

Relatório de Ouvidoria

1º semestre de 2025





Sumário

Apresentação	3
O Banco Pine.....	4
Considerações Iniciais.....	5
Responsabilidades da Ouvidoria	6
Certificação da Ouvidoria	7
Evolução Semestral do Atendimento... ..	9
Classificação Final Ouvidoria	9
Pesquisa de Satisfação.....	10
Ações de Melhorias	12
Considerações Finais	13

Apresentação

Em conformidade com a Resolução BCB nº 28 de 23/10/2020, Instrução Normativa BCB nº 265 de 31/3/2022, Resolução CVM nº 43 de 17/08/2021 e demais normas complementares, apresentamos o relatório das atividades desenvolvidas no 1º semestre de 2025 pela Ouvidoria do Banco Pine S/A.

Este documento reúne informações relativas às ações realizadas pela Ouvidoria no exercício de suas atribuições. Os relatórios devem ser emitidos semestralmente e permanecer disponíveis ao Banco Central do Brasil pelo prazo de 5 (cinco) anos, contados a partir das respectivas datas de emissão.

Por fim, agradecemos a colaboração dos profissionais envolvidos na condução das atividades e nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Tatiana Aparecida Munhoz
Diretora Responsável

Erika Alves da Silva Gitti
Ouvidora

Ingrid dos Santos Nunes Silva
Ouvidora

Fernando De Lima Romão
Ouvidor



O Banco Pine

O Banco Pine é uma instituição financeira fundada em 1997, inicialmente focada no atendimento ao segmento corporativo. Ao longo dos anos, o banco consolidou sua atuação no mercado oferecendo uma ampla gama de produtos e serviços financeiros, que atendem tanto empresas quanto pessoas físicas.

Entre suas principais soluções, destacam-se as linhas de crédito e financiamento corporativo, ideais para capital de giro, expansão de negócios e operações estruturadas. O banco também é reconhecido por sua atuação no mercado de câmbio e comércio exterior, oferecendo suporte completo para empresas que atuam globalmente, como operações de câmbio e financiamentos voltados à exportação e importação.

No segmento de crédito para pessoas físicas, o Banco Pine oferece o empréstimo consignado, com condições atrativas e desconto direto na folha de pagamento, voltado especialmente para aposentados, pensionistas do INSS e servidores públicos.

O Banco Pine também atua na gestão de investimentos, desenvolvendo soluções voltadas para empresas e investidores institucionais que buscam rentabilidade e segurança.

Com um histórico de investimentos em tecnologia, inovação e práticas sustentáveis, o Banco Pine mantém o compromisso de oferecer um atendimento personalizado e ágil, destacando-se como parceiro estratégico para seus clientes no mercado financeiro.

Considerações Iniciais

A Ouvidoria é o canal de relacionamento responsável pelo atendimento em última instância, atuando como mediador entre os reclamantes (clientes e/ou usuários) e instituição. O atendimento é realizado desde que o reclamante tenha buscado solução por meio dos canais iniciais, como o SAC ou contato direto com seus gerentes, sem que sua demanda tenha sido resolvida ou que a resposta recebida tenha sido considerada insatisfatória.

A equipe de Ouvidoria é responsável pelo registro e tratamento das manifestações, atuando com independência, imparcialidade e autonomia. Cabe à Ouvidoria sugerir e cobrar a implementação de melhorias, com o objetivo de promover soluções efetivas para as demandas recebidas.

Atendimento Ouvidoria:

Telefone: 0800 725 7463

Formulário: <https://www.pine.com/fale-conosco/>

Horário de Atendimento:

09h às 12h e 13h30 às 18h, exceto finais de semana, feriados nacionais e estaduais.

Responsabilidades da Ouvidoria

Diretoria

Receber, analisar, aprovar ou reprovar o plano de ação para aprimoramento de procedimentos e rotinas encaminhado pela área de Ouvidoria.

Diretor Responsável

O Diretor designado está devidamente registrado junto ao Banco Central do Brasil e tem como responsabilidade acompanhar e supervisionar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, assegurando o cumprimento das normas regulatórias e a efetividade do canal de atendimento.

