Relatório de Ouvidoria

1º Semestre de 2026

Índice

03. Introdução

04. Mensagem Inicial

05. Mensagem da Ouvidora

06. Capítulo I: Ouvidoria banco BV S.A. e Banco Votorantim S.A. (banco BV)

07. O banco BV

08. Missão da Ouvidoria do banco BV

09. Canais de Ouvidoria do banco BV

10. Estrutura e instalações da Ouvidoria do banco BV

11. a) Canal de atendimento Ouvidoria

13. a.1) Satisfação de clientes

13. b) Canal de atendimento Bacen | RDR

15. c) Canal de atendimento ao PROCON

17. d) Reclame Aqui

19. e) Consumidor.gov

21. Atuação Estratégica da Ouvidoria do banco BV

22. a) Governanças das Reclamações

22. b) Melhoria Contínua

23. Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC

25. Política de Relacionamento com Clientes

26. Relacionamento Institucional da Ouvidoria

Introdução

Em atendimento à Resolução CMN nº 4.860 de 2020 e às demais regulamentações aplicáveis, este relatório refere-se às atividades da Ouvidoria do banco BV S.A., Banco Votorantim S.A. (banco BV), no período de 01/01/2026 a 30/06/2026.

Mensagem Inicial

A Ouvidoria tem como propósito atuar como instância final de atendimento ao cliente e mediação de conflitos, com a missão de promover melhorias contínuas a partir das manifestações recebidas. Nosso foco está em oferecer soluções resolutivas e proporcionar uma experiência positiva aos clientes que acessam nossos canais.

Reconhecemos, no entanto, que a jornada do cliente não se limita ao contato com a Ouvidoria. Por isso, nosso principal desafio é identificar pontos de fricção ao longo da jornada do nosso cliente e acompanhar indicadores que reflitam o nível de satisfação com nossos produtos e serviços.

Nesse contexto, temos um plano de atuação voltado para o avanço na qualidade da experiência do cliente, além de possuirmos rotinas que contribuem para a melhoria dos processos e a excelência dos produtos do Conglomerado Votorantim. Essa atuação visa robustecer o alinhamento do negócio e das áreas operacionais com a voz do cliente.

Neste relatório, apresentamos os principais resultados alcançados no primeiro semestre de 2026, bem como os desafios enfrentados pela equipe da Ouvidoria e pelas áreas parceiras na busca pela excelência no atendimento.

Boa leitura!

Marcella Rigamondi Urada Coimbra
Diretora Executiva do Jurídico Corporativo, de Governança Corporativa e de Ouvidoria

Vanessa Antunes Kuhlmann
Ouvidora

Mensagem da Ouvidora

A Ouvidoria do banco BV segue evoluindo de forma consistente, ampliando seu papel para além da resolução de demandas e consolidando-se como uma importante fonte de inteligência para a organização. Em um ambiente cada vez mais dinâmico e digital, temos nos reinventado continuamente, incorporando novas metodologias, ferramentas analíticas e recursos de inteligência artificial que potencializam nossa capacidade de compreender as necessidades dos clientes e transformar percepções em oportunidades concretas de evolução.

A combinação entre experiência humana, escuta qualificada, análise avançada de dados e tecnologia tem fortalecido nossa atuação estratégica, permitindo identificar tendências, antecipar riscos e direcionar melhorias com maior agilidade e assertividade. Mais do que responder manifestações, atuamos como um agente impulsionador da transformação contínua, conectando a voz do cliente às decisões e iniciativas que impactam produtos, processos, serviços e jornadas.

A evolução da Ouvidoria também se reflete no relacionamento com os órgãos reguladores e de defesa do consumidor. Por meio de uma atuação pautada pela transparência, governança e utilização inteligente da informação, reforçamos nosso compromisso com a melhoria contínua, evidenciando a maturidade de nossos processos e a efetividade das ações implementadas ao longo do período.

Seguimos comprometidos com a inovação, com a excelência no atendimento e com o propósito de transformar cada manifestação em aprendizado, evolução e geração de valor para clientes, colaboradores e para o banco BV.

Agradeço a todas as áreas parceiras que contribuíram para mais este ciclo de evolução e fortalecimento da nossa Ouvidoria.

