

A blue semi-truck is shown in profile on the left side of the image, parked on a road. The background features a vibrant sunset with a bright sun low on the horizon, casting a golden glow across the sky and reflecting on the road. The sky is filled with soft, orange and yellow clouds. The overall scene is peaceful and scenic.

Relatório de Atividades de Ouvidoria VBS – Sociedade de Crédito

1º semestre 2025

OUVIDOR: Marcio Alexandre Malfatti
COORDENADOR: Flávio Braga e Bárbara Monteiro

Desenvolvido por: Ouvidoria VBS

Sede: Rua Paes Leme, 215 – 25º andar, salas 2503, 2504 e 2505
Pinheiros, São Paulo
05424-150

Ouvidor:
Marcio Alexandre Malfatti

VBS SOCIEDADE DE CREDITO DIRETO S.A.
CNPJ: 54.264.235/0001-10



Apresentação	04
Ouvidoria VBS	05
Organograma	06
Canais de Acesso	07
Classificação das Ouvidorias	08
Indicadores de Ouvidoria	09

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.

A VBS destaca-se como uma empresa ética, que atende seus clientes com imparcialidade, empatia e excelência no atendimento. Esses valores orientam nosso atendimento, visando não apenas o fortalecimento do relacionamento com os órgãos reguladores e entidades de defesa do consumidor, mas também a implementação de um processo de melhoria contínua em todas as áreas da organização.

Ouvidor:
Marcio Malfatti

Head de Ouvidoria:
Flávio Braga
Barbara Monteiro



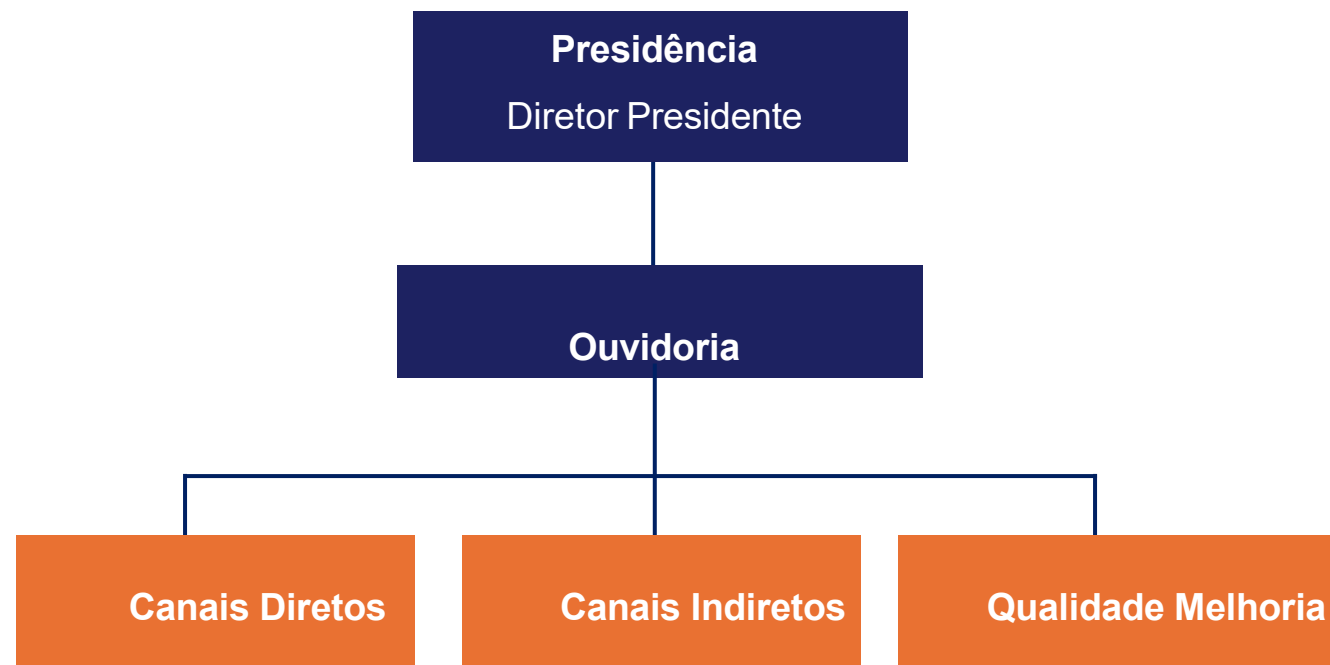
Sócio do Pimentel Advogados Associados. Ouvidor formado pela Associação Brasileira de Ouvidores Especialista em Direito Público, Administrativo e Civil pela PUC-MG. Especialista em Direito Processual Civil pela Universidade Anhanguera. Especialista em Direito de Seguros pela Universidade de Buenos Aires.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



Ouvidor formado 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.