Ouvidores

- Atuar de maneira independente e autônoma, como agente mediador de conflitos entre os clientes, usuários e a instituição, buscando soluções com agilidade e eficácia;
- Garantir transparência, ética, imparcialidade e respeito no atendimento, assegurando o direito de manifestação dos clientes e usuários;
- Identificar oportunidades de melhoria, propor soluções e apoiar a implementação de ações voltadas à melhoria contínua no atendimento ao cliente;
- Reportar periodicamente as ocorrências e indicadores aos fóruns competentes do Banco Pine;
- Monitorar diariamente as ocorrências, assegurando o cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta final;
- Manter interface contínua com as áreas responsáveis pela solução das demandas;
- Encaminhar recomendações com sugestões de aprimoramento de processos e procedimentos;
- Elaborar relatórios semestrais relativos às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;
- Atualizar o Manual e a Política da Ouvidoria, sempre que necessário;

Áreas Solucionadoras

- Responder as demandas encaminhadas dentro dos prazos estabelecidos, garantindo conformidade com os requisitos regulatórios e internos;
- Avaliar as recomendações recebidas com foco na identificação de oportunidades de melhoria nos processos internos, contribuindo para eficiência e qualidade do atendimento.

Certificação da Ouvidoria

Conforme prevê o art. 16º da Resolução BCB nº 28 de 23/10/2020, os profissionais que integram a Ouvidoria devem ser certificados por meio de exame aplicado por entidade autorizada e reconhecida pelo Banco Central do Brasil.

A designação dos integrantes da Ouvidoria está condicionada à comprovação de aptidão por meio da aprovação nesse exame de certificação, além do atendimento às demais exigências previstas na regulamentação vigente. Entre os requisitos formais para certificação, destacam-se:

- Capacidade técnica reconhecida da entidade certificadora, conforme critérios estabelecidos pelo Banco Central;
- Conhecimento das atribuições da Ouvidoria, incluindo registro, análise e tratamento das demandas dos clientes;
- Domínio dos princípios de transparência, imparcialidade, independência e isenção, que devem nortear a atuação da Ouvidoria;
- Acesso e uso adequado das informações necessárias para elaboração de respostas às demandas, com apoio administrativo garantido pela instituição;
- Compromisso formal da instituição em assegurar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, conforme previsto em seu estatuto ou contrato social.

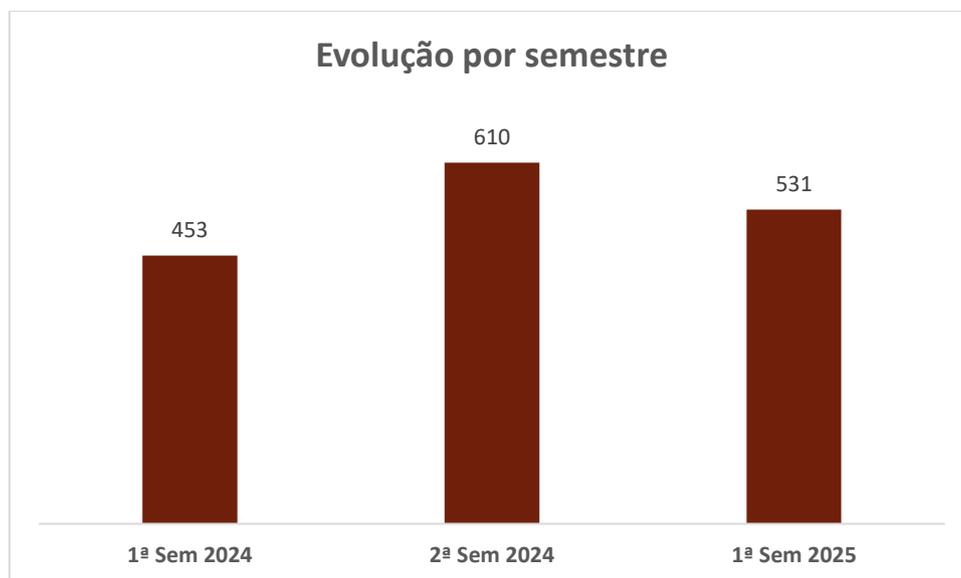
Esses requisitos visam garantir que os profissionais estejam plenamente capacitados para exercer suas funções com responsabilidade e alinhamento às normas regulatórias.

