

Elaborado em cumprimento ao disposto no Artigo 13 da Resolução 4.860 de 23.10.2020 do Conselho Monetário Nacional.

A Ouvidoria do Ouribank S.A. Banco Múltiplo. (“Ouribank”) é o canal de atendimento de última instância às demandas de clientes, usuários de seus produtos e serviços e do público em geral, que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento primário da instituição.

Seu funcionamento está disciplinado:

- no âmbito do Banco Central pela Resolução CMN nº 4.860 de 23.10.2020.
- no âmbito do Mercado de Valores Mobiliários pela Resolução CVM nº 43 de 17.08.2021.

A Ouvidoria funciona de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 9h30m às 16h30m e disponibiliza os seguintes canais de atendimento:

- (i) Telefones gratuitos (0800-6034444, 0800-7754000), com sistema de gravação;
- (ii) E-mail ([ouvidoria@ouribank.com](mailto:ouvidoria@ouribank.com));
- (iii) Formulário Eletrônico (<https://www.ouribank.com/sobre-nos/ouvidoria>);
- (iv) Endereço para correspondência (Av. Paulista 1728, 7º andar, São Paulo, SP, CEP 01310-919).

A Ouvidoria é pautada pelos seguintes valores: cumprimento da legislação e normas, ética, imparcialidade, confidencialidade, independência e transparência.

A estrutura da Ouvidoria é bem dimensionada ao seu volume de demandas e adequadamente organizada para atender aos seus objetivos.

A Ouvidoria não está vinculada a componente organizacional da instituição que configure conflito de interesses ou de atribuições. O Ouvidor e demais colaboradores responsáveis pelo atendimento são aptos, tendo sido aprovados em exame de certificação.

É assegurado à Ouvidoria o acesso às informações e documentos necessários para apuração dos fatos e elaboração da resposta formal e adequada às demandas recebidas.

A Ouvidoria recebe a reclamação, protocoliza, acompanha a solução pelas áreas operacionais, elabora e encaminha resposta conclusiva no prazo de até 10 (dez) dias úteis. O prazo pode ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

Em até 1 (um) dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva, foi enviada ao demandante “Pesquisa de avaliação direta da qualidade de atendimento prestado pela Ouvidoria”.

A Ouvidoria mantém a Diretoria da instituição informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições.

Ao final de cada semestre são elaborados relatórios detalhados acerca das atividades da Ouvidoria, remetidos ao Conselho de Administração e Auditoria Interna. Os relatórios são mantidos na sede da instituição à disposição dos órgãos reguladores pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

No 1º semestre de 2025, a Ouvidoria recebeu 1.076 (mil e setenta e seis) contatos, dos quais apenas 5 (cinco) foram elegíveis a Ouvidoria, sendo 4 (quatro) relacionados a Correspondentes Cambiais. Após a devida apuração todas as 5 (cinco) demandas foram classificadas como “Improcedentes”, haja vista não terem sido identificadas falhas, irregularidades ou mal atendimento.

Ainda em relação às demandas elegíveis à Ouvidoria no 1º semestre de 2025, destacam-se as informações abaixo:

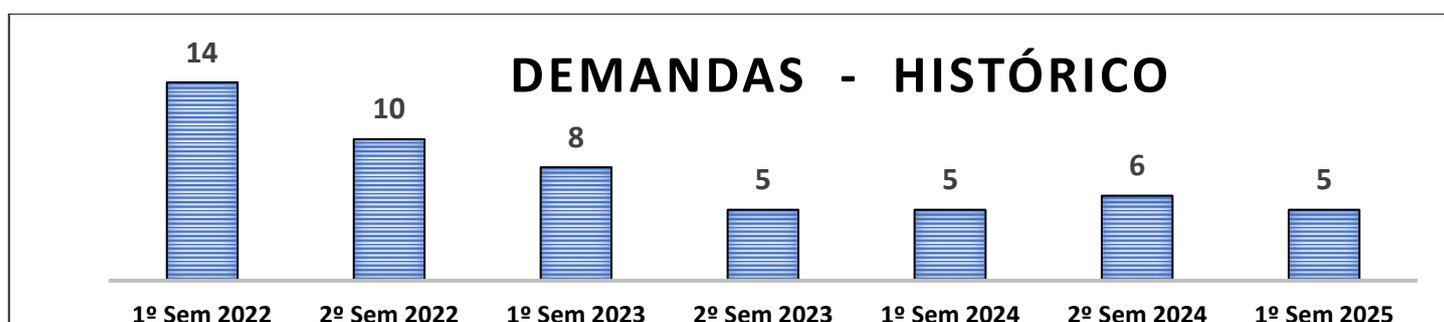
- ✓ Tipo de Pessoa Demandante: 100% (cem por cento) de pessoas naturais .
- ✓ Canais de Acesso: 100% (cem por cento) recebidas por e-mail/formulário eletrônico.
- ✓ Todas as 5 (cinco) demandas foram respondidas antes do prazo regulamentar de 10 (dez) dias úteis. O prazo médio de respostas conclusivas foi de 5 (cinco) dias úteis, ou seja 50% (cinquenta por cento) abaixo do prazo limite regulamentar.
- ✓ No tocante a produtos: 20% (vinte por cento) das demandas se referiram a conta corrente, 60% (sessenta por cento) a câmbio, e 20% (vinte por cento) a custódia de CCI.

Após o envio da resposta conclusiva, foi encaminhada “Pesquisa de avaliação da qualidade de atendimento prestado pela Ouvidoria” pelo canal e-mail a todas as 5 (cinco) demandas protocolizadas e solicitado aos demandantes atribuísem notas numa escala de 1 (um) a 5 (cinco), sendo 1 (um) o nível de satisfação mais baixo e 5 (cinco) o nível de satisfação mais alto, para os itens:

“Solução apresentada pela Ouvidoria” e “Qualidade de atendimento prestado pela Ouvidoria”.

