

# Relatório de Ouvidoria

## 1º Semestre de 2026

## MENSAGEM DA OUVIDORIA

Além de atuar como última instância para as demandas que já passaram pelos canais de atendimento, a Ouvidoria tem como propósito contribuir para evolução contínua da experiência do cliente, identificando oportunidades de aprimoramento, propondo recomendações e mitigando riscos para organização. Deste forma as manifestações recebidas tornam-se importantes fontes de aprendizado e desenvolvimento dos processos internos.

Essa abordagem fortalece a atuação da Ouvidoria como agente de transformação, apoiando as áreas de negócio na implementação de melhorias, no aperfeiçoamento de processos e na entrega de uma experiência cada vez mais consistente aos clientes.

Ouvidoria Banco Pine

# APRESENTAÇÃO

Em conformidade com a Resolução BCB nº 28 de 23/10/2020, a Instrução Normativa BCB nº 265 de 31/3/2022, a Resolução CVM nº 43 de 17/08/2021 e demais normas complementares, apresentamos o relatório das atividades desenvolvidas no 1º semestre de 2026 pela Ouvidoria do Banco Pine S/A.

Este documento reúne informações quantitativas e qualitativas 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.



# MENSAGEM DA DIRETORIA

A Ouvidoria exerce um papel fundamental na governança do Banco Pine, atuando com independência, imparcialidade e transparência na mediação de conflitos e na representação da voz do cliente.

No 1º semestre de 2026, avançamos significativamente no fortalecimento dessa atuação por meio da ampliação do quadro da Ouvidoria, da criação da área de Customer Experience (CX) e de investimentos em tecnologia, inteligência artificial e automação de processos. Essas iniciativas contribuíram para o aumento da eficiência operacional, a melhoria da experiência do cliente e o aprimoramento contínuo de nossos processos.

Seguimos comprometidos em ouvir nossos clientes, transformar suas manifestações em oportunidades de melhoria e fortalecer a confiança no relacionamento.

**Noberto Nogueira Pinheiro Júnior**  
Comitê Executivo do Banco Pine



# NOSSA OUVIDORIA

A Ouvidoria é o canal de relacionamento responsável pelo atendimento de última instância, atuando como mediador entre o reclamante (clientes e/ou usuários) e a instituição. O atendimento ocorre desde que o reclamante já tenha recorrido aos canais de atendimento primário (como o SAC ou o contato direto com seus gerentes) e não tenha tido sua demanda solucionada ou não esteja satisfeito com a solução recebida.

Além dos canais diretos, a Ouvidoria é o canal responsável pelo tratamento das demandas registradas por clientes no Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do Banco Central do Brasil (BACEN).

A equipe de Ouvidoria atua de forma independente e imparcial, com autonomia para apurar os fatos e cobrar das áreas responsáveis a implementação de melhorias, a fim de solucionar efetivamente as questões apresentadas.

A atuação da Ouvidoria abrange todos os produtos e serviços oferecidos pelo conglomerado, seguindo as diretrizes das regulamentações aplicáveis a cada caso.

# CANAIS DE ATENDIMENTO BANCO PINE

## **Empréstimo Consignado (Público ou Privado)**

Telefone: 0800 772 5283

Horário: Segunda a sexta-feira, das 08h às 19h (exceto feriados).

## **Cartão de Crédito Consignado ou Cartão Benefício**

Telefone: 0800 772 5271

Horário: Segunda a sábado, das 07h às 20h (exceto feriados).

## **Atendimento WhatsApp Amigoz**

(11) 97583-9796

Horário: 24 horas, 7 dias por semana.

## **Investimentos ou Pine Online**

Telefone: 0800 942 1702

Horário: Segunda a sexta-feira, das 08h às 18h (exceto feriados).

## **Atendimento Ouvidoria:**

Telefone: 0800 725 7463

Formulário Online: Disponível no site oficial do Banco Pine, na seção "Fale Conosco".

