

Relatório de Ouvidoria

2º Semestre de 2025

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 2º semestre de 2025 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 desempenha um papel essencial na governança do Pine, atuando como um canal independente e estratégico de escuta, transparência e aprimoramento contínuo.

O Relatório de Ouvidoria do 2º semestre de 2025 reflete nosso compromisso com a qualidade do atendimento, a observância regulatória e a melhoria permanente da experiência dos clientes. As manifestações recebidas são analisadas e tratadas como insumos relevantes para a evolução e melhoria continua.

As atividades da Ouvidoria asseguram que a voz do cliente esteja integrada aos fóruns de decisão e à condução dos negócios.

Roberto Nogueira Pinheiro Júnior

Diretor 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: 24horas, 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".

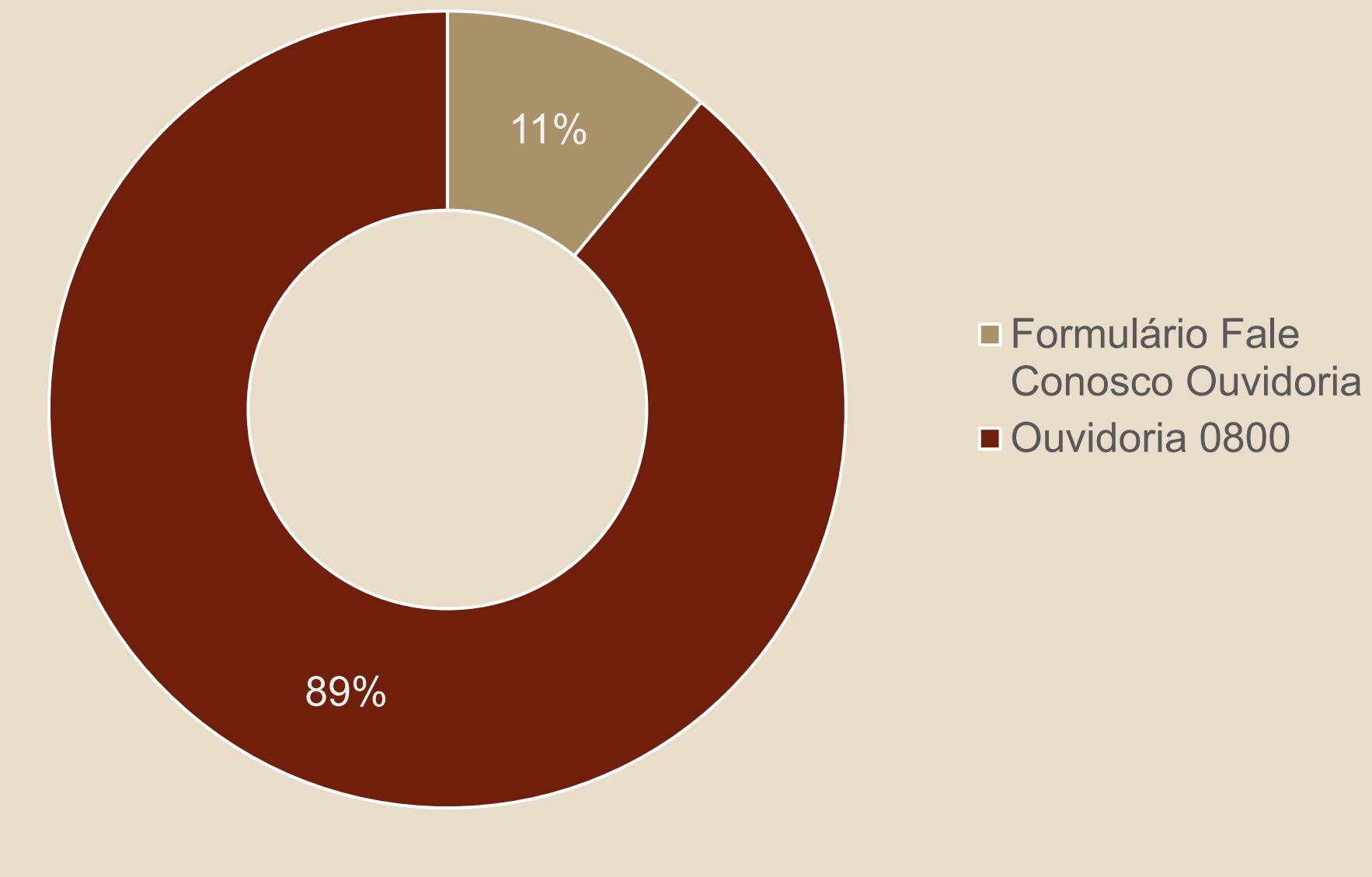
O atendimento é realizado de segunda a sexta-feira, das 09h às 18h, exceto em feriados.