Boa leitura. **Vanessa Antunes Kuhlmann**



Capítulo I

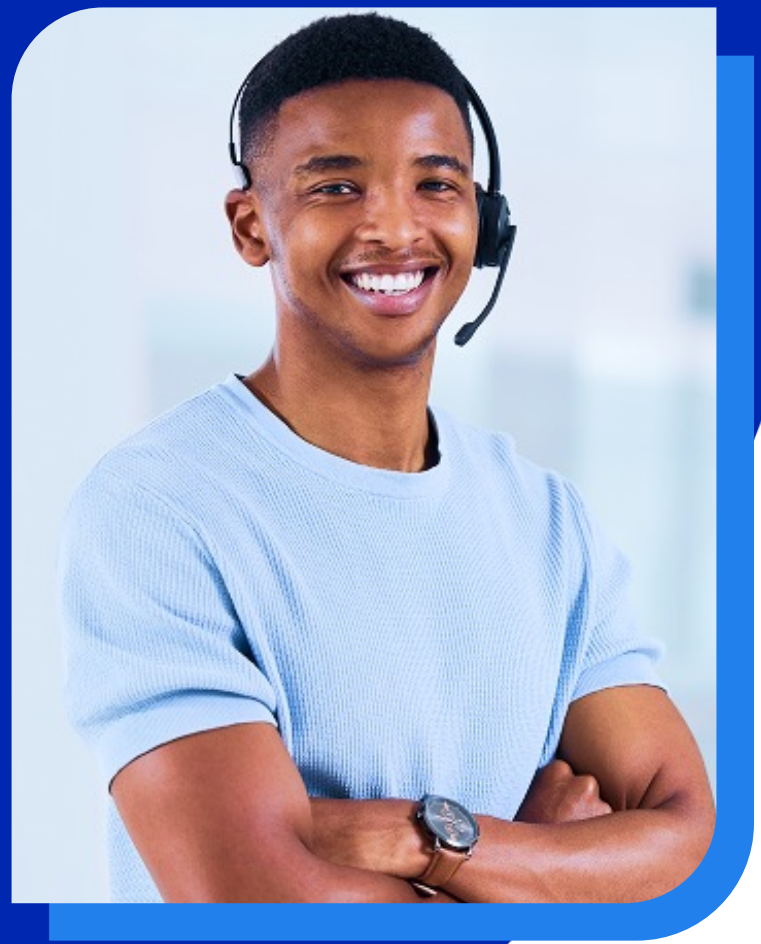
Ouvidoria banco BV S.A. e Banco Votorantim S.A. (banco BV)

O banco BV

Com mais de 30 anos de experiência, o banco BV é um dos maiores bancos privados do Brasil e tem como propósito tornar a vida financeira mais simples e leve para pessoas e empresas. Nossa trajetória combina a solidez de uma instituição financeira consolidada com a capacidade de inovar continuamente, acompanhando a evolução das necessidades dos clientes e do mercado.

Oferecemos um ecossistema completo de soluções financeiras digitais, desenvolvido para proporcionar experiências cada vez mais simples, acessíveis e eficientes. Para pessoas físicas, disponibilizamos produtos e serviços como conta digital, cartões, seguros, empréstimos e financiamentos. Para empresas e investidores, contamos com soluções especializadas em Corporate & Investment Banking.





Missão da Ouvidoria do banco BV

"Transformar a voz do cliente em inteligência para impulsionar melhorias, fortalecer relacionamentos e gerar valor para o negócio"

A Ouvidoria mantém sua dedicação em atuar como mediadora de conflitos e defensora dos interesses dos consumidores que já recorreram aos canais primários de atendimento, mas não se sentiram plenamente atendidos em suas demandas.

Alinhada ao propósito do BV, a Ouvidoria reafirma o compromisso de oferecer um atendimento diferenciado, buscando sempre as melhores soluções e resultados de forma sustentável.

Além de propor melhorias contínuas a partir das manifestações recebidas, a Ouvidoria dedica-se à elaboração de recomendações formais que transformam fragilidades em oportunidades para a Companhia, contribuindo para a prevenção e mitigação de riscos operacionais e de imagem.

Canais de Ouvidoria do banco BV

O acesso à Ouvidoria pode ser realizado por telefone, via chat no aplicativo do banco BV ou por correspondência:

- **Telefone**
  0800-707-0083, de 2ª a 6ª feira das 9h às 18h (exceto feriados nacionais)
  Atendimento para Deficientes Auditivos e de Fala: 0800-701-8661

- **Chat disponível no Aplicativo do BV**

Estrutura e instalações da Ouvidoria do banco BV

A Ouvidoria do banco BV conta com 19 (dezenove) colaboradores próprios. A gestão da área é conduzida pela Vanessa A. Kuhlmann, Ouvidora responsável pelos canais de atendimento da Ouvidoria, Procon, RDR, Bacen e pela Governança de Reclamações. Além disso, a área também exerce a governança e o acompanhamento dos canais especiais Consumidor.gov e Reclame Aqui.

Nossa estrutura está situada na Avenida das Nações Unidas, nº 14.171, na cidade de São Paulo.



a) Canal de atendimento da Ouvidoria

No primeiro semestre de 2026, registramos 2.084 demandas, um aumento de 29% (vinte e nove por cento) no volume de casos em comparação com o segundo semestre de 2025.