O atendimento é realizado de segunda a sexta-feira, das 09h às 18h, exceto em feriados.

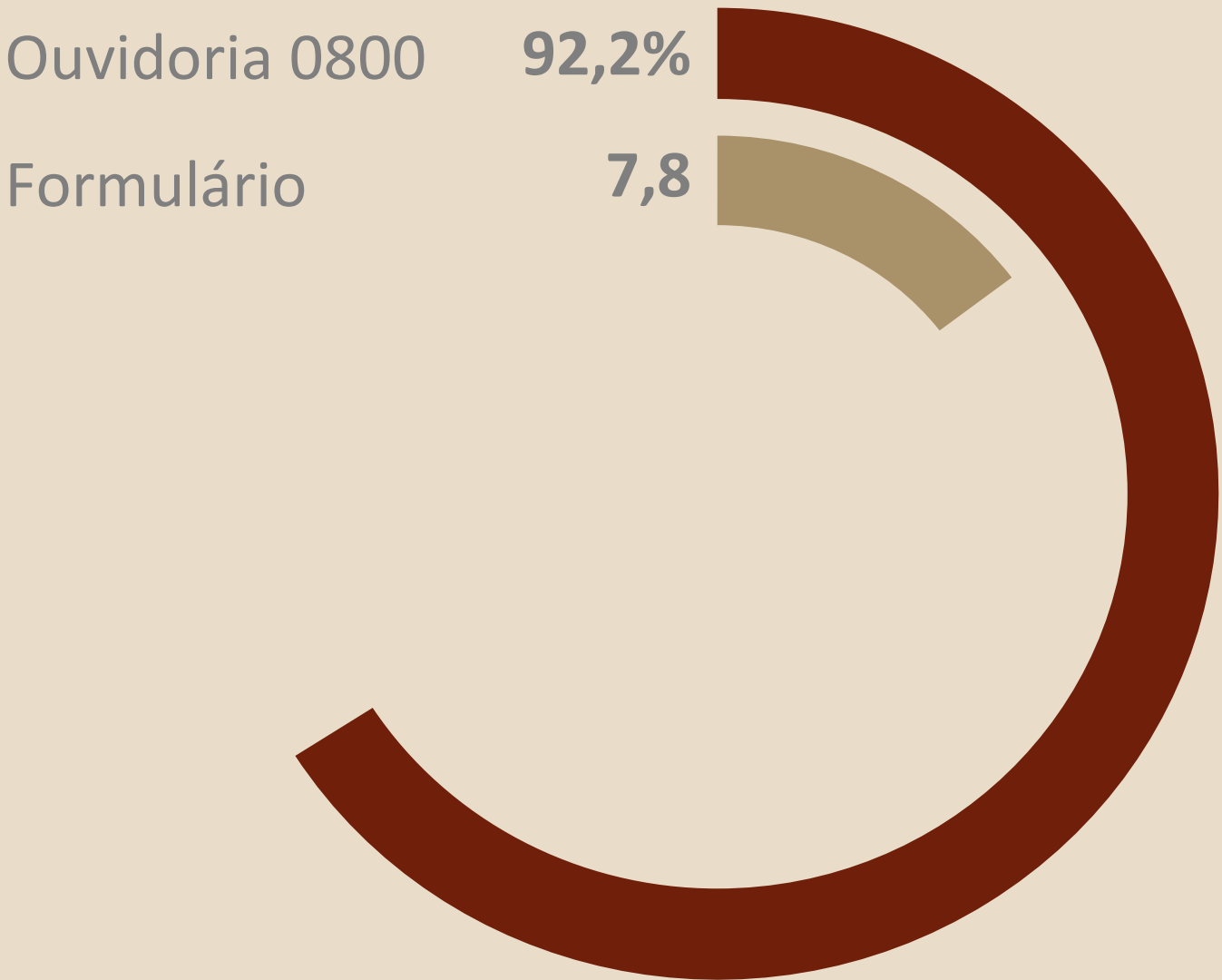
# VOLUME DE ATENDIMENTOS NO 1º SEMESTRE DE 2026

Do total de 465 reclamações recepcionadas pela Ouvidoria, 92,2% (429 demandas) foram registradas através do atendimento telefônico (0800), enquanto 7,8% (36 demandas) foram iniciadas pelo link de reclamação disponível no site.

