

Data: 28/09/2026

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

Data base: 30 de junho de 2026

Este relatório tem por objetivo apresentar o acompanhamento sistemático das principais atividades relacionadas à Ouvidoria da Toyota Administradora de Consórcios do Brasil Ltda., em atendimento à Resolução BCB nº 28 de 26/10/2020.

Este relatório está dividido em 3 seções:

1. Mensagem da Ouvidoria
2. Análise acerca da atuação da Ouvidoria
3. Análise Estatística

cc: **Comitê de Auditoria**

SUMÁRIO

1	Mensagem da Ouvidoria	3
2	Análise acerca da atuação da Ouvidoria	3
a.	Adequação da estrutura de Ouvidoria	3
b.	Cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade da Certificação em Ouvidoria	3
c.	Crerios de classificação das Reclamações	3
d.	Proposições encaminhadas pela Ouvidoria ao Diretor Responsável	4
3	Análise Estatística	4

1. Mensagem da Ouvidoria

Este relatório foi desenvolvido em atendimento à Resolução BCB nº 28 de 23/10/2020.

A Ouvidoria exerce papel fundamental na promoção da melhoria contínua da experiência do cliente, atuando de forma colaborativa na identificação de oportunidades de aprimoramento dos processos, produtos e serviços oferecidos.

Apresentamos, a seguir, os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período, pautadas pela transparência, imparcialidade e atuação mediadora, com foco na adequada resolução das demandas recebidas e no aperfeiçoamento contínuo da prestação de serviços e produtos da TAC.

No semestre, a Ouvidoria recebeu 31 reclamações relacionadas ao produto consórcio, das quais 13 foram classificadas como procedentes. Todas as manifestações foram tratadas e concluídas em conformidade com os prazos regulamentares aplicáveis.

2. Análise Acerca da Atuação da Ouvidoria

a. Adequação da Estrutura de Ouvidoria

A estrutura da Ouvidoria é compartilhada entre Banco Toyota do Brasil S.A. ("BTB") e Toyota Administradora de Consórcios do Brasil Ltda ("TAC"), e é compatível e suficiente para o atendimento da atual demanda da TAC.

b. Cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade da Certificação em Ouvidoria:

A Ouvidoria do BTB que atende a TAC é composta de pessoas qualificadas e preparadas para o desempenho da função, conforme disposto na Resolução BCB nº 28 de 23/10/2020, sendo a ouvidora certificada em Ouvidoria, desde abril/2012 e recertificada em fevereiro/2022, em curso promovido pela ABO - Associação Brasileira de Ouvidores, conforme exigido pela referida resolução.

c. Critérios de Classificação das Reclamações

As reclamações recebidas são classificadas conforme segue:

A- Improcedente: a reclamação é julgada **improcedente** quando, com base na legislação vigente e nas cláusulas contratuais, não pode ser atendida por não se demonstrar justificável.

B – Procedente Solucionada: a reclamação é julgada procedente solucionada quando, após ser analisada pela Ouvidoria, for constatada que ela tem fundamento e que pode ser solucionada dentro do prazo regulamentar (até 10 dias úteis).

C – Procedente Não Solucionada: a reclamação é julgada procedente não solucionada, após ser analisada pela Ouvidoria, e ser constatada que ela tem fundamento e que, por motivos alheios e extraordinários, não pôde ser solucionada dentro do prazo regulamentar, como por exemplo, aquela cuja solução dependa de procedimentos realizados por órgãos públicos e que será solucionada em data futura, obedecendo-se os prazos e procedimentos de cada órgão.

d. Proposições encaminhadas pela Ouvidoria ao Diretor Responsável:

Após a análise dos registros recebidos no período, verificou-se que a maior parte das manifestações possuía caráter eminentemente informativo, demandando apenas a ratificação dos esclarecimentos e orientações já fornecidos pelos canais de atendimento de primeiro nível.

Entre as reclamações classificadas como procedentes, constatou-se que 45% estavam relacionadas a falhas de atendimento, predominantemente associadas a demandas envolvendo cotas de consórcio, especialmente nos temas de cancelamento, ativação e cobrança.

A avaliação dos casos permitiu identificar oportunidades de aprimoramento nos processos de capacitação das equipes, com foco nos assuntos que originaram maior volume de reclamações. Destaca-se, em especial, a necessidade de reforço e atualização contínua dos treinamentos relacionados ao produto, visando elevar a qualidade das orientações prestadas e reduzir a recorrência das demandas.

Não foram registrados casos classificados como "não solucionados", tampouco ocorrências de descumprimento dos prazos regulamentares aplicáveis ao tratamento das manifestações.

3. Análise Estatística

No semestre encerrado em 30/06/2026 foram registradas 31 reclamações, sendo 13 classificadas como procedentes.