PACCAR FINANCIAL

Relatório Semestral Ouvidoria

Resolução nº 5.182/2024

Junho/2026

Sumário

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

1. Escopo e Abrangência

Em atenção à Resolução nº. 5.182/2024, do Conselho Monetário Nacional, este relatório sintetiza as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco PACCAR S.A. no primeiro semestre de 2026.

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 644 0811
  Ouvidoria: 0800 644 0812

  Horário de Atendimento por telefone: De segunda à sexta-feira, das 09h00 às 17h00 (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**

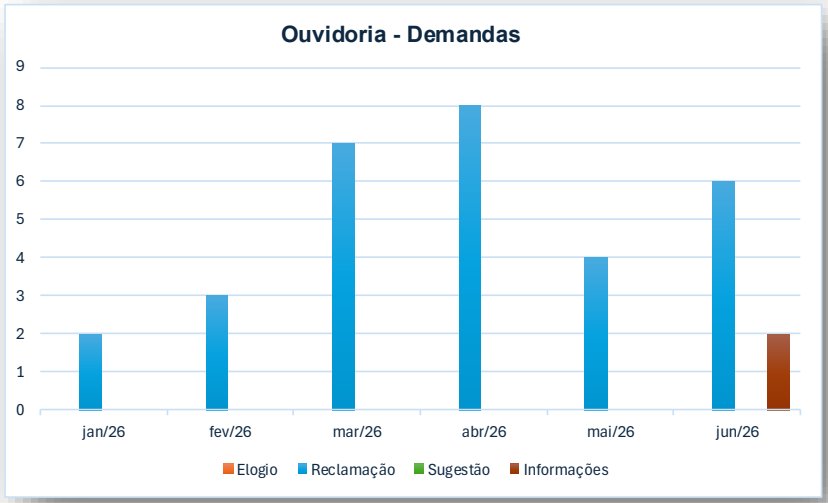
  ouvidoria@paccar.com

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 continua 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

Dentro do período houve trinta e duas demandas relacionadas à Ouvidoria, onde todas tiveram respostas aos clientes dentro do prazo legal, que trata a Resolução nº 5.182/2024.



4. Conclusão

Considerando a organização, o funcionamento e a atuação da Ouvidoria do Banco PACCAR S.A. no primeiro semestre de 2026, entendemos estar em conformidade à Resolução nº. 5.182/2024.