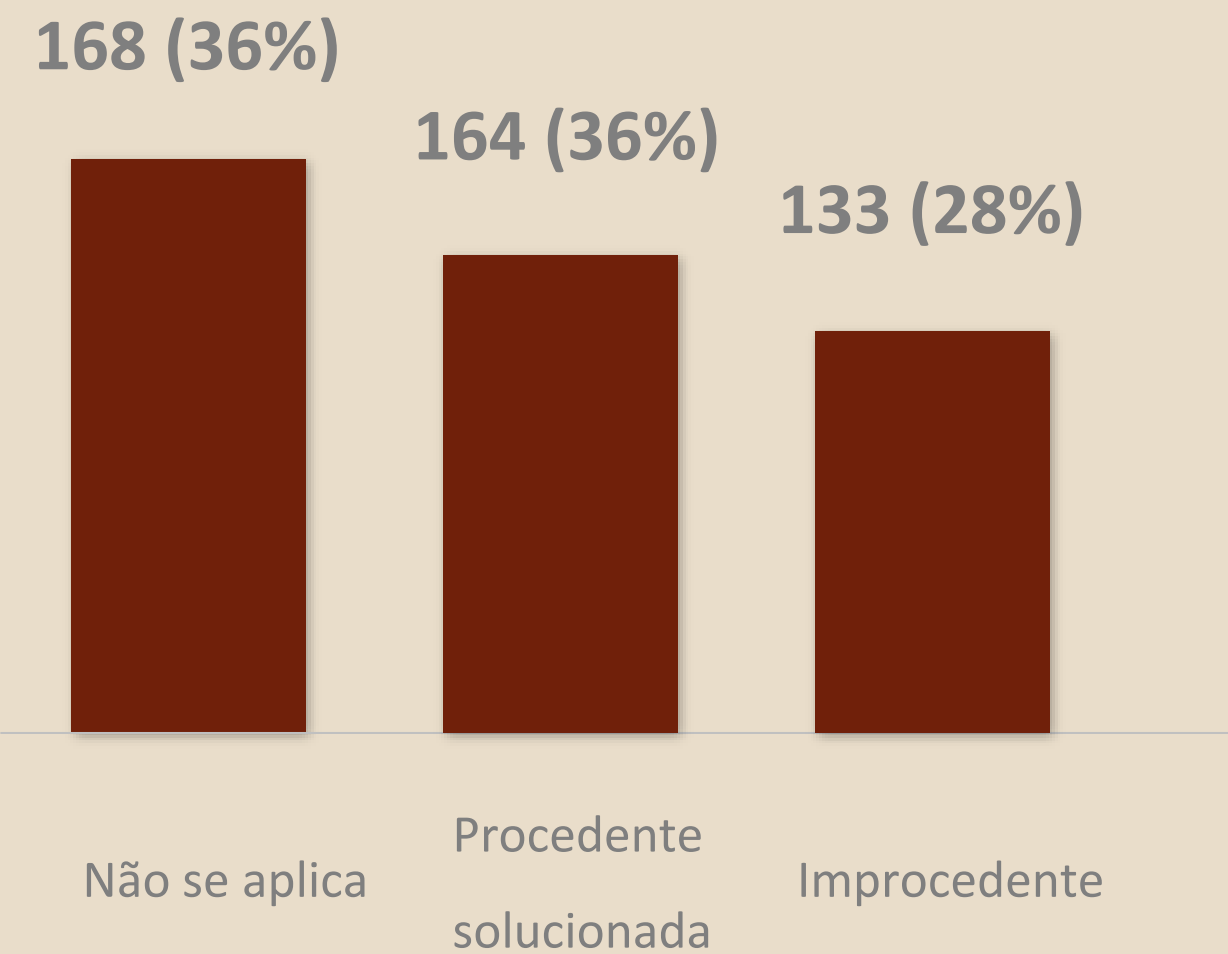
# CLASSIFICAÇÃO FINAL DAS MANIFESTAÇÕES

Das 465 manifestações, 297 foram classificadas. As demais foram contatos para acompanhamento de protocolos já existentes.