VOLUME DE ATENDIMENTOS NO 2º SEMESTRE DE 2025

CLASSIFICAÇÃO FINAL DAS MANIFESTAÇÕES

Do total de 810 reclamações recepcionadas pela Ouvidoria, 89,01% (721 demandas) foram registradas através do atendimento telefônico (0800), enquanto 10,99% (89 demandas) foram iniciadas pelo link de reclamação disponível no site.

Distribuição Por Canal



Das 810 manifestações, 571 foram classificadas. As demais foram contatos para acompanhamento de protocolos já existentes.

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 segundo semestre de 2025, a pesquisa foi enviada para a totalidade dos 810 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 212 respostas, o que representa **uma taxa de participação de 26,2%**.

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

Como você avalia o seu atendimento?

2,52

Como você avalia a resposta à sua solicitação?

2,23

DEPOIMENTOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Destacamos alguns dos feedbacks recebidos no segundo semestre de 2025:

“Fui atendido muito rápido, foi ótimo para resolver, foi eficaz no assunto. Muito rápido.”

– Cliente Cícero, em 20/07/2025.

“Muito bem atendido e com resolução imediata.”

– Cliente Renato, em 14/09/2025.

“Sempre dispostos a ajudar.”

– Cliente Dayse, em 23/09/2025.

“Muito bem atendido pela funcionária, satisfeito com o atendimento. Parabéns!”

– Cliente Hudson, em 11/11/2025.

“Atendimento rápido e a resposta da reclamação com clareza. Parabéns.”

– Cliente Erasmo, em 05/12/2025.

“Problema resolvido e equipe da ouvidoria sempre receptiva para entender e solucionar o problema.”

– Cliente Anselmo, em 22/12/2025.



ATUAÇÃO DA OUVIDORIA JUNTO AO BANCO CENTRAL (BACEN)

