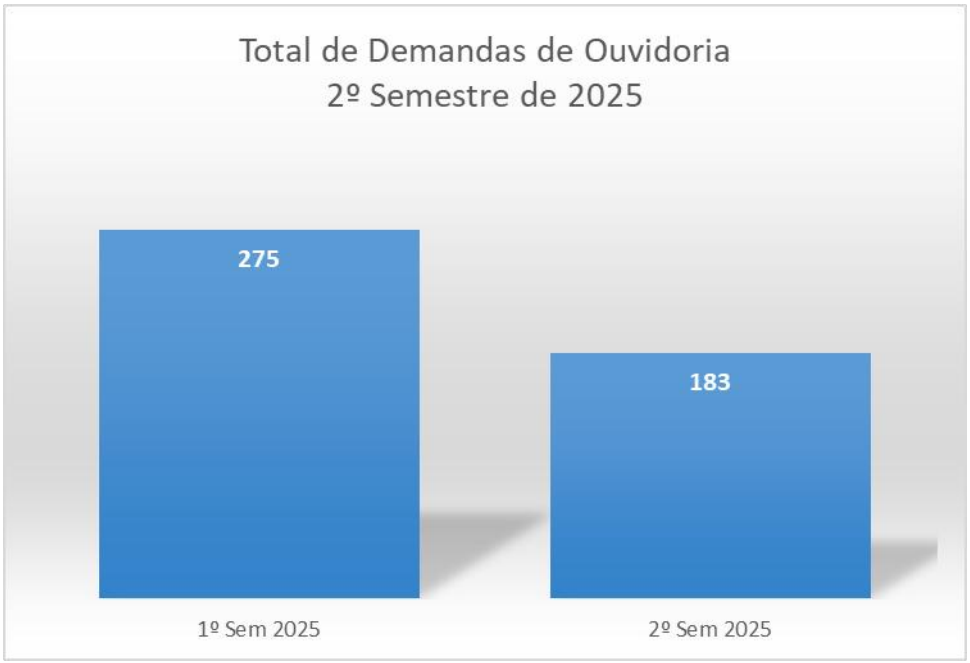
Em atendimento as Resoluções do Conselho Monetário Nacional nº 5.182/24 e nº 28/20 do Banco Central do Brasil, disponibilizamos as informações quantitativas e qualitativas da Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Volkswagen referentes a sua atuação durante o 2º semestre de 2025.

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

1. Demandas de Ouvidoria

A Ouvidoria registrou 183 solicitações de clientes que recorreram ao canal telefônico da área com número de protocolo fornecido previamente pelos canais de atendimento primário, na busca de suporte complementar para solução de suas necessidades.



Fonte: Relatório Consolidado Demandas de Ouvidoria

Do total das reclamações registradas pelo canal telefônico (volume 33% menor do que o semestre anterior, devido a procura do cliente por canais digitais para solução de suas necessidades), 62% referiram-se a empresa Banco Volkswagen e 38%, a empresa Consórcio Nacional Volkswagen, cujas tratativas de atendimento são de responsabilidade da Embracon Administradora de Consórcios.

As demandas registradas pelo canal telefônico, tiveram como principais motivos de insatisfação, os processos relacionados a solicitação de boletos e baixa de gravame.

Cabe destacar o compromisso da instituição em assegurar a certificação em Ouvidoria Financeira, aos profissionais prestadores de serviço, responsáveis pelo primeiro atendimento às solicitações dos clientes realizadas pelo telefone.

1.1. Tempo de Resposta

Das ocorrências registradas na Ouvidoria no período de julho à dezembro de 2025, 100% das demandas foram concluídas dentro do prazo regulamentar de 10 dias úteis.

1.2 . Classificação das Demandas de Ouvidoria

Das ocorrências registradas no 2º semestre de 2025, 33% foram classificadas procedentes e 67% improcedentes.

As demandas julgadas procedentes estavam relacionadas a solicitação de boletos e desalienação de veículos, cujos temas foram endereçados às áreas competentes para avaliação e definição de melhorias nos processos.

Cabe destacar o compromisso da Ouvidoria em identificar oportunidades de melhoria nos processos e procedimentos internos e divulgar às áreas de negócio, para que estas, definam e implementem planos de ação que mitiguem novas reclamações, contribuindo para a excelência operacional e aumento da satisfação dos clientes.

Critérios para classificação das demandas

- Procedente – Quando a solução poderia ter sido dada pelos canais de atendimento convencionais ou quando se constata desvio operacional referente a descumprimento de prazos e/ou informações incorretas prestadas ao cliente e descumprimento das condições estabelecidas em contrato.

- Improcedente – Quando a solução apresentada pelos canais de atendimento é mantida e não é constatado desvio operacional e/ou irregularidade.
- Solucionada - reclamações atendidas e resolvidas pela Ouvidoria ▪ Não Solucionada – reclamações atendidas pela Ouvidoria, porém, não sendo possível a conclusão do atendimento por dependência de fatores externos.

1.3 Índice de Resolubilidade

A Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Volkswagen, empenhada em oferecer agilidade e qualidade no serviço prestado ao cliente, assegurou o tratamento e conclusão de 100% das demandas registradas na área.

2. Pesquisa de Satisfação Ouvidoria

Em conformidade com a Circular 3.881/18, a Ouvidoria realizou a avaliação direta da qualidade do atendimento prestado aos clientes, por meio de entrevistas telefônicas.

Para assegurar a imparcialidade e integridade desta ação, esta avaliação é realizada diariamente, pela empresa Your Route Pesquisa e Desenvolvimento Ltda.

A média do 2º semestre de 2025 referente a empresa Banco Volkswagen foi – 4,68 equivalente a MUITO SATISFEITO ☺

→ Escala de satisfação: 0 (extremamente insatisfeito); 1 (muito insatisfeito); 2 (insatisfeito); 3 (satisfeito); 4 (muito satisfeito); 5 (extremamente satisfeito).

Conforme determina a Resolução 5.182/24, os resultados apurados na avaliação do atendimento deixaram de ser remetidos mensalmente ao Banco Central e estão armazenados na instituição, permanecendo à disposição do Órgão regulador para eventual consulta.

3. Ouvidoria e a Cultura Volkswagen Financial Services

Um dos pilares da cultura da VWFS está voltado aos nossos **Clientes.**

Somos Inspirados nos clientes para oferecer a melhor alternativa que atenda as suas necessidades, garantindo agilidade e eficiência.

Por meio do tratamento e análise das demandas registradas no 2º semestre de 2025, a Ouvidoria promoveu a divulgação das medidas corretivas e/ou oportunidades de aprimoramento às áreas de negócio, a fim de contribuir para a melhoria contínua dos processos, produtos e procedimentos internos.

A Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Volkswagen, atua alinhada com as diretrizes da instituição, na busca da excelência operacional, da satisfação com o serviço oferecido e do fortalecimento do compromisso com o cliente, como o centro do nosso negócio.

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

Ouvidoria

Conglomerado Financeiro Volkswagen

Consórcio Nacional Volkswagen – Administradora de Consórcio Ltda.
Banco Volkswagen S/A