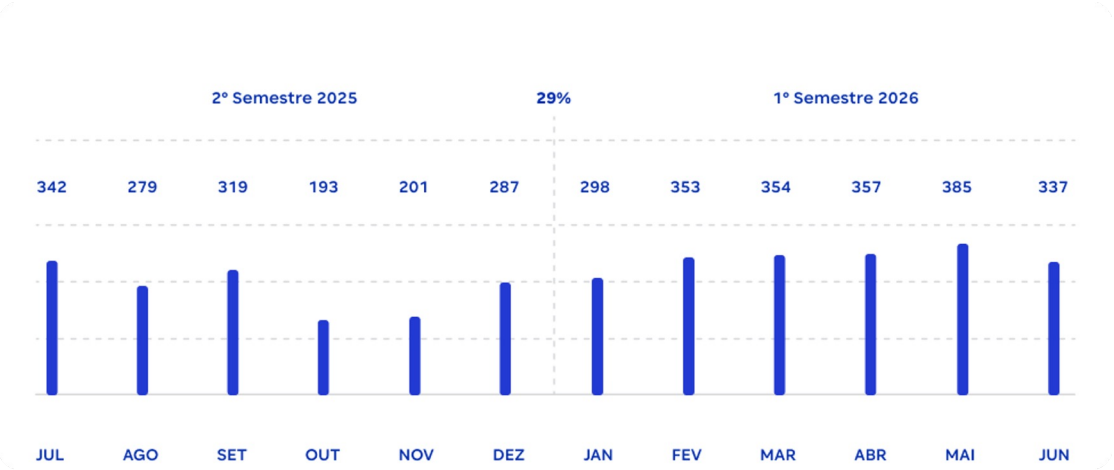


Gráfico 01: Registros de demandas por mês no canal de Ouvidoria (2º Semestre/25 x 1º Semestre/26)

No primeiro semestre de 2026, o tempo médio de solução (TMS) foi de 3,5 (três e meio) dias úteis, resultado significativamente inferior ao limite regulamentar de 10 (dez) dias úteis, evidenciando a agilidade e eficiência no tratamento das demandas.

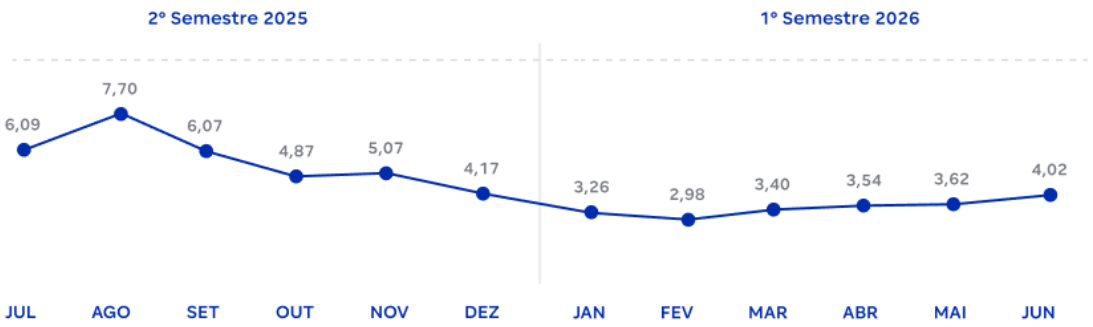


Gráfico 03: Evolução no tempo médio de solução (TMS) (2º semestre/25 x 1º semestre/26)

Respondemos 77,7% (setenta e sete virgula sete por cento) das demandas de Ouvidoria em até 5 (cinco) dias úteis, atendendo ao estabelecido pela SARB 027/2023 da Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos - Febraban, que dispõe que ao menos 50% (cinquenta por cento) das demandas devem ser respondidas dentro deste prazo.

O índice de resolutividade atingiu 96,8% (noventa e seis vírgula oito por cento), evidenciando que a grande maioria dos clientes teve suas demandas solucionadas sem precisar recorrer a outros canais. Esse resultado representa um forte indicador da qualidade e da efetividade do atendimento prestado.

a.1) Satisfação de clientes

Conforme determinação da Resolução CMN nº 4.860/20, todos os clientes atendidos pelo canal de Ouvidoria passam por avaliação direta da qualidade do atendimento, sendo a pesquisa enviada através de SMS ou WhatsApp.

No período analisado, a taxa média de participação foi de 17,7% (dezessete vírgula sete por cento) para a pergunta 1 e de 16,9% (dezesseis vírgula nove por cento) para a pergunta 2. As avaliações atribuídas a essas questões apresentaram médias de 4,7 e 4,8, respectivamente, em uma escala de 1 a 5.

Após o encerramento de cada demanda, mensuramos a percepção dos clientes do Banco através da pesquisa de NPS, na qual perguntamos: "Considerando o atendimento recebido na Ouvidoria do banco BV, numa escala de 0 a 10 — sendo 10 "recomendaria" e 0 "não recomendaria" — qual a probabilidade de você indicar o BV a um parente?".

Encerramos o semestre com o indicador de NPS posicionado na zona de excelência, alcançando 89,8 pontos.

b) Canal de atendimento BACEN | RDR

Recebemos 5.856 (cinco mil, oitocentos e cinquenta e seis) demandas no primeiro semestre de 2026, praticamente o mesmo volume em relação ao semestre anterior, com incremento de 1,4% (um virgula quatro por cento).