Distribuição por canal



Classificação final



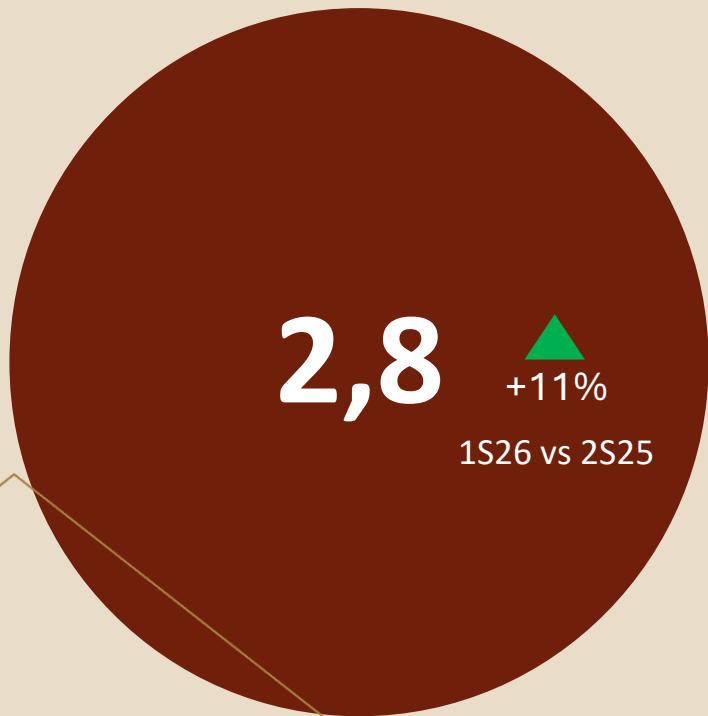
# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação da Ouvidoria é uma ferramenta essencial para avaliar a qualidade do nosso atendimento e a efetividade na resolução das demandas, em conformidade com as exigências da regulamentação do Banco Central.

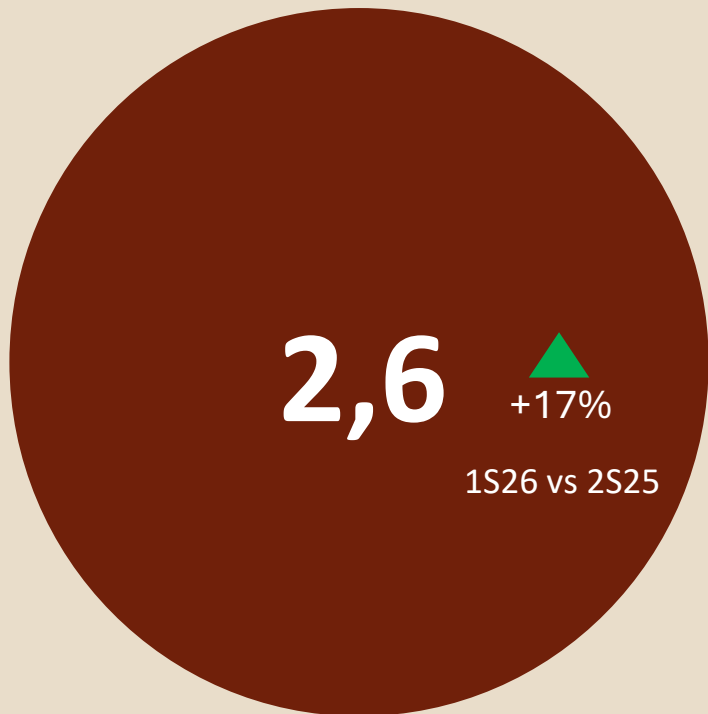
No primeiro semestre de 2026, a pesquisa foi enviada para a totalidade dos 465 clientes que registraram manifestações na Ouvidoria. Para incentivar a participação, foram enviados lembretes automáticos 2 e 5 dias após o contato inicial. Ao final do período, foram obtidas 104 respostas, o que representa uma taxa de participação de 22,3%.