Contudo, não obtivemos retorno de avaliação pelos demandantes, ou seja, embora formalmente consultados os demandantes não responderam à pesquisa.

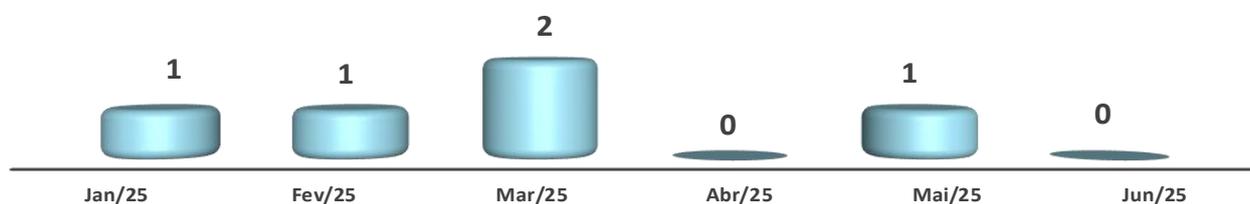
Qualificação das Demandas - 1º Semestre / 2025							
	Jan/25	Fev/25	Mar/25	Abr/25	Mai/25	Jun/25	Total
<b>Procedente Solucionado</b> <i>Encontram amparo legal, contratual e/ou regulamentar e foram totalmente solucionadas no prazo regulamentar.</i>	0	0	0	0	0	0	0
Ouribank	0	0	0	0	0	0	0
Ouribank - Correspondentes	0	0	0	0	0	0	0
<b>Improcedente</b> <i>Não encontram amparo legal, contratual e/ou regulamentar, independentemente da solução adotada</i>	1	1	2	0	1	0	5
Ouribank	0	1	0	0	0	0	1
Ouribank - Correspondentes	1	0	2	0	1	0	4
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>



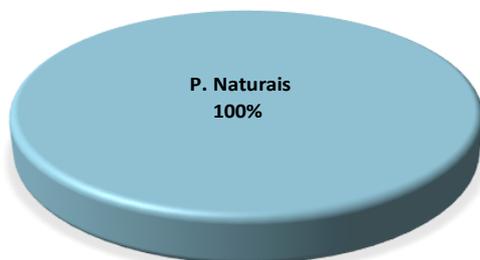
## D E M A N D A S - 1º SEMESTRE / 2025

OURIBANK	Jan/25	Fev/25	Mar/25	Abr/25	Mai/25	Jun/25	TOTAL	
<b>Âmbito Mercado Financeiro</b>	1	1	2	0	1	0	5	100,0%
Banco	0	1	0	0	0	0	1	
Correspondentes	1	0	2	0	1	0	4	
<b>Âmbito Mercado Val. Mobiliários</b>	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
<b>TOTAL GERAL</b>	1	1	2	0	1	0	5	100,0%

### QUANTIDADE



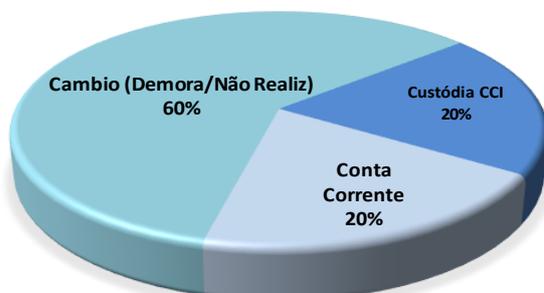
### TIPO DE PESSOA



### PRAZO DE RESPOSTA



### PRODUTO



### CANAL DE CONTATO



## ATENDIMENTO - CANAL EXTERNO - RDR (Registro de Demandas do Cidadão) do BANCO CENTRAL

No tocante às demandas registradas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (“RDR”) de que trata a Resolução BCB nº 222 de 30.03.2022, cujas respostas são elaboradas pelo departamento Jurídico e a gestão é feita pela Ouvidoria, informamos:

No 1º Semestre de 2025, o Ouribank recebeu 125 (cento e vinte e cinco) demandas registradas no RDR. O prazo médio de resposta foi de 7 (sete) dias úteis, ou seja 30% (trinta por cento) abaixo ao prazo limite de 10 (dez) dias úteis estabelecido pelo Regulador.

Das 125 (cento e vinte e cinco) demandas de RDR do semestre, a maioria destas, 107 (cento e sete), equivalente a 86% (oitenta e seis por cento), se referiram ao aplicativo Nomad, que na condição de correspondente cambial do Ouribank, tem as transferências internacionais realizadas pelo banco. Muitas das reclamações relacionadas a Nomad (55%) sequer diziam respeito à atuação do Ouribank, posto que tratavam de fatos absolutamente desvinculados de relação da Nomad com o banco.

Comparativamente ao 2º semestre de 2024, observou-se aumento de 58% (cinquenta e oito) quantidade de demandas, 125 (cento e vinte e cinco) contra 79 (setenta e nove), no total de RDRs.

No 1º Semestre de 2025, o Bacen avaliou 68 (sessenta e oito) demandas de RDR, com as seguintes qualificações: 2 (duas) Procedentes (3%), 38 (trinta e oito) Improcedentes (56%), 6 (seis) Não Reguladas, (9 %) e 22 (vinte e duas) Canceladas (32 %).

O Bacen divulga Rankings Trimestrais de Reclamações das instituições financeiras, sendo que o Ouribank constou na lista de instituições não ranqueadas, haja vista não atingir a quantidade mínima necessária de 30 (trinta) demandas qualificadas Procedentes por trimestre.