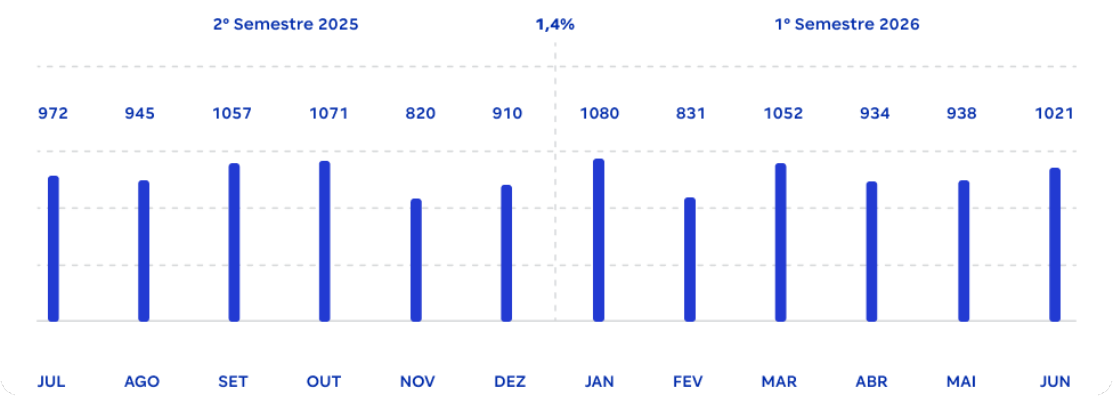


Gráfico 05: Registros de demandas por mês no canal de BACEN/RDR (2º Semestre/25 x 1º Semestre/26)

O índice de resolutividade foi de 93% (noventa e três por cento) neste semestre, considerando apenas os clientes que não migraram para outros canais.

O tempo médio de solução (TMS) praticado no semestre foi de 7 (sete) dias úteis, abaixo do prazo regulamentar estipulado pelo artigo 3º da Resolução BCB Nº 222 de 30/03/2022, que é de até 10 (dez) dias úteis.

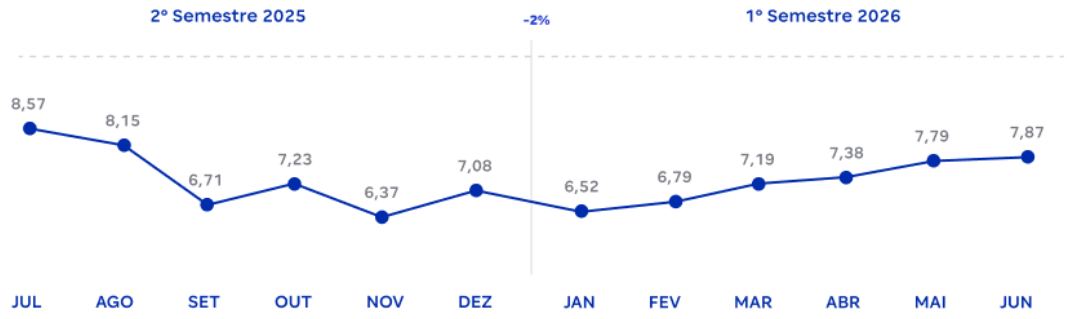


Gráfico 06: Evolução no tempo médio de solução (TMS)
(2º semestre/25 x 1º semestre/26)

O Banco Central divulgou o resultado do Ranking de Reclamações referente ao 2º trimestre de 2026 e ocupamos a 38ª posição, resultado superior ao do semestre passado, continuando no Ranking Secundário.

c) Canal de atendimento ao PROCON

Tivemos 3.472 (três mil quatrocentos e setenta e duas) demandas recebidas no PROCON, via CIP (Carta de Investigação Preliminar), no primeiro semestre de 2026, o que representa um aumento de 7% (sete por cento). Segue gráfico evolutivo:

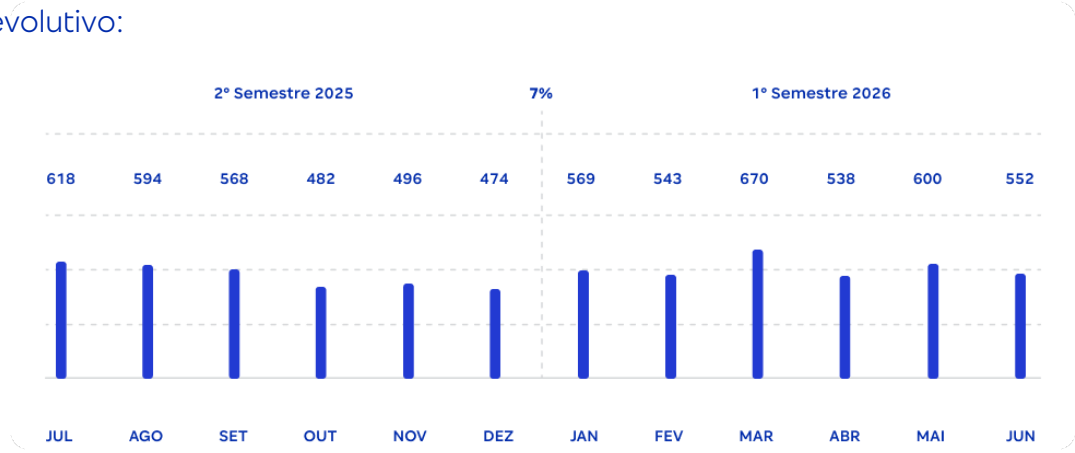


Gráfico 08: Registros de demandas por mês no canal de PROCON (2º Semestre/25 x 1º Semestre/26)