Os resultados, calculados com base em uma escala de 1 (Muito Insatisfeito) a 5 (Muito Satisfeito).

Como você avalia o seu atendimento?



Como você avalia a resposta à sua solicitação?



# DEPOIMENTOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Destacamos alguns dos feedbacks recebidos no primeiro semestre de 2026:

*“Quando consegui conversar com a ouvidoria, meu problema foi solucionado.”*

*“ótimo atendimento ,continue assim, sempre.”*

*“Quero deixar registrado que o atendimento feito pela Ingrid foi perfeito. E entendo que ela fez todo.”*

*“Fui muito bem atendido e a solicitação resolvida muito rápido.”*

*“Muito educados.”*

*“Demanda resolvida 100% pela empresa reclamada.”*



# ATUAÇÃO DA OUVIDORIA JUNTO AO BANCO CENTRAL (BACEN) & CVM (COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS)

Além de recepcionar e analisar as demandas que chegam diretamente pelos nossos canais internos, como o atendimento 0800 e o formulário online, a equipe da Ouvidoria também é a responsável por realizar a tratativa formal das reclamações que os clientes registram diretamente no Banco Central do Brasil

O último ranking divulgado foi em 23 de abril de 2026, referente ao 1º trimestre de 2026, no qual o Banco Pine **reduziu o índice de reclamações em 61% comparando com o 4T25**. Esse reflexo observamos na posição do Ranking onde saímos de 8ª para 16ª posição.