No Banco Pine S/A, os profissionais certificados e atualmente designados para atuar na Ouvidoria são:

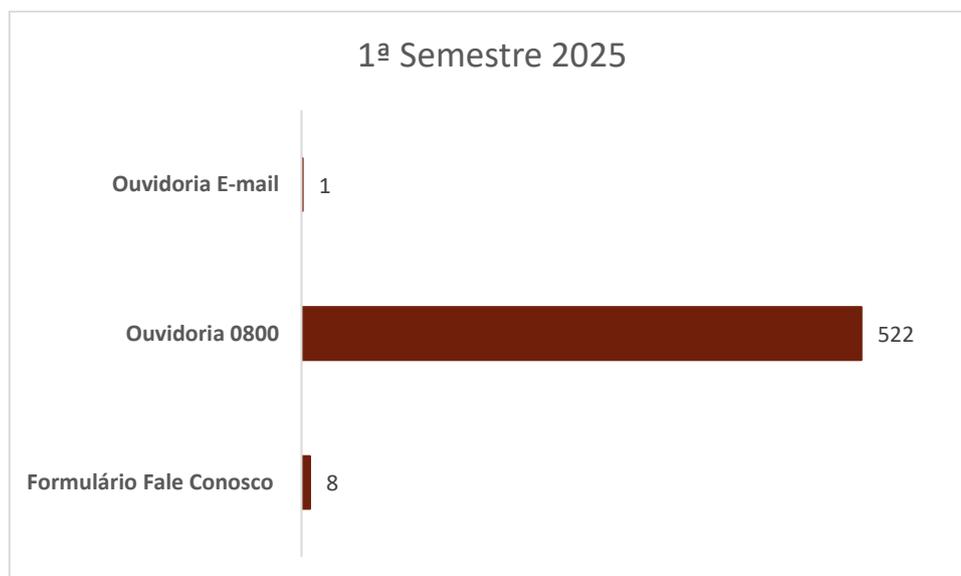
- Erika Alves da Silva Gitti
Certificação de Ouvidor – FEBRABAN
Validade: 07/2027
- Ingrid dos Santos Nunes Silva
Certificação de Ouvidor – FEBRABAN
Validade: 07/2028
- Fernando de Lima Romão
Certificação de Ouvidor – ABERJ
Validade: 08/2027

Evolução Semestral do atendimento

No segundo semestre de 2024, a Ouvidoria registrou 610 atendimentos, representando um crescimento de 34,66% em relação ao primeiro semestre do mesmo ano, que contabilizou 453 manifestações. Já no primeiro semestre de 2025, foram registrados 531 atendimentos, o que corresponde a uma redução de 12,95% em comparação ao semestre anterior.