O índice de resolutividade alcançou 93% (noventa e três por cento) neste semestre, considerando apenas os clientes que não migraram para outros canais. Mantemos ações contínuas de revisão das respostas encaminhadas e trabalhamos para fortalecer o relacionamento com os PROCONS, garantindo que os técnicos responsáveis pela análise das reclamações e pela orientação aos consumidores compreendam nossos processos. Dessa forma, buscamos evitar a migração das demandas para outros canais.

O tempo médio de solução (TMS) ficou em aproximadamente 9 (nove) dias corridos, conforme gráfico abaixo:

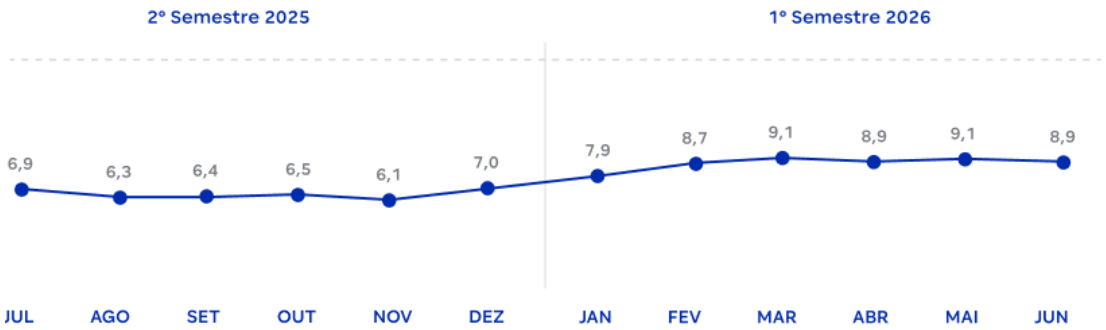


Gráfico 09: Evolução tempo médio de solução (TMS)
(2º semestre/25 x 1º semestre/26)

Em relação às audiências realizadas pelos PROCONS, foram recebidas 463 intimações no primeiro semestre de 2026, a mesma quantidade do semestre passado.

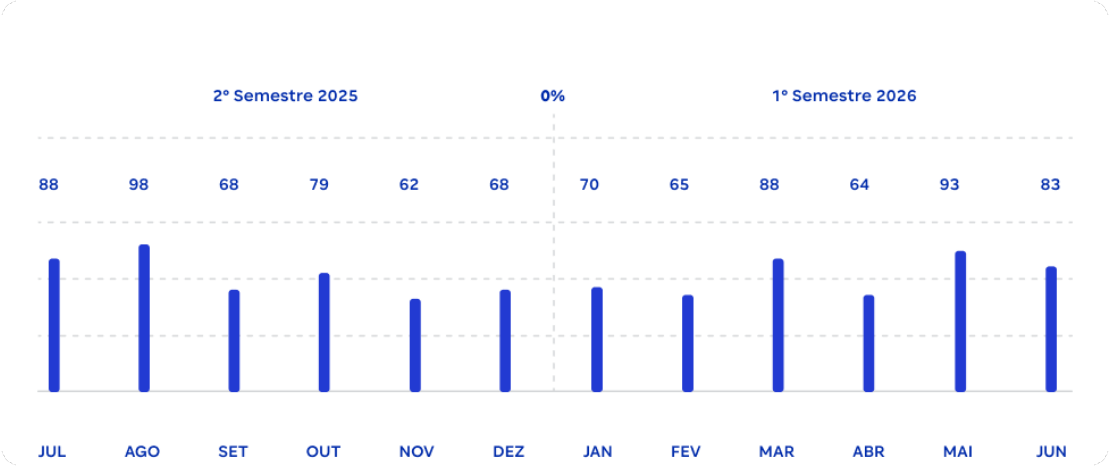


Gráfico 10: Registros de demandas por mês no canal de PROCON Audiência
(2º Semestre/25 x 1º Semestre/26)

O escritório contratado segue atuando com foco na resolutividade, no atendimento personalizado e na construção de maior proximidade tanto com os clientes quanto com os servidores do PROCON. Neste semestre, alcançamos um desempenho de excelência, registrando índice de resolutividade de 99,6% (noventa e nove vírgula seis por cento) dos casos.

d) Reclame Aqui

O Reclame Aqui atua como um canal independente de comunicação entre consumidores e empresas, consolidando-se como uma das principais plataformas para resolução de conflitos. No primeiro semestre de 2026, o volume de reclamações teve um aumento de 8% (oito por cento) em relação ao segundo semestre do ano anterior.