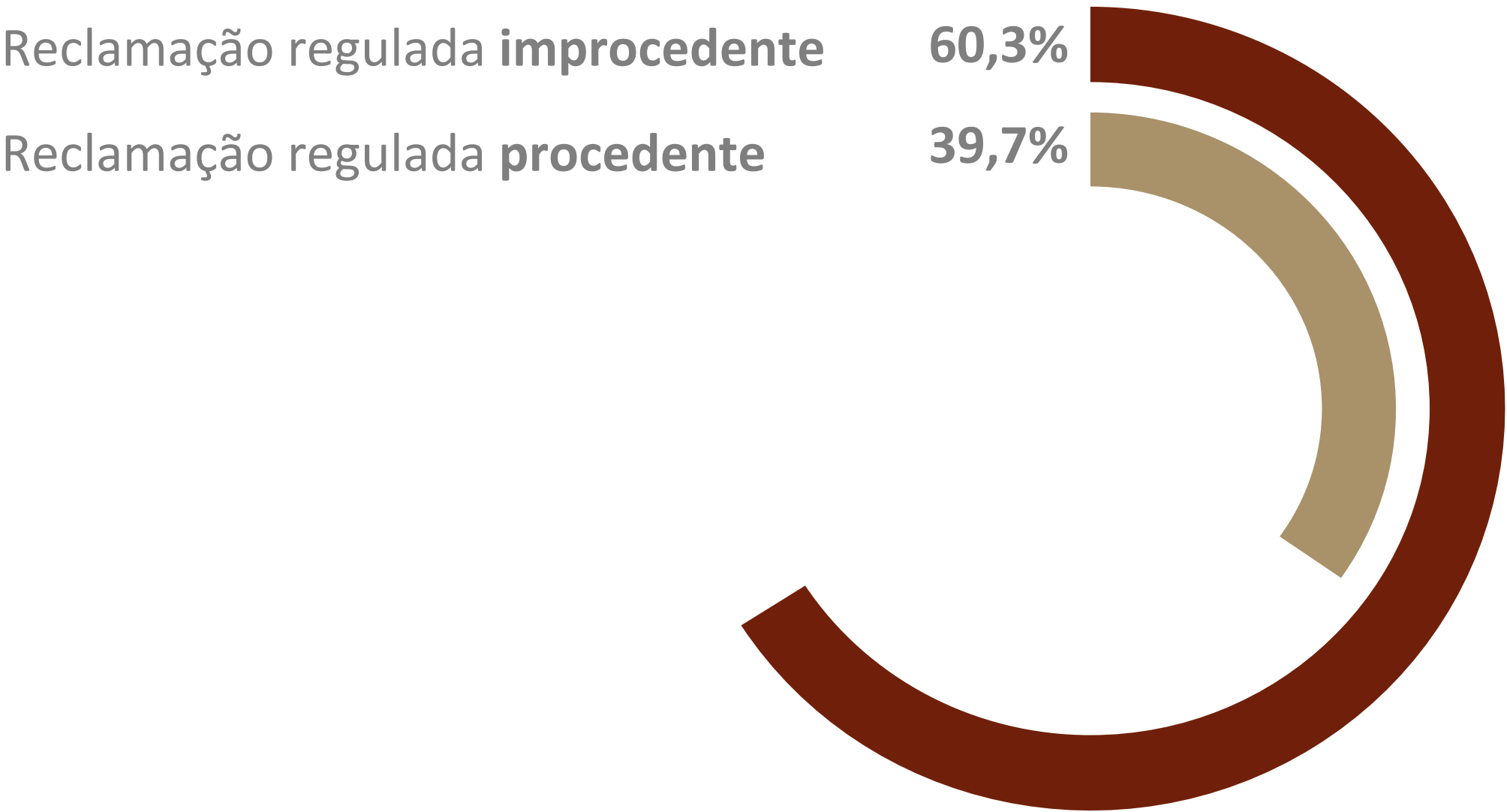


No primeiro semestre de 2026, foram recepcionadas 2.994 reclamações através do canal do BACEN.

1.052 manifestações foram efetivamente analisadas e julgadas pelo órgão regulador dentro do período.

