

No banco de dados do SCR, atualmente são arquivadas as informações relativas às operações de clientes com responsabilidade global igual ou superior a R\$ 200,00, **tanto a vencer quanto vencidas, bem como os montantes relativos a fianças e avais prestados pelas instituições financeiras em favor de seus clientes.**

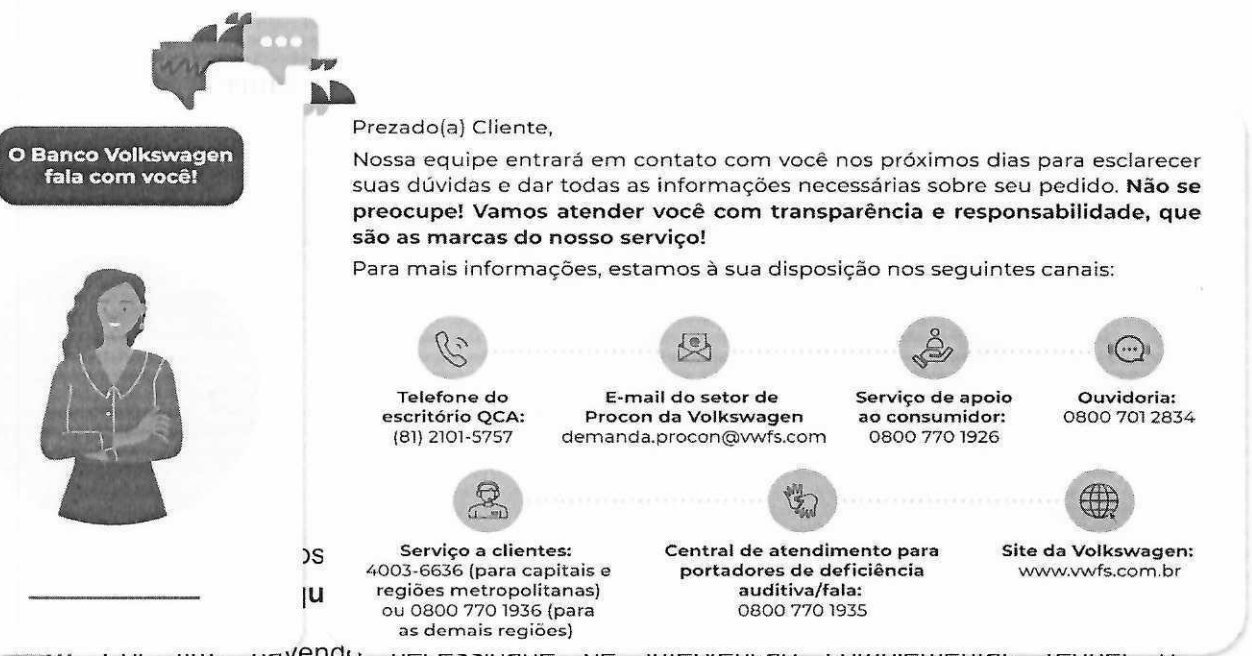
Assim, é relevante assinalar que não houve qualquer conduta ilícita por parte deste reclamado, **visto que a anotação no Banco Central não configura uma negativação/restrição creditícia, mas sim uma inclusão no SCR (Sistema de Informações de Crédito do Banco Central).**

Essa distinção, inclusive, é fundamental para compreender a natureza e a finalidade do SCR (Sistema de Informações de Crédito do Banco Central), que busca promover a estabilidade e a eficiência do Sistema Financeiro Nacional, em conformidade com as diretrizes do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central.

Devido à normativa estabelecida pelo próprio Banco Central, este reclamado tem o dever de registrar a saúde financeira de cada contrato. **No caso em tela, todas as informações cadastradas no sistema se efetivaram com base no regramento do BACEN, de modo que a atuação do Banco Volkswagen, desde o início até o desfecho, transcorreu de maneira lícita e regular.**

Assim, demonstra-se de maneira clara que as alegações do reclamante não merecem acolhimento, uma vez que as informações contidas no SCR do Banco Central não correspondem a uma negativação, mas sim a um registro compulsório para todas as instituições financeiras.

3. Do serviço de apoio ao consumidor










O Banco Volkswagen fala com você!

Prezado(a) Cliente,

Nossa equipe entrará em contato com você nos próximos dias para esclarecer suas dúvidas e dar todas as informações necessárias sobre seu pedido. **Não se preocupe! Vamos atender você com transparência e responsabilidade, que são as marcas do nosso serviço!**

Para mais informações, estamos à sua disposição nos seguintes canais:

-  **Telefone do escritório QCA:** (81) 2101-5757
-  **E-mail do setor de Procon da Volkswagen:** demanda.procon@vwfs.com
-  **Serviço de apoio ao consumidor:** 0800 770 1926
-  **Ouvidoria:** 0800 701 2834
-  **Serviço a clientes:** 4003-6636 (para capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 770 1936 (para as demais regiões)
-  **Central de atendimento para portadores de deficiência auditiva/fala:** 0800 770 1935
-  **Site da Volkswagen:** www.vwfs.com.br

... havendo necessidade de intervenção complementar, requer o direcionamento da referida notificação ao seguinte endereço eletrônico: judicial@vwfs.com.

Termos em que pede deferimento.

