

RELATÓRIO ATIVIDADES OUVIDORIA – 2º Semestre 2025

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 e 0800-7754000), com sistema de gravação;
- (ii) E-mail (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, é enviada ao demandante a “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 2º semestre de 2025, a Ouvidoria recebeu 822 (oitocentos e vinte e dois) contatos, dos quais apenas 5 (cinco) foram elegíveis a Ouvidoria, sendo 2 (dois) relacionados a Correspondentes Cambiais. Após a devida apuração, 3 (três) demandas foram classificadas como “Procedentes” e 2 (duas) demandas foram classificadas como “Improcedentes”, haja vista não terem sido identificadas falhas, irregularidades ou mau atendimento.

Ainda em relação às demandas elegíveis à Ouvidoria no 2º semestre de 2025, destacam-se as informações abaixo:

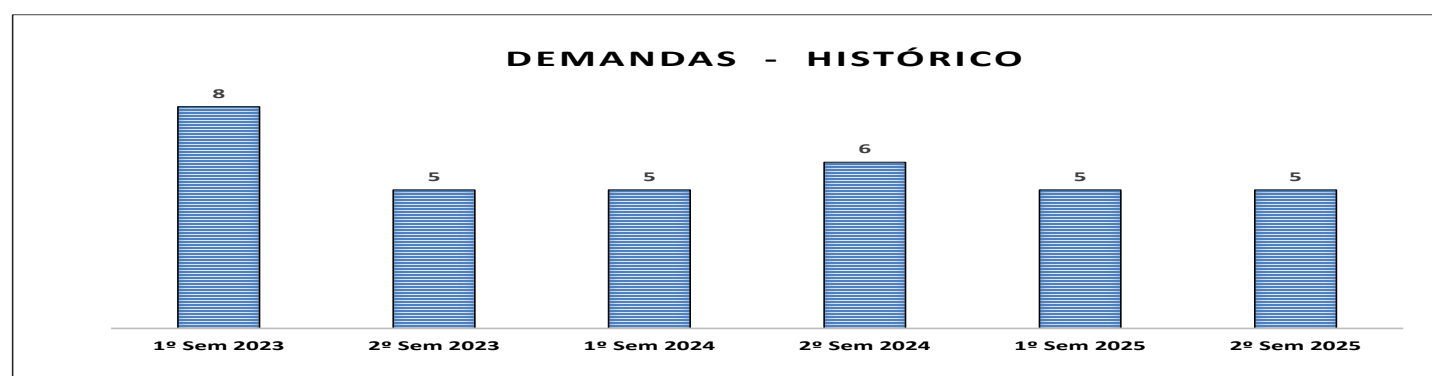
- ✓ Tipo de Pessoa Demandante: 60% (sessenta por cento) de pessoas naturais e 40% (quarenta por cento) de pessoas jurídicas.
- ✓ Canais de Acesso: 80% (oitenta por cento) recebidas por e-mail/formulário eletrônico e 20% (vinte por cento) recebidas por telefone.
- ✓ Todas as 5 (cinco) demandas foram respondidas 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/temas: 20% (vinte por cento) das demandas se referiram a atendimento, 20% (vinte por cento) a câmbio Eclub, 20% (vinte por cento) a transferência para usuário de cartão pré-pago e 40% (quarenta por cento) a câmbio.

Após o envio da resposta conclusiva, foi encaminhada a “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 que 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 de 4 (quatro) demandantes, sendo que somente 1 (um) demandante respondeu, atribuindo as notas 4 e 5, respectivamente.