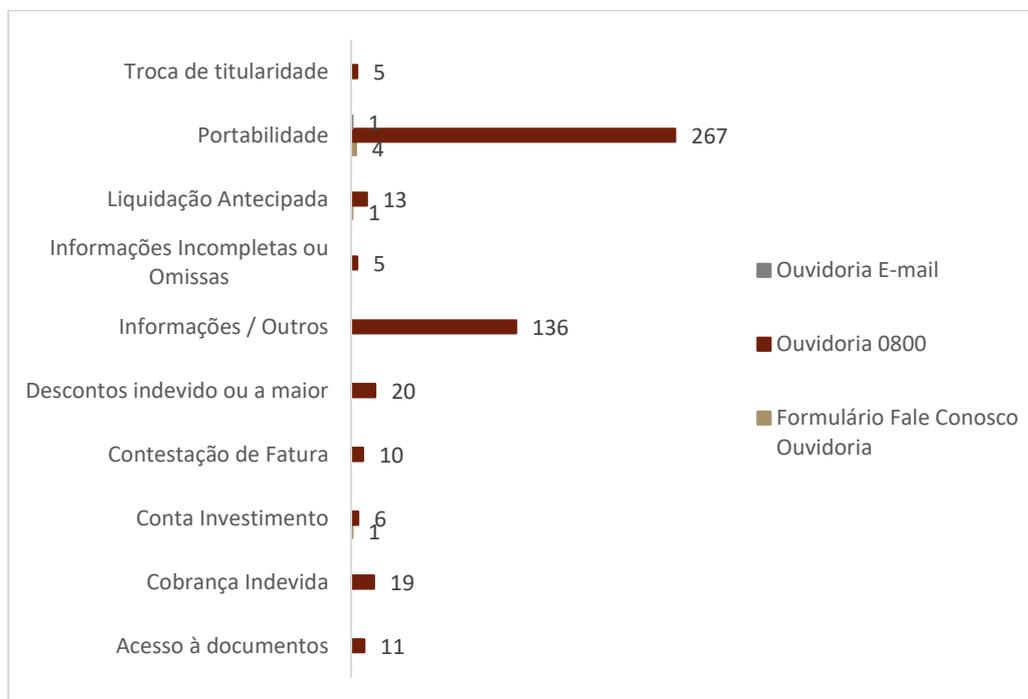


Aqui está o gráfico ilustrativo com a distribuição por canal das demandas recepcionadas pela Ouvidoria no 1º semestre de 2025:



Principais Assuntos das Manifestações

Do total de 522 manifestações recebidas pela Ouvidoria no período, foram selecionados os 10 principais temas, que concentram 351 registros. Dentre esses, 272 estão relacionados à portabilidade, representando 77,49% das manifestações agrupadas por assunto.



Classificação Final Ouvidoria

A classificação das manifestações é realizada pelo ouvidor, com base na análise do problema apresentado, no cumprimento dos requisitos regulatórios e legais, e na aderência às políticas e normas internas da instituição. As manifestações são enquadradas nas seguintes categorias:

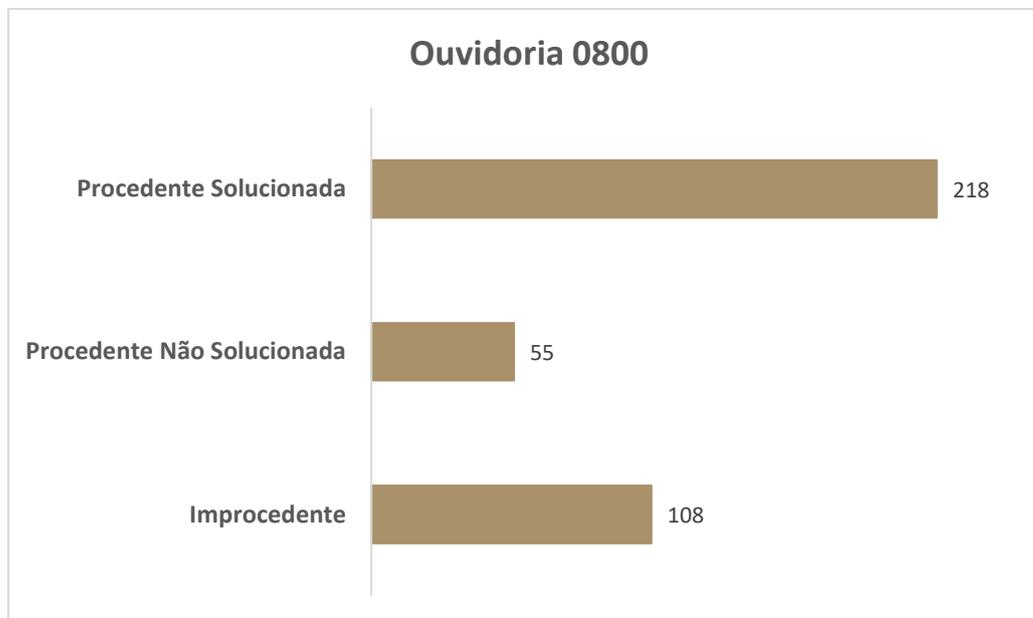
Procedente Solucionada: Quando são identificados indícios de falhas regulatórias, normativas ou de processos internos, e a solicitação do cliente é devidamente resolvida.

