



São Paulo, 09 de janeiro de 2026.

Ao  
Banco Central do Brasil

Ref.: Envio do Relatório do Diretor Responsável pela Ouvidoria – ref. ao 2º semestre de 2025.

**1. SEÇÃO DESCRIPTIVA**

**1.1 AVALIAÇÃO QUANTO À EFICÁCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria cumpriu efetivamente as atribuições e não houve registro de ocorrência no período findo em 31/12/2025, sendo:

Semanalmente consultamos o SISBACEN-RDR, para verificarmos ocorrências de denúncias ou reclamações diretamente perante o Banco Central e tomarmos as medidas necessárias; e

Quanto ao atendimento telefônico foram recebidas ligações que se referiam a engano, solicitações de informações ou não eram assuntos atinentes à ouvidoria.

**1.2 ADEQUAÇÃO DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA PARA O ATENDIMENTO DAS EXIGÊNCIAS LEGAIS E REGULAMENTARES**

É garantido o acesso gratuito à Ouvidoria através do telefone 08007740080 e, também, por correio eletrônico ([ouvidoria@bancotricury.com.br](mailto:ouvidoria@bancotricury.com.br)), sendo tais informações constantemente atualizadas e divulgadas aos clientes e usuários do Banco, através de extratos, contratos, informes de rendimento, nas dependências do Banco, sítio eletrônico, material propaganda, publicidade e etc.

**1.3 DETALHAMENTO DAS PROPOSIÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA À DIRETORIA**

Não foram apresentadas quaisquer proposições neste período.

**1.4 AVALIAÇÃO QUANTO AO CUMPRIMENTO DAS DISPOSIÇÕES RELATIVAS À OBRIGATORIEDADE DE SUBMISSÃO DOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA À EXAME DE CERTIFICAÇÃO**

O atual ouvidor foi devidamente registrado perante o UNICAD do Banco Central, desde 27/12/2021, e realizou o curso Preparatório e Certificação em Ouvidoria, ministrado pelo Instituto Febraban de Educação (INFI), com carga horária de 15 horas, com validade até 27/12/2025, sendo este renovado através de curso concluído em 24/12/2025, nesta mesma instituição, com validade até 24/12/2029, estando em conformidade com o disposto no art.15 da Resolução nº 4860/2020.

**1.5 REGISTRO E PROVIDÊNCIAS DAS RECLAMAÇÕES ENCAMINHADAS À OUVIDORIA**

No 2º semestre de 2025 não houve registro de reclamação.

**1.6 CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES**

As ocorrências são classificadas como:

- Procedente solucionada;
- Procedente não solucionada;
- Improcedente;
- Não Conclusiva;
- Não Regulada.



## 2. SEÇÃO ESTATÍSTICA

### 2.1 Registro de Chamadas através do 08007740080

**No período findo em 31/12/2025**, tivemos o registro total de 21 (vinte e uma) ligações, através do telefone 08007740080 (devidamente gravadas) das quais todas se relacionavam a enganos, desligamentos após a identificação do Banco, solicitação de informações e outros assuntos não atinentes à Ouvidoria, distribuídas como segue:

Mês/Ano	Ligações
Julho-2025	9
Agosto-2025	7
Setembro-2025	4
Outubro-2025	0
Novembro-2025	0
Dezembro-2025	1
<b>Total 2º Sem/2025</b>	<b>21</b>

### 2.2 Registros de reclamações

No 2º semestre de 2025, não houve registro de reclamação através do telefone 08007740080.

### 2.3 Controle de Reclamações Recebidas - Histórico

Desde a promulgação da resolução nº 3.477 de 26/07/2007 do Banco Central e implantação da Ouvidoria, as ocorrências foram devidamente registradas e esclarecidas. No quadro abaixo relacionamos as ocorrências dos últimos cinco anos:

Nº	Data de Entrada	Acesso	Envio para Área Responsável	Prazo Previsto	Data da Resposta	Classificação: PS/PN/IM/NC/NR
1	07/04/2020	RDR	14/04/2020	23/04/2020	23/04/2020	NC
2	07/12/2020	RDR	11/12/2020	21/12/2020	15/12/2020	NR
3	19/01/2021	RDR	22/01/2021	02/02/2021	22/01/2021	IM
4	03/11/2022	RDR	04/11/2022	18/11/2022	04/11/2022	NR
5	28/12/2023	EMAIL e RDR	02/01/2024	15/01/2024	02/01/2024	NR
6	11/04/2024	RDR e EMAIL	12/04/2024	25/04/2024	12/04/2024	NR
7	07/05/2024	RDR	13/05/2024	21/05/2024	13/05/2024	NC
8	31/05/2024	RDR	03/06/2024	14/06/2024	03/06/2024	NC

Nota-se que nos últimos cinco anos foram apenas 8 ocorrências – 3 (três) não conclusivas, 4 (quatro) não reguladas e 1 (uma) improcedente.



## 2.4 Avaliações diretas de qualidade do atendimento da Ouvidoria

No 2º semestre de 2025, como não houve registro de reclamação na Ouvidoria, não foi realizada a Avaliação Direta nos termos das Resoluções CMN nº 4.860 de 23 de outubro de 2020 e nº 5.182 de 31 de outubro de 2024 e das Instruções Normativas BCB nº 265 de 31 de março de 2022 e nº 550 de 14 de novembro de 2024.

Abaixo os dados referentes às avaliações diretas, dos últimos cinco anos, disponibilizadas aos demandantes e mantidas em arquivo eletrônico:

Protocolo nº	Data da Resposta Disponibilizada ao Reclamante	Canal de Disponibilização da Pesquisa	Data de Envio da Pesquisa	Item 1 Nota da avaliação da solução apresentada pela Ouvidoria para a demanda: (Escala de 1 a 5)	Item 2 Nota da avaliação da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria: (Escala de 1 a 5)
001/2020	23/04/2020	E-mail	27/04/2020	Sem Retorno	Sem Retorno
002/2020	15/12/2020	E-mail	17/12/2020	Sem Retorno	Sem Retorno
001/2021	22/01/2021	E-mail	26/01/2021	Sem Retorno	Sem Retorno
001/2022	04/11/2022	E-mail	07/11/2022	Sem Retorno	Sem Retorno
001/2023	02/01/2024	E-mail	03/01/2024	Sem Retorno	Sem Retorno
001/2024	12/04/2024	E-mail	15/04/2024	Sem Retorno	Sem Retorno
002/2024	13/05/2024	E-mail	14/05/2024	Sem Retorno	Sem Retorno
003/2024	03/06/2024	E-mail	04/06/2024	Sem Retorno	Sem Retorno

Concluímos que os trabalhos de Ouvidoria referente ao 2º semestre de 2025, estão em conformidade com os normativos do Banco Central do Brasil (Bacen).