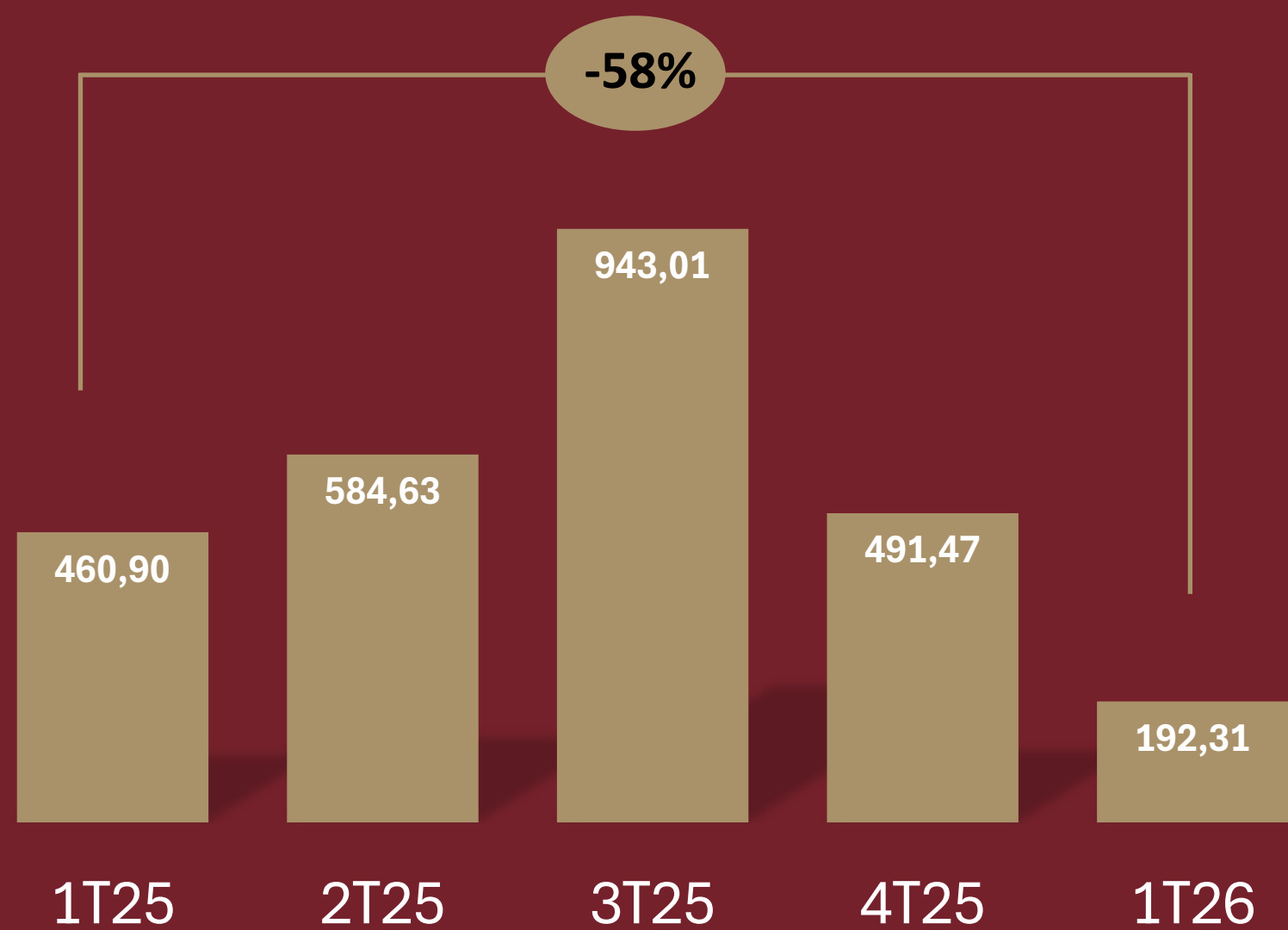
Neste período tivemos apenas uma entrada de reclamação pelo canal CVM sobre o motivo transferência de custódia.