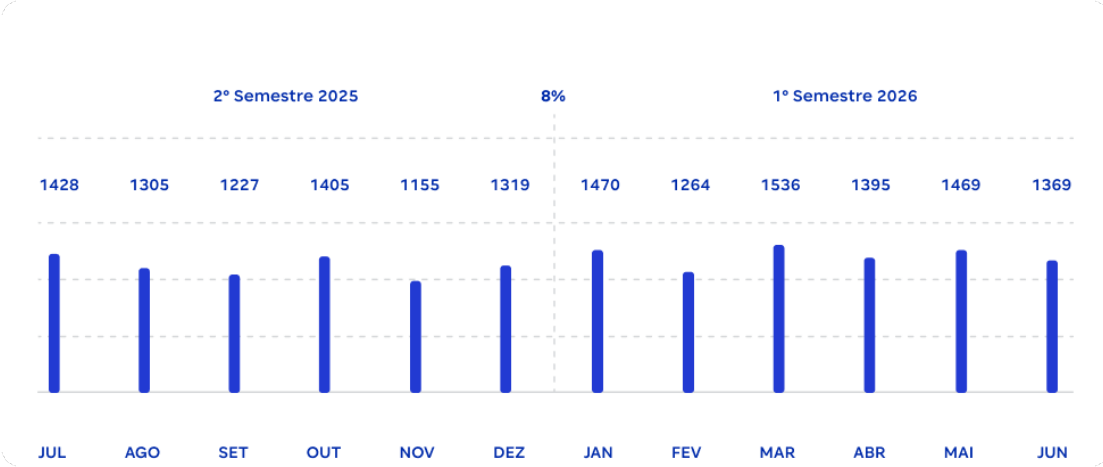


Gráfico 11: Registros de demandas por mês no canal Reclame Aqui (2º Semestre/25 x 1º Semestre/26)

O TMS (tempo médio de solução) foi de 13 (treze) dias corridos, resultado inferior ao registrado no semestre anterior. É importante destacar que o prazo estabelecido para resposta às manifestações protocoladas na plataforma Reclame Aqui é de 30 dias corridos. Ressaltamos ainda que a diretriz de atendimento prevê a realização de interação com o cliente em até D+1 após a abertura da reclamação.

Neste semestre nós mantivemos com a reputação "Boa" na plataforma Reclame Aqui, com nota 7,4 e índice de solução de 78,5%, avaliações registradas pelos próprios consumidores. Com esse desempenho, o banco BV foi indicado ao Prêmio Reclame Aqui, que reconhece as empresas com as melhores reputações na plataforma. As empresas vencedoras são escolhidas por voto popular e premiadas em suas respectivas categorias com base nas avaliações dos consumidores.

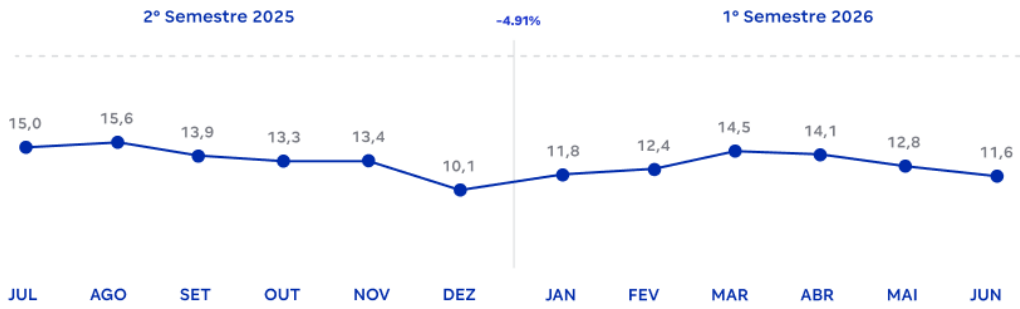


Gráfico 12: Evolução do tempo médio de solução (TMS) (2º semestre/25 x 1º semestre/26):

e) Consumidor.Gov

O site Consumidor.Gov, além de se consolidar como um canal fundamental para a resolução de demandas dos consumidores, desempenha papel relevante na diminuição de processos judiciais. No primeiro semestre de 2026, registrou-se um crescimento de 33% (trinta e três por cento) no volume de casos em relação ao semestre anterior.

Cabe destacar que este canal permanece mais suscetível aos impactos de demandas massificadas impulsionadas por conteúdos veiculados em mídias sociais, que frequentemente orientam consumidores a registrar reclamações com o objetivo de obter condições negociais diferenciadas, redução de encargos financeiros ou restituição de valores relacionados a produtos contratados. Esse movimento influencia diretamente o volume de registros, sem necessariamente refletir falhas nos processos ou produtos ofertados.

