

São Paulo, 03 de julho de 2026.

Ao
Banco Central do Brasil

Ref.: Envio do Relatório do Diretor Responsável pela Ouvidoria – ref. ao 1º semestre de 2026.

1. SEÇÃO DESCRITIVA

1.1 AVALIAÇÃO QUANTO À EFICÁCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria cumpriu efetivamente as atribuições no período findo em 30/06/2026 e houve 1 (uma) demanda registrada através do SISBACEN – RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão), respondida dentro do prazo regulamentado.

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), 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 1º semestre de 2026 ocorreu 1 (um) registro de reclamação, sendo que esta demanda foi devidamente respondida, por e-mail ao demandante e também inserida no RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão), dentro do prazo regulamentado de 10 (dez) dias úteis.

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 30/06/2026, tivemos o registro total de 3 (três) 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
Janeiro-2026	0
Fevereiro-2026	0
Março-2026	0
Abril-2026	3
Maió-2026	0
Junho-2026	0
Total 1º Sem/2026	3

2.2 Registros de reclamações

No 1º semestre de 2026, 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	19/01/2021	RDR	22/01/2021	02/02/2021	22/01/2021	IM
2	03/11/2022	RDR	04/11/2022	18/11/2022	04/11/2022	NR
3	28/12/2023	EMAIL e RDR	02/01/2024	15/01/2024	02/01/2024	NR
4	11/04/2024	RDR e EMAIL	12/04/2024	25/04/2024	12/04/2024	NR
5	07/05/2024	RDR	13/05/2024	21/05/2024	13/05/2024	NC
6	31/05/2024	RDR	03/06/2024	14/06/2024	03/06/2024	NC
7	02/04/2026	RDR	06/04/2026	17/04/2026	10/04/2026	(*)

Nota-se que nos últimos cinco anos foram apenas 7 ocorrências – 2 (duas) não conclusivas, 3 (três) não reguladas e 1 (uma) improcedente. (*) O Banco Central do Brasil (Bacen), até a presente data, não retornou com a classificação desta demanda.

2.4 Avaliações diretas de qualidade do atendimento da Ouvidoria

Devido a ocorrência de 1 (uma) demanda no 1º semestre de 2026, foi encaminhada a Avaliação Direta nos termos da Resolução 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)
001/2021	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
001/2026	10/04/2026	E-mail	13/04/2026	Sem Retorno	Sem Retorno

Concluimos que os trabalhos de Ouvidoria referente ao 1º semestre de 2026, estão em conformidade com os normativos do Banco Central do Brasil (Bacen).