## Julgamento BACEN



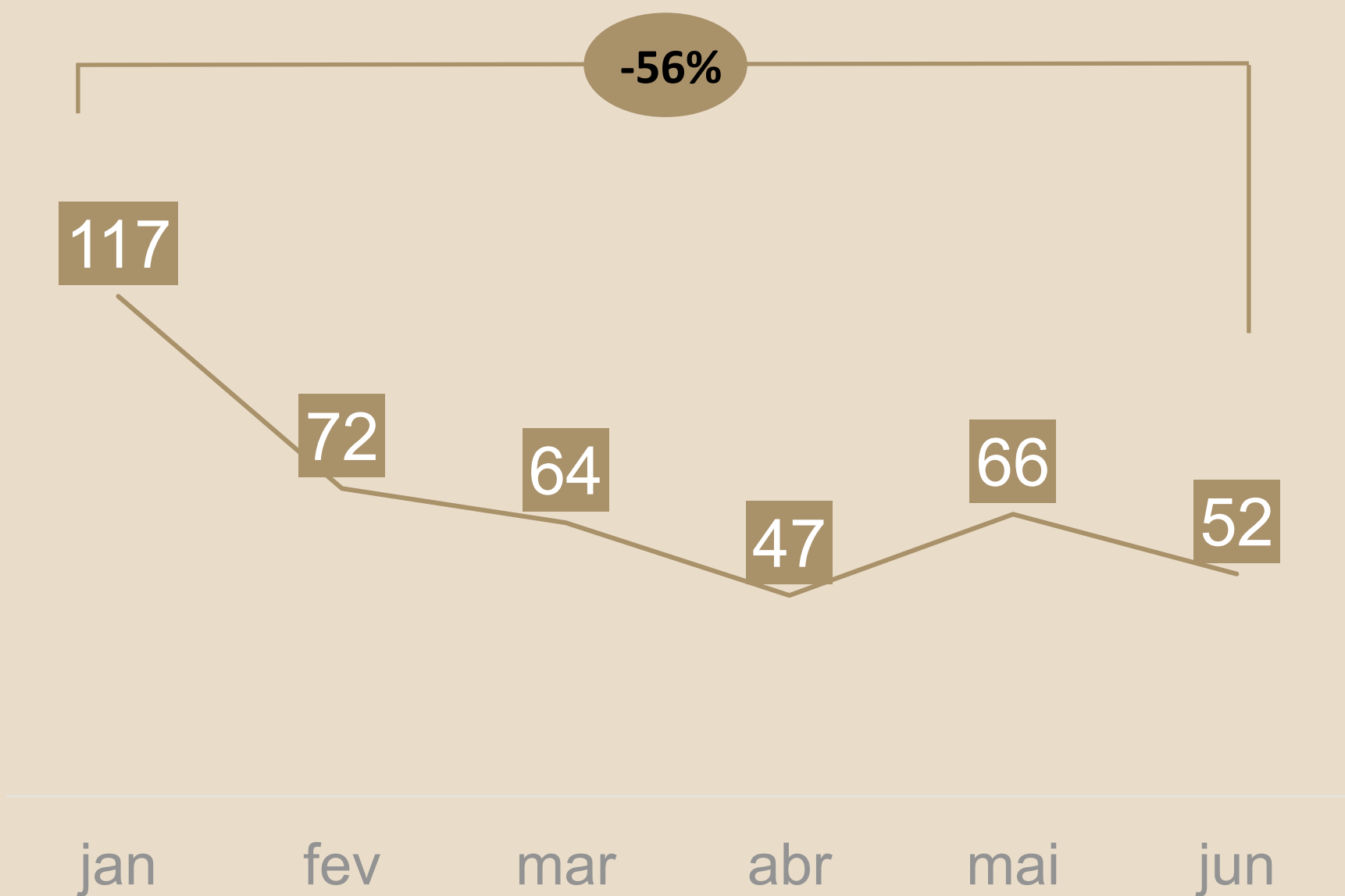
# EVOLUÇÃO DA OUVIDORIA NO ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES

Quando comparamos 2026 com 2025 observamos uma queda significativa em relação ao índice de reclamações ao longo do ano devido ao trabalho de melhoria contínua, revisão de respostas, bem como atuação direcionada aos principais ofensores.



# DEMANDAS CLASSIFICADAS COMO PROCEDENTE

Ao longo do ano de 2026 realizamos importante trabalho voltado ao volume de casos classificados como procedentes (1S26 – 418 casos\*) com objetivo de figurarmos em melhores posições, atuando fortemente em respostas, fluxos, processos e causa raiz.



\*dados divulgados pelo BACEN



# AÇÕES DE MELHORIA E PRÓXIMOS PASSOS

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.

Neste cenário listamos abaixo ações que estão no *roadmap* da Ouvidoria para 2026:

- Ampliação do uso de Inteligência Artificial para apoio na análise de manifestações e identificação de tendências.
- Revisão contínua dos fluxos internos para ganho de eficiência e redução de prazos de tratativa.
- Fortalecimento da integração entre Ouvidoria, SAC e áreas de negócio, promovendo maior agilidade na resolução das demandas.
- Aprimoramento dos relatórios gerenciais, com foco em dados, indicadores e geração de insights para a tomada de decisão.
- Disseminação da cultura da voz do cliente por meio de fóruns e compartilhamento de aprendizados com as áreas parceiras.
- Mapeamento de causas recorrentes para atuação preventiva e melhoria contínua dos processos.