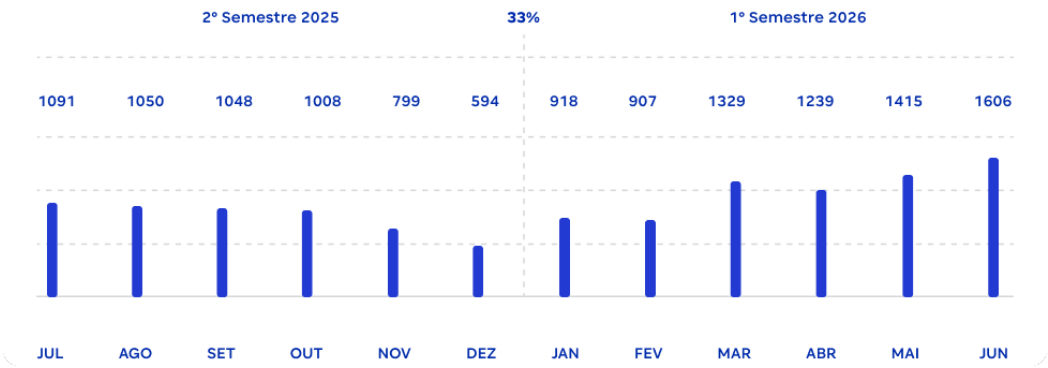


Gráfico 13: Registros de demandas por mês no canal Consumidor.Gov (2º Semestre/25 x 1º Semestre/26):

O tempo médio de solução (TMS) no primeiro semestre foi de 8 (oito) dias, sendo que o prazo regulamentar da plataforma é de 10 (dez) dias:

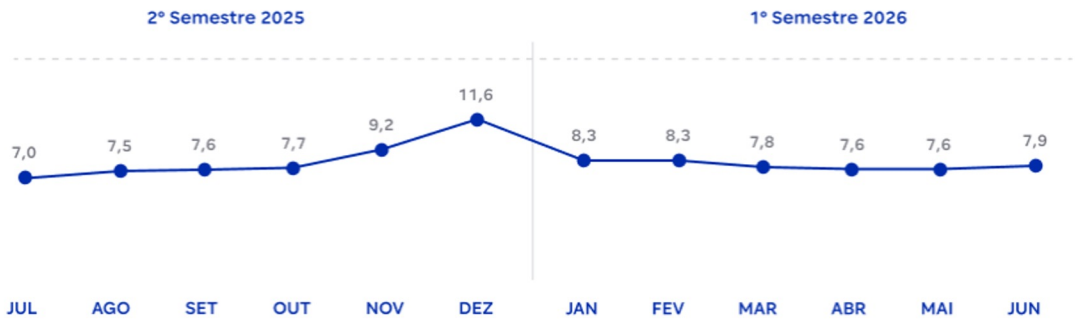


Gráfico 14: Evolução tempo médio de solução (TMS) (2º semestre/25 x 1º semestre/26)

No primeiro semestre de 2026, o índice de solução alcançou 79,8% (setenta e nove vírgula oito por cento), acompanhado de uma nota média de 2,2 (dois vírgula dois) atribuída pelos consumidores (em escala de 1 a 5). Esses resultados reforçam nossa posição entre os bancos mais bem avaliados do mercado.

Neste semestre, o índice de resolutividade atingiu 95,8% (noventa e cinco vírgula oito por cento), considerando exclusivamente os clientes que permaneceram no Consumidor.Gov e não migraram para outros canais após o atendimento.

Atuação Estratégica da Ouvidoria do banco BV

a) Governança das Reclamações

Empenhados com a excelência no atendimento e alinhados às diretrizes dos órgãos reguladores, seguimos fortalecendo a Governança de Reclamações. Ao longo do primeiro semestre de 2026, acompanhamos a evolução da jornada de experiência do cliente por meio da participação ativa em fóruns e agendas estratégicas, identificando oportunidades de melhoria e destacando as principais necessidades apontadas nos canais de reclamação, especialmente aquelas provenientes do SAC e da Ouvidoria, considerando para fins de meta todos os sintomas, com exceção Problemas relacionados aos parceiros.

Paralelamente, mantivemos o monitoramento do Índice de Esforço dos clientes que recorrem à Ouvidoria, indicador que mensura a quantidade de interações realizadas pelos clientes nos canais de atendimento antes do acionamento desse canal.

Seguimos acompanhando o Projeto de Experiência do Cliente (*Customer Experience*) relacionado ao produto Conta, com foco na evolução das jornadas de atendimento, no monitoramento dos principais pontos de atenção identificados pelos clientes e no acompanhamento dos indicadores que orientam a gestão e a melhoria contínua dessas etapas.

Os projetos de *Customer Experience (CX)* contemplam iniciativas com potencial de influenciar positivamente os indicadores de Governança de Reclamações. A expectativa é que, com a conclusão das entregas previstas para os próximos semestres, sejam observados avanços significativos na jornada e na experiência dos clientes.

b) Melhoria Contínua

No primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria reafirmou seu compromisso com a excelência, atuando de forma contínua na identificação de oportunidades de melhoria a partir das reclamações recebidas e na implementação de ajustes nos processos e fluxos do BV.