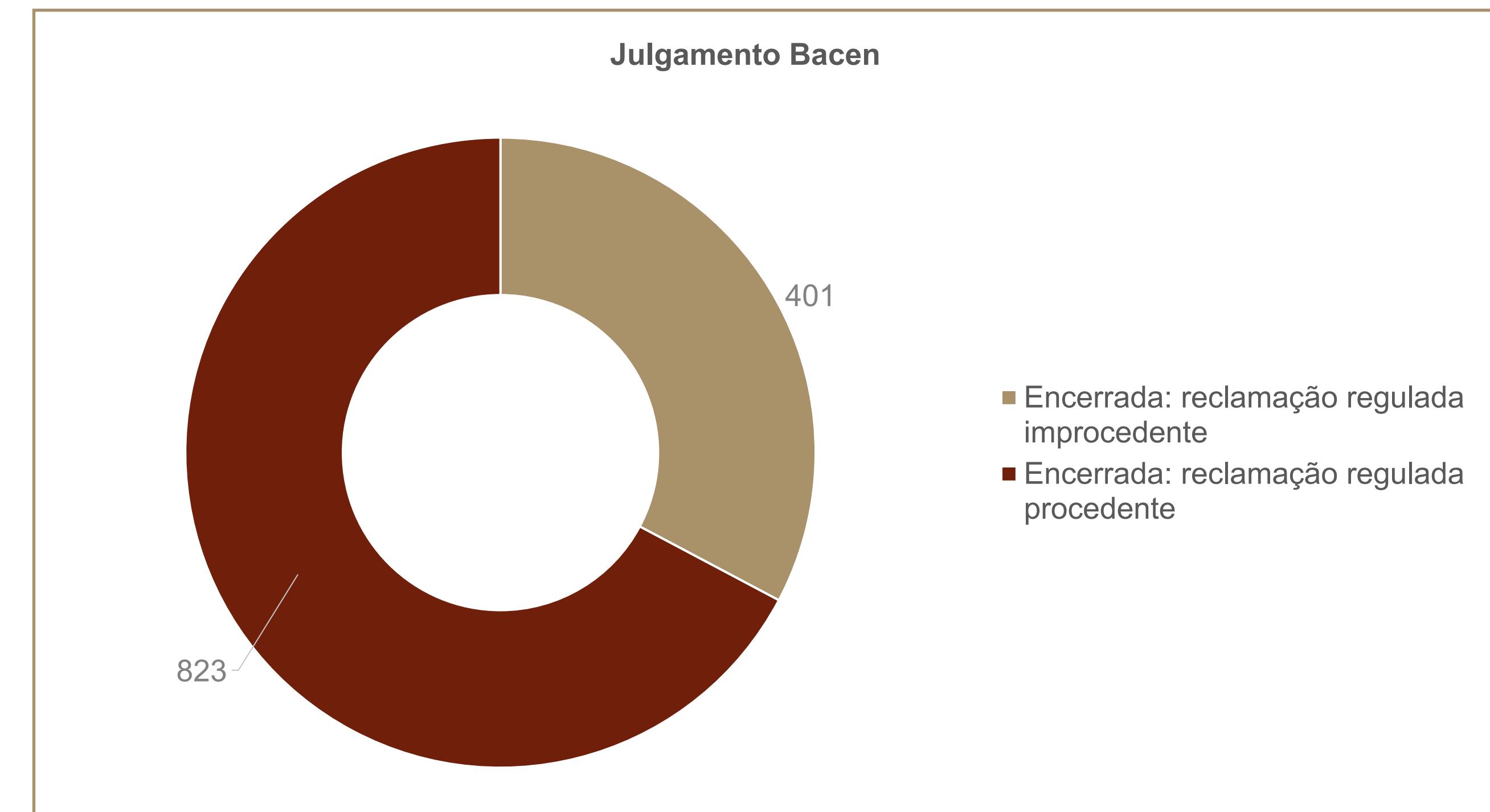
Além de recepcionar e analisar as demandas que chegam diretamente pelos nossos canais internos, como o atendimento 0800 e o formulário online, a equipe da Ouvidoria também é a responsável por realizar a tratativa formal das reclamações que os clientes registram diretamente no Banco Central do Brasil.

O último ranking divulgado foi em 23 de outubro de 2025, referente ao 3º trimestre de 2025, no qual o Banco Pine ocupou a 7ª posição na categoria "Demais Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento".



No segundo semestre de 2025, foram recepcionadas 4.925 reclamações através do canal do BACEN.

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





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.**

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.

MENSAGEM DE OUVIDORIA

A importância da experiência do cliente para o Banco Pine e o papel da Ouvidoria

No Banco Pine, acreditamos que a experiência do cliente é um dos pilares fundamentais para a construção de relacionamentos sólidos e duradouros. Cada interação com nossos clientes representa uma oportunidade de gerar valor, fortalecer a confiança e aprimorar nossos serviços.

A Ouvidoria desempenha um papel estratégico nesse processo, atuando como um canal independente e especializado na escuta ativa das demandas, sugestões e percepções dos nossos clientes. Por meio do recebimento e análise dessas manifestações, identificamos oportunidades relevantes para melhorias em fluxos internos, processos e produtos, sempre com o objetivo de tornar a jornada do cliente mais simples, ágil e satisfatória.

Estamos comprometidos em transformar cada feedback em ações concretas, reforçando nosso compromisso com a transparência, a qualidade e a excelência no atendimento. Acreditamos que ouvir é evoluir, e evoluir é garantir que nossos clientes tenham sempre a melhor experiência possível.

Assumimos o compromisso em 2026 de atuar sempre visando a melhor experiência para os nossos clientes.

Augusto de Abreu Rodrigues

Superintendente de Ouvidoria.