Procedente não solucionada: Quando há indícios de falhas regulatórias, normativas ou de processos, porém a solicitação do cliente não é solucionada.

Improcedente: Quando não são identificados indícios de falhas regulatórias, normativas ou de processos internos, e a demanda não procede.



Das 522 manifestações recebidas no período, 381 foram registradas pela Ouvidoria 0800 e consideradas passíveis de classificação. Dentre essas, 218 foram classificadas como procedentes, o que corresponde a aproximadamente 57,5% do total analisado.



Pesquisa de Satisfação

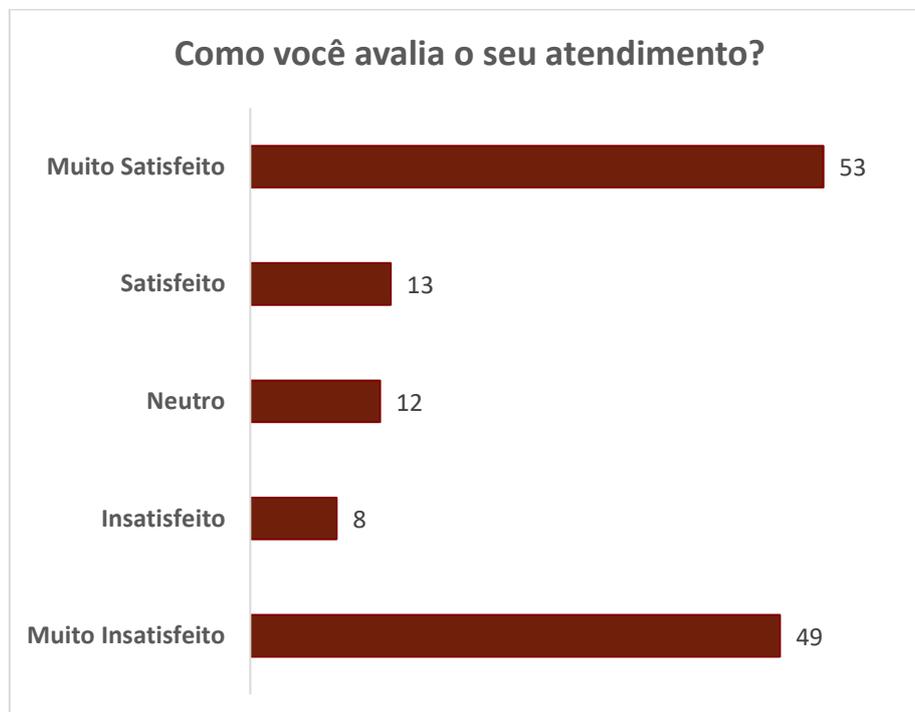
A pesquisa de satisfação da Ouvidoria, prevista pela Resolução Bacen, é uma ferramenta essencial para avaliar a qualidade do nosso atendimento e a efetividade na resolução das demandas. Para cumprir as exigências regulatórias, a pesquisa inclui as seguintes perguntas obrigatórias:

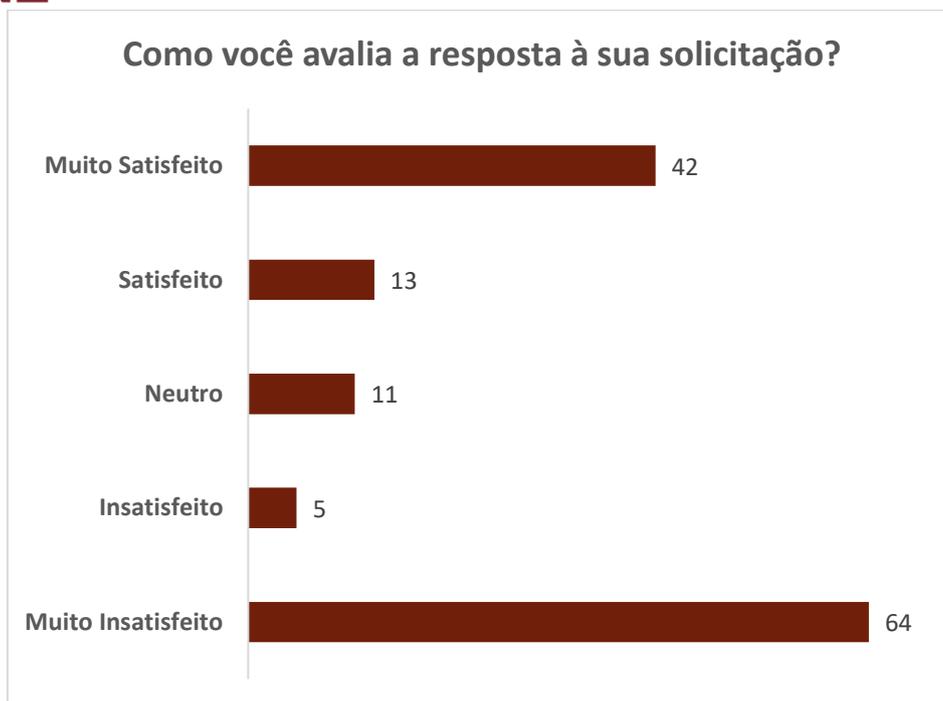
1. O atendimento realizado pela Ouvidoria atendeu às suas expectativas?
2. O atendimento realizado pela Ouvidoria resolveu sua demanda?

A pesquisa de satisfação foi enviada para 100% das manifestações registradas através da Ouvidoria, com lembretes adicionais após 2 dias e 5 dias após o envio. Apesar das três tentativas de engajamento, foram recebidas 135 respostas, o que representa uma taxa de retorno de 25,86%.



Das 135 respostas à pesquisa de satisfação, 42 clientes (31,11%) avaliaram a resposta recebida como "Muito Satisfeitos", enquanto 53 clientes (39,26%) atribuíram essa mesma avaliação à atuação da Ouvidoria como um todo.





Ações de Melhorias

A Ouvidoria acredita que ouvir é o primeiro passo para evoluir. Com base nos resultados da pesquisa de satisfação e na análise cuidadosa das manifestações recebidas, estamos promovendo uma série de ações voltadas ao aprimoramento da experiência dos nossos clientes e usuários.

Estamos atualizando sistemas, revisando processos internos e fortalecendo parcerias, com o objetivo de tornar cada atendimento mais ágil, eficaz e acolhedor. Mais do que resolver demandas, queremos construir relações de confiança e respeito.

Mantemos nossa atuação ativa e estratégica, levando a voz dos clientes aos fóruns internos e aos órgãos reguladores, contribuindo diretamente para a melhoria contínua dos produtos, serviços e práticas da instituição.

Também estamos estreitando o relacionamento com o SAC, reforçando o compromisso de consolidar a voz do cliente como um pilar essencial da nossa cultura organizacional.

Seguimos comprometidos com a escuta ativa, a transparência e a transformação, porque cada manifestação é uma oportunidade de fazer melhor.

Considerações Finais

A Ouvidoria segue seu propósito de ser um canal de diálogo transparente, ético e eficiente entre os clientes e a instituição. Mais do que atender, buscamos compreender profundamente cada manifestação, transformando percepções em ações concretas de melhoria.

Os resultados da pesquisa reforçam nosso compromisso com um atendimento de excelência, e as iniciativas em andamento refletem nossa dedicação em superar expectativas, promovendo uma jornada cada vez mais positiva e alinhada às necessidades dos nossos clientes.

No Banco Pine, acreditamos que relações sólidas se constroem com escuta ativa, respeito e evolução constante. Convidamos nossos clientes a enxergar a Ouvidoria como um espaço de construção conjunta, onde cada voz tem valor e cada interação pode ser o início de uma nova experiência.