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 pelas Universidades de Salamanca, Lisboa, Buenos Aires e Montevideú. Ouvidor, foi Superintendente Jurídico e Gerente de contencioso em seguradoras de grande porte. Foi presidente da Comissão de Assuntos Jurídicos do Sindicato das Seguradoras do Estado de São Paulo e também da AIDA Brasil – Association Internationale de Droit des Assurances.





OUVIDOR: Marcio Alexandre Malfatti
COORDENADOR: Flávio Braga e Bárbara Monteiro

CANAIS DIRETOS:

São Canais de comunicação disponibilizados diretamente pela Ouvidoria da VBS.

A Ouvidoria oferece vários meios de contato para que você escolha o que for mais fácil. Todos servem para ouvir, registrar e dar um bom andamento às situações que não foram resolvidas pelos primeiros atendimentos, buscando sempre chegar a uma solução definitiva para o pedido.



TELEFONE 0800 1832867



E-MAIL ouvidoriavbsscd@vector-unitech.com

CANAIS INDIRETOS:

São Canais de comunicação disponibilizados pelo Órgão Regulador (Banco Central). O Consumidor pode registrar um pedido somente contra instituições fiscalizadas pelo Banco Central.

As reclamações sobre os serviços oferecidos pelas instituições supervisionadas pelo Banco Central (BC) auxiliam no processo de regulação e fiscalização do sistema financeiro.



SITE: https://www.bcb.gov.br/meubc/registrar_reclamacao

A Ouvidoria da VBS cuida das reclamações para garantir que todas as normas e leis dos direitos dos consumidores sejam seguidas de forma transparente e justa. Aqui estão os principais pontos:

PROCEDENTE

Quando a empresa não segue alguma regra, procedimento interno ou as condições do contrato.

IMPROCEDENTE

Quando a empresa segue todas as regras, procedimentos e condições do contrato.

PARCIALMENTE PROCEDENTE

Quando a empresa não segue alguma regra, procedimento ou condição do contrato em parte do que foi solicitado pelo cliente.

DESVIADO PARA SAC

Pedidos que não seguem os critérios para serem tratados pela Ouvidoria, então vão para o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).

PENDENTE DE DECISÃO

Pedidos que estão sendo analisados pelo Banco Central e que ainda não têm uma decisão sobre o que é certo ou errado ou atendimento ainda em análise pela Ouvidoria.



- A Ouvidoria da VBS não constatou o registro de nenhum atendimento classificável como de Ouvidoria;
- No 1º Semestre de 2025 recebemos 21 acionamentos realizados via Canal 0800 Ouvidoria VBS Sociedade de Crédito, mas que por não preencherem os requisitos de elegibilidade para registro junto à Ouvidoria da VBS, foram desviado para o Suporte da Vector para tratativas. Os acionamentos versavam sobre produtos que não envolviam soluções financeiras da regulada VBS Sociedade de Crédito Direto S.A, mas sim da Vector.

Esta Ouvidoria informa que não foram necessárias quaisquer outras recomendações para implementação de mecanismos de controle/atendimento pela VBS, pois não constatamos o registro de reclamações. Desta forma, finalizamos o 1º semestre de 2025 sem nenhum fato relevante para enveredar esforços em soluções, alterações de rotinas, ou, até mesmo, em questões contratuais.

Cabe salientar que todos os dados do presente relatório decorrem de informações prestados pela VBS. Ademais, esta assessoria assume para auxiliar na implementação das rotinas de Ouvidoria que ainda não estavam implementada na Cia.

Os esforços diários da VBS sempre voltados à manutenção e constante melhoria dos atendimentos e, ainda, contando com o apoio deste Ouvidor, com suporte na estrutura do escritório Pimentel e Associados Advocacia, que monitora e os mantém atualizados de quaisquer ocorrências e que garante atendimento não só dos requisitos constantes das resoluções aplicáveis, mas de todo ordenamento jurídico existente.

Obrigado!
