BMW GROUP
Serviços Financeiros

RELATÓRIO SOBRE A ATIVIDADE DA OUVIDORIA

Primeiro Semestre de 2026.

Esse relatório foi desenvolvido em atendimento a Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.860 e demais alterações posteriores.

CONFIDENTIAL

1- Implantação da Área de Ouvidoria na BMW Serviços Financeiros

1.1- Missão da Área de Ouvidoria

A BMW Serviços Financeiros iniciou em agosto de 2007 a implementação da sua área/atividade de Ouvidoria.

A ouvidoria atua como última instância de comunicação entre a BMW Serviços Financeiros e o cliente, e tem por objetivo receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços da instituição, que não forem solucionados pelo atendimento habitual, bem como atuar no sentido de melhorar a qualidade dos serviços oferecidos pela instituição.

E em observância ao disposto na regulamentação aplicável do Conselho Monetário Nacional e demais normas do Banco Central do Brasil, bem como aos dispositivos legais preceituados no Código de Defesa do Consumidor, Código Civil e demais legislações aplicáveis; à relação empresa e cliente, a BMW Serviços Financeiros passa a expor e ao fim concluir sobre as atividades do Setor de Ouvidoria, no período de 01 de Janeiro de 2026 a 30 de Junho de 2026.

1.2- Estrutura da Área de Ouvidoria

A BMW Serviços Financeiros desenvolveu uma estrutura de ouvidoria compatível com o tamanho de suas atividades e quantidade de solicitações / reclamações vindas de seus clientes (maiores detalhes quanto a essas quantidades no item 2.1- Estatísticas). Essa estrutura atende as empresas BMW Financeira S.A. CFI e BMW Leasing do Brasil S.A. Arrendamento Mercantil.

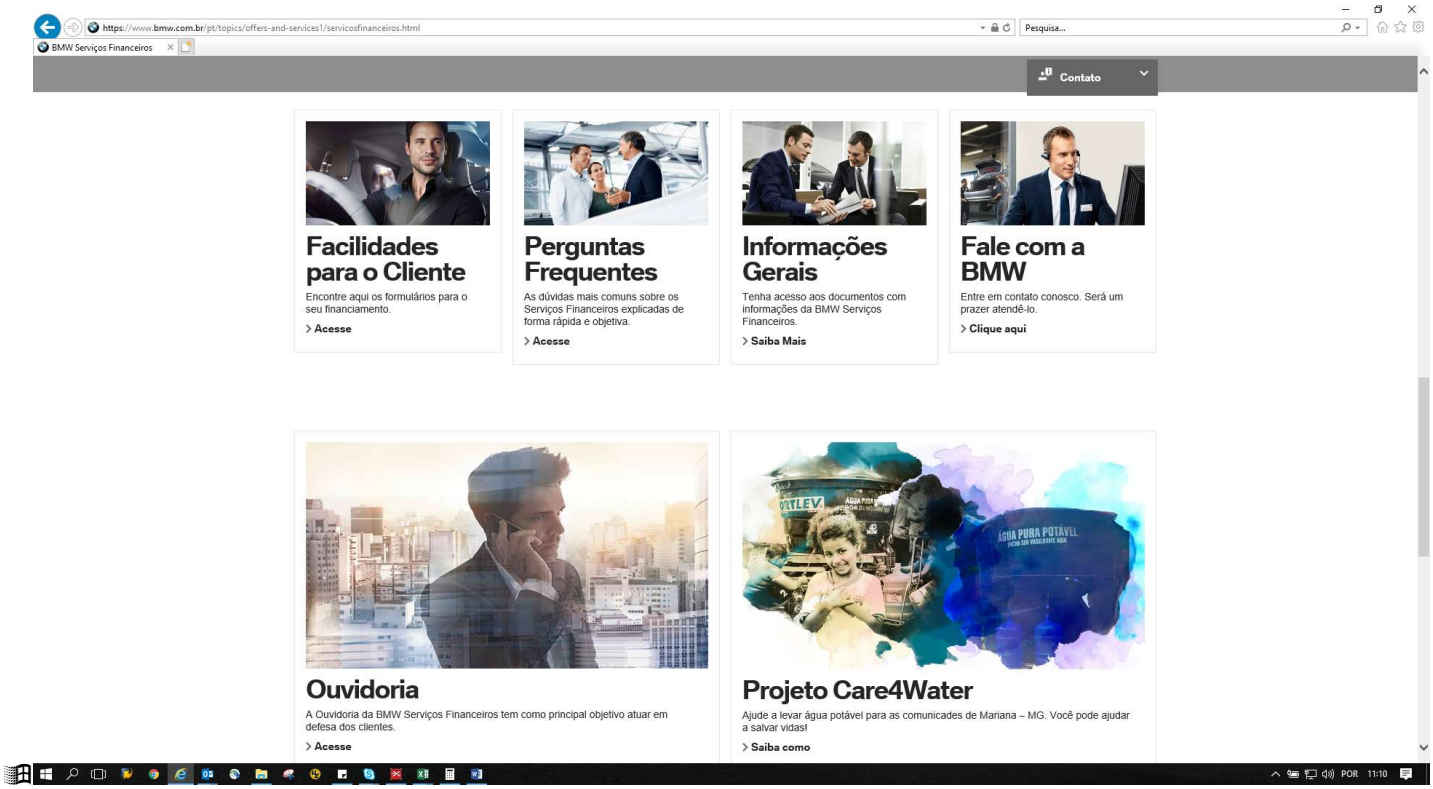
A Área de Ouvidoria é gerenciada pelos seguintes funcionários:

Ouvidora- Sra. Marcela Rodrigues Facchini Loureiro
Substituto e Atendente de Ouvidoria- Sra. Livia Souza
Atendente de Ouvidoria- Sra. Marcela Rodrigues Facchini Loureiro
Diretor responsável pela Ouvidoria- Sr. Mario Andreas Janssen

CONFIDENTIAL

1.2.1- Canais de Atendimento da Ouvidoria

Site BMW Serviços Financeiros: http://www.bmwfs.com.br



- E-mail: bmwfs.ouvidoria@bmw.com.br
- Serviço de discagem direta gratuita: 0800 772 2369 – de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 16:00.
- Envio de correspondência para a sede da Instituição aos cuidados da área de Ouvidoria.
- Através do BACEN pelo RDR

2- Resultados das Demandas recebidas do Semestre findo em Junho de 2026

Durante o Semestre findo em Junho de 2026, foram analisadas as ligações recebidas no telefone 0800 de Ouvidoria, nas correspondências via correio, nos e-mails recebidos no endereço eletrônico de Ouvidoria e também reclamações vindas através do RDR - BACEN.

CONFIDENTIAL

2.1. Critérios de qualificação das reclamações

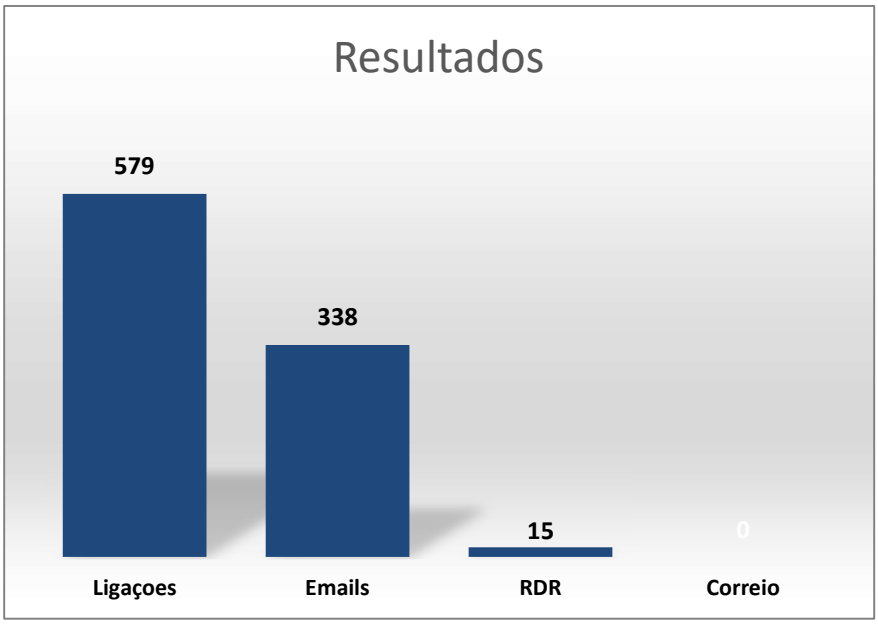
As reclamações são qualificadas quanto a sua procedência, conforme os critérios abaixo:

- **Procedente:** reclamações que, após análise, há constatação de falha interna da BMW Serviços Financeiros, ou indícios de descumprimento de regulamentação específica vinculada ao produto ou serviço questionado;

- **Procedente solucionada:** reclamações procedentes que, após análise e procedimentos de regularização, atendem as necessidades do cliente ou usuário;

- **Improcedente:** reclamações que, após análise, não há constatação de descumprimento, por parte da BMW Serviços Financeiros, de legislações e normativos de órgãos reguladores ou de cláusula contratual firmada entre o cliente e a instituição.

No período em questão, a empresa recebeu total 579 (quinhentos e setenta e nove) ligações via telefone 0800 772 2369, 338 (trezentos e trinta e oito) solicitações via e-mail da Ouvidoria (bmwfs.ouvidoria@bmw.com.br), 15 (quinze) reclamações via o sistema RDR do Banco Central e 0 (zero) correspondências via correio com assuntos pertinentes à Ouvidoria, conforme o gráfico:

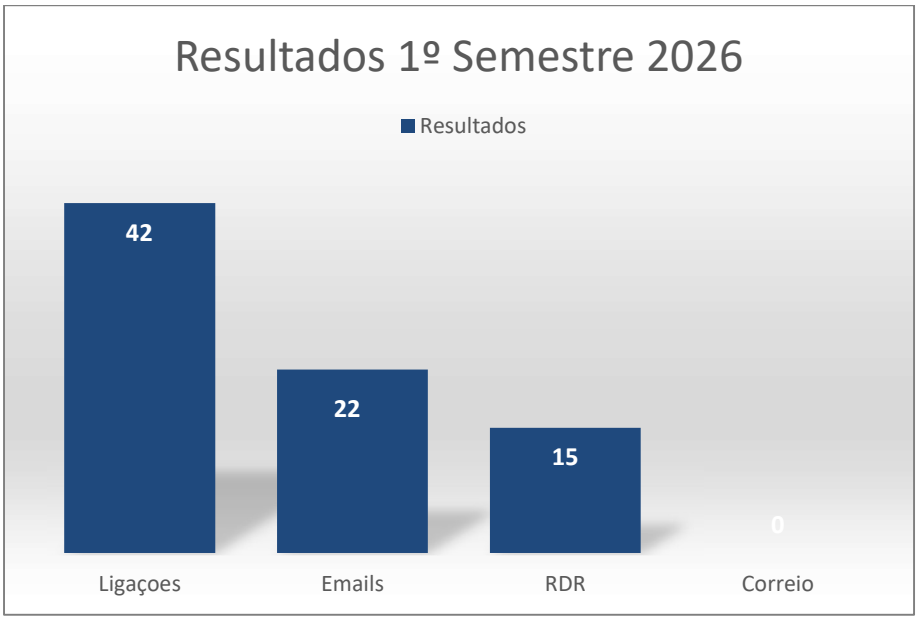


CONFIDENTIAL

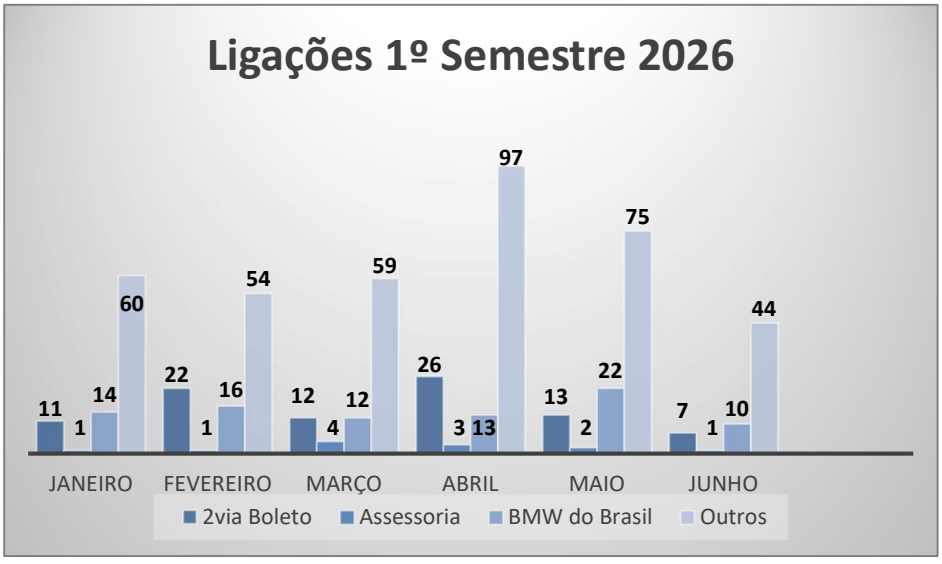
2.1.2- Análise Estatística dos Resultados - Canais de Atendimento

A conclusão da análise dos resultados estatísticos é:

1- Ocorreram 42 (quarenta e dois) reclamações via telefone 0800, 22 (vinte e dois) reclamação via e-mail e 15 (quinze) assuntos pertinentes à Ouvidoria via sistema RDR do Banco Central. As demais ligações recebidas no telefone 0800 ou e-mail foram engano ou pertinentes ao atendimento ao cliente da BMW Serviços Financeiros ou da BMW do Brasil, estas por sua vez direcionadas aos respectivos departamentos.

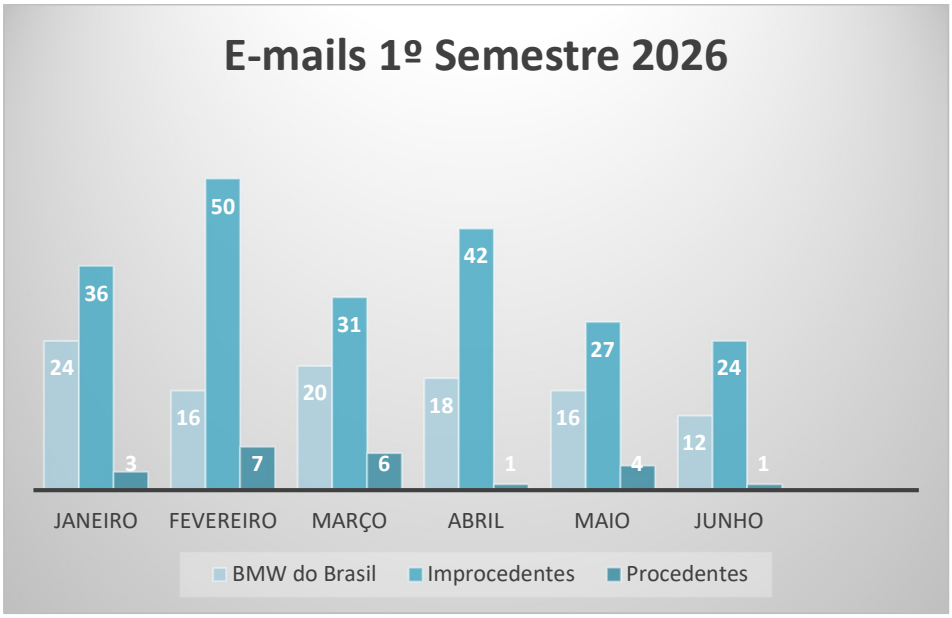


2.1.3- Total de Ligações 1º Semestre 2026:

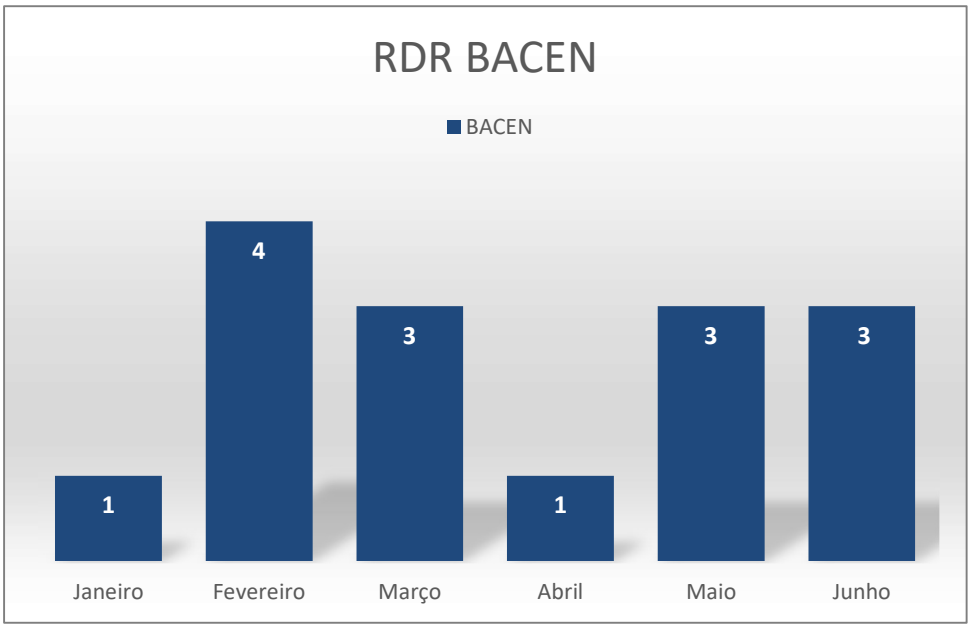


CONFIDENTIAL

2.1.4- Total e-mails recebidos 1º Semestre 2026:



2.1.5- RDR:



CONFIDENTIAL

2.1.6- Análise dos Resultados - Pesquisa de Satisfação do Cliente:

Ás determinações da Resolução CMN nº 5.182, de 31 de Outubro de 2024, a BMW Serviços Financeiros possui instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria a clientes e usuários. Esta avaliação segue os parâmetros definidos conforme as normas, segue abaixo:

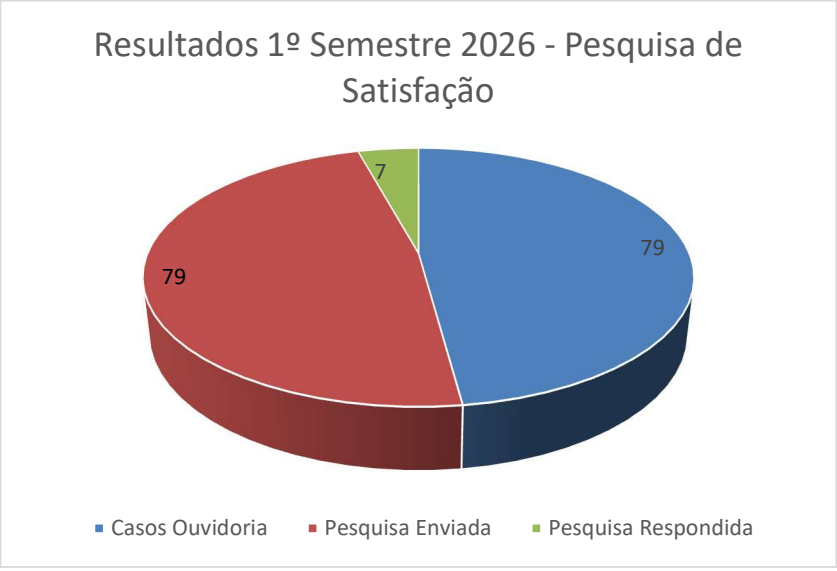
> I – é estruturada de forma a obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto;
> II – é disponibilizada ao cliente ou usuário em até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva de que trata o art. 6º, inciso III e § 2º, e
> III – é concluída em até cinco dias úteis após o prazo de que trata o inciso II.