Foram mapeadas 34 (trinta e quatro) oportunidades de melhoria, das quais 9 (nove) já foram implantadas nos processos abaixo relacionados:

- **Processo/esteira operacional:** 5 (cinco) melhorias;
- **Comunicação com o cliente:** 4 (quatro) melhorias.

Destacamos abaixo a quantidade de melhorias implantadas por produto:

- **CDC Veículos:** 4 (quatro) melhorias;
- **Banco Digital Conta:** 1 (uma) melhoria;
- **Banco Digital Cartões:** 4 (quatro) melhorias.

Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC

O SAC está estruturado para atender aos requisitos do Código de Defesa do Consumidor, acatando demandas ligadas a Reclamações, Informações, Cancelamento, Elogios e outros, de todos os produtos do banco (conta, cartão, financiamentos e empréstimos). Sendo assim, este serviço obedece a todas as exigências estabelecidas pelo Decreto nº 11.034/2022.

As ligações para este canal são gratuitas. No primeiro menu eletrônico, garantimos ao cliente as opções de contato com o operador, o registro de reclamação e a solicitação de cancelamento de contratos e serviços, assim como a solicitação de informações gerais e elogios. Após abertura das reclamações, tais informações são direcionadas às áreas responsáveis. Quando não for possível a resolução do caso em linha com o consumidor, a demanda deve ser solucionada em até 7 (sete) dias corridos.

As opções para reclamações e cancelamento são tratadas pelo atendente no primeiro nível de atendimento e devem ser consideradas como prioridade, exceto quando for necessário o processamento técnico da demanda.

O atendimento está disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e o acesso inicial ao atendente não é condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

Caso a chamada seja finalizada pelo fornecedor sem a conclusão do atendimento, é feito o retorno e o atendimento é devidamente concluído.

A verificação da efetividade do SAC é realizada com o acompanhamento da taxa de resolução na ótica do consumidor e do grau de satisfação do consumidor.

Abaixo, em atendimento ao Normativo SARB 27 da Autorregulação Bancária, apresentamos os dados dos atendimentos de demandas no SAC (Financeira e Cartões):

Primeiro semestre de 2026

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Ligações recebidas SAC (URA + HUMANO)	59.142	55.310	59.781	56.247	60.234	60.458
Tarefas geradas no SAC	38.799	35.037	38.574	35.562	37.378	37.439
Tarefas atendidas em 7 dias corridos	94,6%	90,3%	92,3%	93,9%	93,7%	93,3%
Cancelamento	3,2%	3,0%	3,1%	3,5%	3,2%	3,5%
Informação	77,0%	77,1%	76,8%	76,6%	75,3%	76,2%
Reclamação	8,6%	8,0%	8,7%	9,1%	8,9%	8,3%
Solicitação	9,5%	9,8%	9,3%	8,7%	8,4%	9,4%

Vale reforçar que os indicadores acima estão relacionados aos produtos Financiamentos, Empréstimos, Cartão de Crédito e Conta.

É necessário que os atendentes analisem no detalhe as reclamações destes clientes, compreendam o real problema e resolvam o máximo de questões possíveis no primeiro contato, evitando uma rechamada ou migração. A comunicação assertiva e a evolução no conhecimento dos processos farão total diferença na solução do problema e na percepção final do cliente.

A Ouvidoria continua o trabalho em conjunto com o time de Atendimento para minimizar os casos que migram para os canais regulatórios, prestando assim um melhor atendimento aos nossos clientes no primeiro contato conosco. Os assuntos com maior incidência de migração para a Ouvidoria estão relacionados à problemas com correspondente/lojista, assessoria/cobrança, problemas com gravame, renegociação e pagamentos.

Política de Relacionamento com Clientes

A nossa Política de Relacionamento com Clientes estabelece diretrizes e responsabilidades aplicáveis aos processos e procedimentos do BV, abrangendo as etapas de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços. Trata-se de um documento em contínua evolução, alinhado ao dinamismo dos temas relacionados a clientes, sob responsabilidade da Diretoria de Marketing, Estratégia de Clientes e ESG.

A atuação conjunta das áreas de primeira e segunda linhas de defesa permanece como um pilar essencial para o banco, tendo em vista que o propósito central deste projeto é aprimorar as esteiras e processos que impactam clientes e usuários dos produtos e serviços do BV, em conformidade com a Resolução CMN 4.949/21.



Relacionamento Institucional da Ouvidoria

Abaixo destacamos as principais agendas de Ouvidoria no mercado:

- Participação na Comissão de Ouvidorias e Relações com Clientes – Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN;
- Participação na Comissão de Relacionamento com Clientes e Ouvidoria – Associação Nacional de Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento ACREFI;
- Participações nos Seminários de Relacionamento com o Consumidor (SEMARC);
- Participação no Encontro das Ouvidorias do Conglomerado Banco do Brasil.



Crédito
para suas
conquistas.