

Relatório da **Ouvidoria**

Futuro SCD | Relatório da Ouvidoria | 1º Semestre de 2026



Sumário

01 Apresentação

03 – Quem Somos

04 - Apresentação

05- A Ouvidoria

02 Resultados

06 - Canais de Atendimento

03 Governança

12 - Governança

13 - Política de Relacionamento



Quem Somos

A Futuro SCD é uma Sociedade de Crédito Direto que atua no desenvolvimento e na operação de soluções financeiras digitais, atendendo pessoas físicas com foco em eficiência operacional, segurança e conformidade regulatória.

A Futuro SCD opera com processos robustos, controles internos estruturados e uso intensivo de tecnologia, assegurando fluidez nas operações, rastreabilidade, mitigação de riscos e aderência às melhores práticas do mercado financeiro.

Com uma atuação orientada por integridade, governança e excelência operacional, a Futuro SCD se posiciona como uma instituição financeira sólida, preparada para atender parceiros estratégicos e cumprir integralmente as exigências regulatórias, sustentando crescimento consistente e responsável.

A Futuro SCD nasceu em 22/03/2022 com o propósito de oferecer soluções financeiras para pessoas físicas e pessoas jurídicas.

Valorizamos o contato humano e queremos de forma simples e inovadora facilitar o dia-a-dia de nossos clientes na oferta de produtos e serviços certos para cada momento, além de entregar a melhor experiência.

Temos produtos e serviços certos para transformar a vida de nossos clientes.

Apresentação

Apresentamos nosso relatório semestral atendendo à Resolução nº 4860 de 23 de outubro de 2020 do Conselho Monetário Nacional (CMN) e normas complementares. Este relatório refere-se às atividades da Ouvidoria da Futuro SCD. Nele apresentamos uma visão geral sobre a estrutura e os indicadores de Ouvidoria. O objetivo de uma Ouvidoria é prestar atendimento aos consumidores que se sentiram insatisfeitos com o atendimento recebido nos canais preliminares e que buscam uma solução definitiva às suas necessidades nesta área, atuando como legítima e verdadeira voz do cliente na organização.

Somos promotores da participação social buscando a simplificação nos conflitos, trazendo as melhores experiências aos nossos clientes e usuários com segurança, transparência, cortesia, generosidade e integridade.

Nossa missão é sermos propositivos, imbuídos do papel de criar pontes de melhorias nos processos operacionais. Podemos dizer que este processo consiste em uma das principais vocações da Ouvidoria, a fim de garantir a todos os consumidores um serviço continuamente aperfeiçoado e vinculado aos normativos legais e ao Código de Defesa do Consumidor, além de proporcionar uma melhor experiência na jornada de atendimento.

Trabalhamos fortemente com as áreas de apoio para garantir um tempo médio de resposta satisfatório ao cliente. Temos como meta atender cada um de nossos clientes com assertividade, tempestividade e compreensão. Nosso planejamento para o segundo semestre continua focado na melhoria contínua, para proporcionar uma satisfatória experiência de atendimento aos nossos consumidores.



A Ouvidoria

A estrutura de Relacionamento com o Cliente da Futuro SCD é conduzida por um modelo operacional orientado a indicadores de desempenho e governança de processos. A operação omnichannel permite controle do volume de demandas, monitoramento de SLAs, análise de tempo médio de atendimento e mensuração da taxa de resolatividade, garantindo rastreabilidade completa da jornada do cliente.

A consolidação desses dados assegura previsibilidade operacional, gestão eficiente de recursos e identificação de oportunidades de melhoria. Os indicadores apresentados na sequência evidenciam a performance da operação, o nível de serviço entregue e a aderência aos padrões estabelecidos.

A Ouvidoria também é responsável pelo tratamento das demandas dos clientes e usuários registradas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil - Sistema RDR - e das reclamações registradas no Reclame Aqui, consumidor.gov, bem como dos demais órgãos de defesa do consumidor.

Canais de Atendimento

Ouvidoria

A Ouvidoria é responsável pelo atendimento em segunda instância, analisando e tratando as demandas registradas por clientes e usuários que não foram solucionadas pelos canais de atendimento convencionais, buscando uma resolução imparcial, eficiente e em conformidade com as normas vigentes.

305

acionamentos recebidos
no 1º semestre de 2026

100%

Respondidas

79,7%

Improcedencia

Reclame Aqui

O Reclame Aqui é um importante canal de relacionamento com o consumidor, utilizado para o tratamento de manifestações e busca de soluções em conjunto com as áreas responsáveis.

661

Atendimentos

7,3

Reputação

56,2%

Voltaria a Fazer
Negócios

83,9%

Índice de Solução

Canais de Atendimento

Bacen – RDR'S

A Ouvidoria é responsável por tratar todas as demandas registradas por nossos clientes e usuários junto ao Banco Central do Brasil.

Mantemos um alinhamento contínuo com o Órgão Regulador, promovendo melhorias que beneficiam diretamente nossos clientes.



587

Demandas atendidas

48,09%

De demandas improcedentes

Procon

Temos uma célula responsável por tratar e resolver as reclamações de clientes e usuários registradas nos órgãos de defesa do consumidor, como Procon, Decons e Condecons, além de conduzir as tratativas nas audiências de conciliação mediadas por esses órgãos.



453

Demandas registradas

Canais de Atendimento

Consumidor.gov.br

O Consumidor.gov.br é uma plataforma pública online, supervisionada pela Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor), que facilita a resolução de conflitos de consumo por meio do diálogo direto entre consumidores e empresas.

Demandas atendidas: 802

Satisfação com atendimento: 1,8

Índice de solução: 76,5%

Reclamações respondidas: 100%

Prazo médio de resposta: 10 dias

Governança

No primeiro semestre intensificamos a atuação junto aos gestores das áreas internas, com foco na melhoria contínua de produtos, serviços e jornadas. Essa colaboração contribuiu diretamente para a evolução da experiência do cliente.

Durante esse período, a Ouvidoria também ampliou sua capacidade de resolução das demandas, atuando com mais autonomia e agilidade. Além disso, esteve presente em diversos movimentos corporativos, reforçando a importância da centralidade no cliente. Compartilhamos insights sobre as manifestações recebidas, destacando que essa perspectiva deve estar presente desde a concepção até a manutenção de produtos, serviços e jornadas.

Política de Relacionamento

A Política de Relacionamento reforça o nosso compromisso com a ética, a transparência e a responsabilidade; princípios que são os pilares da nossa instituição. Ela estrutura e normatiza que tais valores sejam o fundamento dos processos e das iniciativas da organização, reafirmando a premissa de que nossos clientes são os principais influenciadores das nossas decisões.

Nesta linha, a Ouvidoria tem trabalhado todas as reclamações como oportunidades de melhoria, com o objetivo de fortalecer ainda mais o relacionamento com os clientes.

Site:
www.futuroscd.com.br



@futuroscd

Ouvidoria

0800 667 3437

Atendimento Segunda a
sexta, das 9h às 18h
exceto feriados nacionais.

Fale com a Ouvidoria em
ouvidoria@futuroscd.com.br

Para que sua manifestação seja
analisada, é preciso que um registro
sobre o mesmo assunto já exista em
nossos canais de atendimento
primários.

SAC | Futuro SCD

Telefone: 0800 400 9050

WhatsApp: 51 9 9814-6945

Ligação Gratuita
Atendimento de segunda a
sexta, das 8h às 18h



FUTURO

SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO

Com você em cada etapa!