§ 1º A avaliação afere a satisfação do cliente ou do usuário com a solução apresentada pela ouvidoria para a demanda e com a qualidade do processo de atendimento prestado, **contendo o seguinte conteúdo**:

> I - item 1 - "em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda";
> e
> II - item 2 - "em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria".

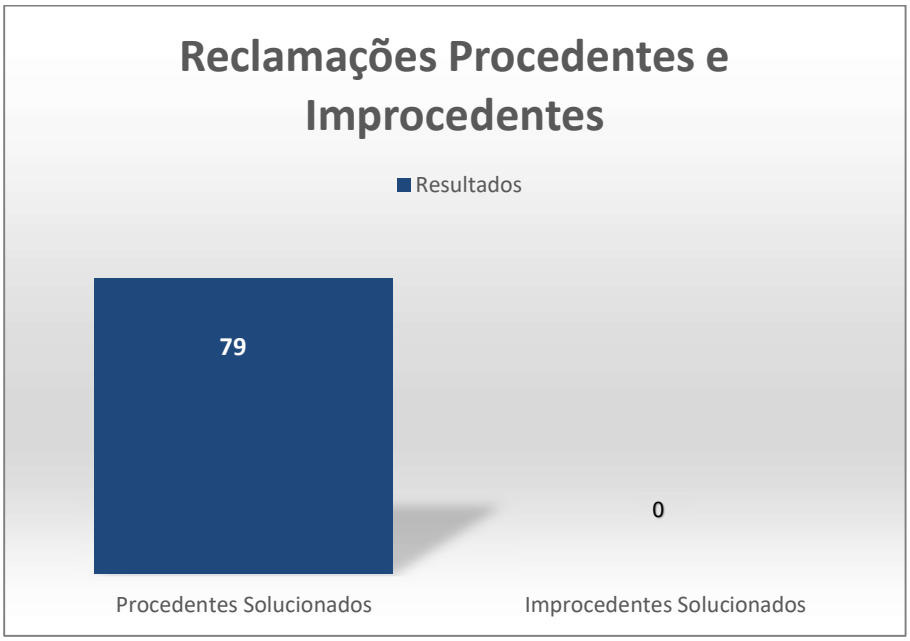
Os dados relativos à avaliação devem ser armazenados de forma eletrônica, em ordem cronológica, permanecendo à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo de cinco anos, contados da data da avaliação realizada pelo cliente ou usuário, conforme Resolução CMN nº 5.182, de 31/10/2024.

Dos 79 casos de Ouvidoria, segue os resultados:



CONFIDENTIAL

3- Classificação dos registros de Ouvidoria:



4- Conclusões dos trabalhos no período em referência

Foi verificado que o número de solicitações/reclamações, inerentes a ouvidoria, teve um aumento de 24 casos se compararmos com o 1º semestre de 2025. Com o intuito de diminuir a quantidade de reclamações e melhorar continuamente a qualidade do serviço prestado ao cliente da BMW Serviços Financeiros, a Ouvidoria preocupa-se em manter um relacionamento próximo com a Área de Atendimento ao Cliente. Sendo assim, as duas áreas em conjunto, buscam identificar pontos a serem melhorados visando aumentar a satisfação de nossos clientes em relação ao serviço prestado.

Ouvidoria BMW Serviços Financeiros

CONFIDENTIAL