



# RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

2º Semestre de 2025

Conforme Resolução N° 4.860 de 23 de Outubro de 2020, nossa Ouvidoria presta atendimento de última instância às demandas de nossos clientes e usuários de nossos produtos e serviços, para reapreciação de suas reclamações e solicitações, cuja tratativa nos canais de atendimento primário foram consideradas insatisfatórias pelos demandantes.

As informações contidas neste relatório são referentes ao período compreendido entre 01 de Julho de 2025 a 31 de Dezembro de 2025

Ouvidor

**Henrique Diel do Nascimento**



## **I Seção Descritiva**

### **a) Avaliação de eficácia da Ouvidoria**

O período caracterizou-se pela contínua atuação do componente Ouvidoria, permitindo uma avaliação precisa da sua eficácia, conforme a operacionalidade e solução dos casos registrados, inclusive relativos às consultas e sugestões de clientes.

### **b) Estrutura da Ouvidoria**

A unidade de Ouvidoria foi implementada de acordo com a natureza e complexidade do nosso produto e atividades, atendendo as exigências legais e regulamentares, tendo como Ouvidor responsável, Sr. Henrique Diel do Nascimento. O serviço é realizado via 0800 647 9997, website [www.beckerfinanceira.com.br](http://www.beckerfinanceira.com.br) e e-mail [ouvidoria@beckerfinanceira.com.br](mailto:ouvidoria@beckerfinanceira.com.br), sempre atendendo de segunda a sexta-feira em horário comercial.

### **c) Proposições encaminhadas pela Ouvidoria**

Neste período não foi registrado nenhuma solicitação e/ou reclamação pelos canais disponibilizados de contato, somente solicitações de informações e dúvidas pontuais que são pertinentes ao SAC, os quais foram encaminhados para o setor correto dar o devido retorno ao solicitante.

#### **d) Proposições encaminhadas à Administração**

Não foram encaminhadas proposições à Administração relativas a este período em função de não ter havido ocorrências no mesmo.

Este relatório também é encaminhado a toda a diretoria para ciência de todos.

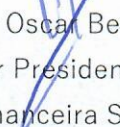
#### **II Conclusão**

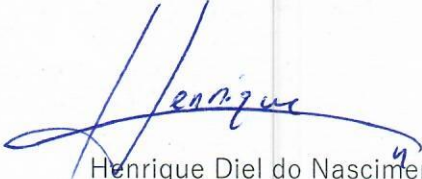
A Diretoria da Instituição julga adequada a estrutura de ouvidoria, para os clientes e usuários que necessitarem de atendimento.

Serão analisadas sugestões de melhorias, a partir do momento em que houver dificuldades na resolução de fatos relevantes e que se julguem necessárias mudanças.

Avançaremos cada vez mais, sendo forte ferramenta à disposição de nossos clientes e usuários de nossos produtos, levando suas demandas ao conhecimento da Diretoria desta Instituição, assim como a todos os gestores responsáveis pelas áreas envolvidas, mantendo sempre o foco na satisfação de nossos Clientes.

Cerro Largo, 05 de Janeiro de 2026

  
Eleonor Oscar Becker  
Diretor Presidente  
Becker Financeira S/A - CFI

  
Henrique Diel do Nascimento  
Ouvidor