



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA - 1º SEMESTRE DE 2025

A Ouvidoria da Dufrio Financeira, Crédito, Financiamento e Investimentos S.A, em cumprimento ao determinado na Resolução CMN nº 4.860 de 23 de outubro de 2020, apresenta relatório quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas no primeiro semestre, com o objetivo de tornar mais transparente a relação com seus clientes e usuários.

O atendimento direto entre a Dufrio Financeira, seus clientes e usuários está diretamente ligada a compreensão e respeito às necessidades, direitos e valores das pessoas, atuando com o intuito de mediar as demandas recebidas, pelos canais de atendimento disponíveis, telefone 0800 602 1660 e correio eletrônico ouvidoria@dufrioфинanceira.com.br, de segunda a sexta-feira, no horário das 09:00h às 12:00h e das 13:00h às 16:00h.

A Ouvidoria da Dufrio Financeira tem por finalidade atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimentos primários da Instituição, e atuar como canal de comunicação entre a Instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

Os atendimentos realizados são recebidos e registrados sistemicamente pela Ouvidoria, independentemente do meio em que ocorrem, ou seja, por telefone, endereço eletrônico ou pelo sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Bacen. O prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Desta forma, tendo em vista a data-base deste relatório, não houve nenhuma demanda de clientes e usuários, bem como do Registro de Demandas do Cidadão do Bacen (RDR), para o primeiro semestre do ano de 2025.

Porto Alegre - RS, 30 de junho de 2025.

dagoberto.zanon@dufrio.com.br

Assinado



Dagoberto Artêmio Zanon

D4Sign

Dagoberto Artêmio Zanon
Diretor Presidente

Carine.Carvalho@DufrioFinanceira.com.br

Assinado



Carine Carvalho

D4Sign

Carine Carvalho
Ouvidora

DUFRIO FINANCEIRA CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS S.A.

DUFRIO FINANCEIRA - Rel 1º Sem 2025 - Ouvidoria

Código do documento bca22149-5366-4e8b-b6bc-7e531d0fdf6e



Assinaturas



Patricia Nakamura
patricia.nakamura@dufrio.com.br
Aprovou

Patricia Nakamura



Clarice Rampazzo
clarice.rampazzo@futurofinanceira.com.br
Aprovou



Dagoberto Artemio Zanon
dagoberto.zanon@dufrio.com.br
Assinou como parte

Dagoberto Artemio Zanon



Carine Carvalho
carine.carvalho@dufriofinanceira.com.br
Assinou como parte

Carine Carvalho

Eventos do documento

11 Aug 2025, 16:34:35

Documento bca22149-5366-4e8b-b6bc-7e531d0fdf6e **criado** por PATRICIA NAKAMURA (71dad566-975e-482d-b0d3-5979ab41caa3). Email: juridico.contratos@dufrio.com.br. - DATE_ATOM: 2025-08-11T16:34:35-03:00

11 Aug 2025, 16:39:19

Assinaturas **iniciadas** por PATRICIA NAKAMURA (71dad566-975e-482d-b0d3-5979ab41caa3). Email: juridico.contratos@dufrio.com.br. - DATE_ATOM: 2025-08-11T16:39:19-03:00

11 Aug 2025, 16:52:46

CLARICE RAMPAZZO **Aprovou** - Email: clarice.rampazzo@futurofinanceira.com.br - IP: 191.232.161.91 (191.232.161.91 porta: 43866) - [Geolocalização: -21.2922457 -50.3428431](#) - Documento de identificação informado: 927.531.160-91 - DATE_ATOM: 2025-08-11T16:52:46-03:00

12 Aug 2025, 10:30:57

PATRICIA NAKAMURA **Aprovou** (94d3c0cb-8a27-4d29-b77d-0b2d91f17355) - Email: patricia.nakamura@dufrio.com.br - IP: 177.43.243.165 (Vlan3053.pae.gvt.net.br porta: 14522) - [Geolocalização: -30.032562735765094 -51.17927363523912](#) - Documento de identificação informado: 752.138.509-87 - DATE_ATOM: 2025-08-12T10:30:57-03:00

13 Aug 2025, 13:11:50

DAGOBERTO ARTEMIO ZANON **Assinou como parte** (8b34bd7f-8f11-4bd9-8de8-cbbe5fb962f1) - Email: dagoberto.zanon@dufrio.com.br - IP: 186.219.143.13 (p-cgn-slesc.sebratel.psi.br porta: 11154) - Documento de identificação informado: 149.352.950-15 - **Autenticação em dois fatores no smartphone ativada** - DATE_ATOM: 2025-08-13T13:11:50-03:00

01 Sep 2025, 09:03:54

CARINE CARVALHO **Assinou como parte** (8555610a-e403-4db2-805f-77920d6bd46d) - Email: Carine.Carvalho@DufrioFinanceira.com.br - IP: 138.118.35.134 (138.118.35.134 porta: 19730) - Documento de identificação informado: 021.059.960-00 - DATE_ATOM: 2025-09-01T09:03:54-03:00

Hash do documento original

(SHA256):33d43188dd01c5a1ae673435098a0d3784d0433a686e503cddb1d0897c1bf828

(SHA512):2e171336f6d8db893b7e35205013b223eeac914e7f0c84b68be858f197af5a8a089a099d69d60e37b9c4375c5f8de9c0121feff31d9d35c2d4fba23d7f387084

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima



Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign**Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL**Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.