

PACCAR **FINANCIAL**

Relatório Semestral Ouvidoria

Resolução nº 4.860/2020

Dezembro/2024

Sumário

1. Escopo e Abrangência	2
2. Organização e Estrutura da Ouvidoria	2
3. Histórico de Atendimentos	2
4. Conclusão	2

1. Escopo e Abrangência

Em atenção à Resolução nº. 4.860/2020, do Conselho Monetário Nacional, este relatório sintetiza as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco PACCAR S.A. no segundo semestre de 2024.

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

2. Organização e estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria do Banco PACCAR S.A. atua, de forma participativa, buscando atender os clientes de forma efetiva e é composta por um Ouvidor devidamente certificado.

Os canais de atendimento disponíveis são:

- **Atendimento por telefone**

Serviço de Atendimento ao Cliente: 0800 744 0811

Ouvidoria: 0800 744 0812

Horário de Atendimento por telefone: De segunda à sexta-feira, das 09h00 às 17h12 (exceto feriados).

- **Atendimento por Correspondência**

Av. Senador Flavio Carvalho Guimarães, 6000 2º andar Parte - Boa Vista – Ponta Grossa – PR - Cep: 84072-190

- **Atendimento por E-mail**

ouvidoria@paccar.com

O objetivo da Ouvidoria do Banco PACCAR S.A. é ser o canal de atendimento de segunda instância, onde os clientes que já passaram por um canal de atendimento e não obtiveram êxito na resolução de seus problemas, podem contar com um atendimento personalizado, mantendo sempre o compromisso da busca contínua pela melhoria dos serviços prestados.

Todas as demandas que chegam à Ouvidoria geram protocolos de atendimento, que são tratados com alta prioridade na resposta aos clientes.

3. Histórico de atendimentos

Não tivemos demanda no período compreendido pelo segundo semestre de 2024.

4. Conclusão

Considerando a organização, o funcionamento e a atuação da Ouvidoria do Banco PACCAR S.A. no segundo semestre de 2024, entendemos estar em conformidade à Resolução nº. 4.860/2020.