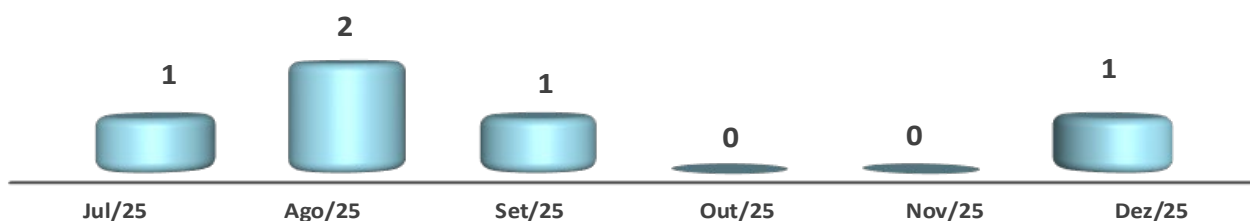
Qualificação das Demandas - 2º Semestre / 2025							
	Jul/25	Ago/25	Set/25	Out/25	Nov/25	Dez/25	Total
Procedente Solucionado <i>Encontram amparo legal, contratual e/ou regulamentar e foram totalmente solucionadas no prazo regulamentar.</i>	1	1	1	0	0	0	3
Ouribank	1	1	1	0	0	0	3
Ouribank - Correspondentes	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente <i>Não encontram amparo legal, contratual e/ou regulamentar, independentemente da solução adotada</i>	0	1	0	0	0	1	2
Ouribank	0	0	0	0	0	0	0
Ouribank - Correspondentes	0	1	0	0	0	1	2
Total	1	2	1	0	0	1	5



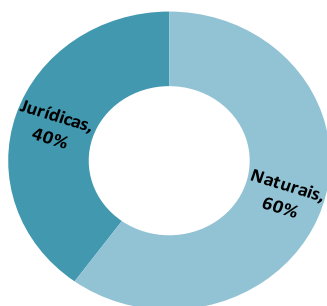
DEMANDAS - 2º Semestre / 2025

OURIBANK	Jul/25	Ago/25	Set/25	Out/25	Nov/25	Dez/25	TOTAL	
Âmbito Mercado Financeiro	1	2	1	0	0	1	5	100,0%
Banco	1	1	1	0	0	0	3	
Correspondentes	0	1	0	0	0	1	2	
Âmbito Mercado Val. Mobiliários	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Total Geral	1	2	1	0	0	1	5	100,0%

QUANTIDADE



TIPO DE PESSOA

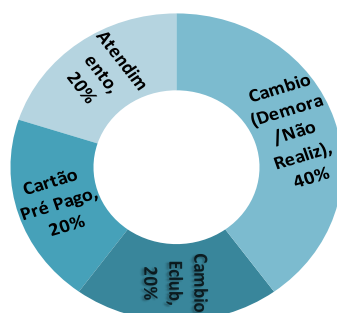


PRAZO DE RESPOSTA

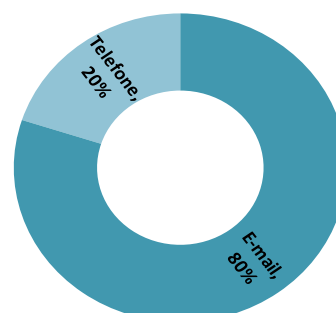
Prazo Médio - 5 dias úteis



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 2º Semestre de 2025, o Ouribank recebeu 157 (cento e cinquenta e sete) demandas registradas no RDR. O prazo médio de resposta foi de 8 (oito) dias úteis, ou seja 20% (vinte por cento) abaixo ao prazo limite de 10 (dez) dias úteis estabelecido pelo Regulador.

Das 157 demandas de RDR do semestre, a maioria destas, 143 (cento e quarenta e três), equivalente a 91% (noventa e um por cento), se referiram à Nomad, que na condição de correspondente cambial do Ouribank, tem as transferências internacionais realizadas pelo banco. Muitas das reclamações relacionadas a Nomad (45%) sequer diziam respeito à atuação do Ouribank, posto que tratavam de fatos absolutamente desvinculados da relação da Nomad com o banco.

Comparativamente ao 1º semestre de 2025, observou-se aumento de 26% (vinte e seis por cento) na quantidade de demandas, 157 (cento e cinquenta e sete) contra 125 (cento e vinte e cinco) no total de RDRs.

No 2º Semestre de 2025, o Bacen avaliou 110 (cento e dez) demandas de RDR, com as seguintes qualificações: 21 (vinte e uma) Procedentes (19%), 49 (quarenta e nove) Improcedentes e Não Conclusivas (44%), 36 (trinta e seis) Canceladas (33%) e 4 (quatro) Não Reguladas (4%). 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.

