



# Relatório de Ouvidoria

1º Semestre de 2026

Presidente: Fernando Guerreiro de Lemos

# Índice

|                                                |           |
|------------------------------------------------|-----------|
| <b>O BANRISUL</b>                              | <b>3</b>  |
| <b>CANAIS DE ATENDIMENTO</b>                   | <b>4</b>  |
| SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR     | 4         |
| FORMAS DE ACESSO AO SAC:                       | 4         |
| OUVIDORIA                                      | 5         |
| ATUAÇÃO DA OUVIDORIA                           | 5         |
| FORMAS DE ACESSO À OUVIDORIA:                  | 6         |
| <b>OUVIDORIA EM NÚMEROS</b>                    | <b>6</b>  |
| MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES                        | 6         |
| CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS                     | 7         |
| PRAZOS DE RESPOSTAS                            | 8         |
| <b>ATENDIMENTO A CANAIS EXTERNOS</b>           | <b>8</b>  |
| DEMANDAS CONSUMIDOR.GOV.BR                     | 8         |
| DEMANDAS BACEN/PROCONS                         | 9         |
| ÍNDICES DE TRANSBORDO                          | 11        |
| PRAZOS DE RESPOSTAS                            | 11        |
| <b>NÚMEROS TOTAIS OUVIDORIA</b>                | <b>12</b> |
| MOTIVOS DAS DEMANDAS                           | 13        |
| <b>RANKING DE RECLAMAÇÕES BACEN</b>            | <b>13</b> |
| <b>SATISFAÇÃO DE CLIENTES</b>                  | <b>14</b> |
| <b>POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES</b> | <b>15</b> |
| OBJETIVOS DA POLÍTICA                          | 15        |
| IMPORTÂNCIA DA POLÍTICA                        | 15        |
| FINALIDADE DA POLÍTICA                         | 16        |
| GOVERNANÇA E TRANSPARÊNCIA DA POLÍTICA         | 16        |
| <b>AÇÕES DE APRIMORAMENTO</b>                  | <b>17</b> |
| <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>                    | <b>20</b> |

# O Banrisul

O Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A. - Banrisul - é uma sociedade de economia mista constituída sob a forma de sociedade anônima cujo maior acionista é o Estado do Rio Grande do Sul. Criado em 12 de setembro de 1928, tem como missão promover o desenvolvimento econômico e social do Rio Grande do Sul e atende pessoas de todos os segmentos econômicos e sociais.

O Banco reafirma sua posição estratégica na economia regional e volta sua atenção ao futuro, buscando inovação em soluções tecnológicas e de segurança e visando sempre proporcionar a melhor experiência na jornada dos clientes e usuários.

Como banco múltiplo, opera nas carteiras comercial, de crédito, de financiamento e de investimento, de crédito imobiliário, de desenvolvimento, de arrendamento mercantil, inclusive nas de operações de câmbio. Por intermédio de suas controladas e coligadas, atua em diversas outras atividades, com destaque para corretagem de títulos e valores mobiliários, administração de consórcios, meios de pagamentos, seguros e previdência. As operações são conduzidas por um conjunto de instituições que agem de forma integrada no mercado financeiro. O Banrisul atua, também, como instrumento de execução da política econômico-financeira do Estado do Rio Grande do Sul, em consonância com os planos e programas do Governo Estadual.

O Grupo Banrisul está constituído por Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A., Banrisul Armazéns Gerais S.A., Banrisul S.A. Administradora de Consórcios, Banrisul S.A. Corretora de Valores Mobiliários e Câmbio, Banrisul Soluções em Pagamentos S.A., Bem Promotora de Vendas e Serviços S.A., Banrisul Icatu Participações S.A., Banrisul Seguridade Participações S.A., Banrisul Corretora de Seguros S.A., Rio Grande Capitalização S.A. e Rio Grande Seguros e Previdência S.A.

Visando aperfeiçoar as ações das empresas do Grupo Banrisul voltadas a projetos sociais, culturais e de educação, no 1º semestre de 2026 foi lançado oficialmente o Banrisul Instituto Cultural e Social (Banrisul Cultural), uma associação civil sem fins lucrativos com atuação em diferentes regiões do Estado. A iniciativa busca promover a valorização e o desenvolvimento cultural do Rio Grande do Sul por meio de ações e atividades que respeitem a memória e o patrimônio, democratizem o acesso à arte e à cultura, incentivem a pluralidade de linguagens artísticas e promovam a inclusão.

# Canais de atendimento

## SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor

O SAC Banrisul, gerido pela Unidade de Relacionamento com Clientes, é o canal de atendimento em primeira instância que fornece informações referentes a produtos e serviços do Banrisul, efetua bloqueios e cancelamentos, além de registrar e encaminhar reclamações, solicitações, elogios e sugestões. O atendimento do SAC é gratuito, disponível 24 horas por dia durante os 7 dias da semana.

### Formas de acesso ao SAC:

**INTERNET:** [www.banrisul.com.br](http://www.banrisul.com.br)

**ATENDIMENTO TELEFÔNICO:** (24h – todos os dias)

0800-6461515

No 1º semestre de 2026, o SAC atendeu um total de 135.479 demandas, quantidade que representou uma diminuição de 14,1% em relação aos 157.646 atendimentos realizados no 2º semestre de 2025, as quais foram distribuídas conforme abaixo. Do total das demandas, 86,6% foram respondidas/solucionadas em até 3 dias úteis, e 99,7% foram resolvidas em até 7 dias corridos.

| DEMANDAS SAC     | QUANTIDADE     | % DO TOTAL  |
|------------------|----------------|-------------|
| Informação       | 116.890        | 86,3%       |
| Reclamação       | 10.431         | 7,7%        |
| Cancelamento     | 319            | 0,2%        |
| Outras Demandas* | 7.839          | 5,8%        |
| <b>Total</b>     | <b>135.479</b> | <b>100%</b> |

\*Bloqueios, Elogios, Solicitações e Sugestões

O total de ligações efetivamente atendidas no canal SAC Telefone foi de 133.578.

## **Ouvidoria**

A Ouvidoria do Banrisul S.A., que atende todo seu Conglomerado, foi criada em 1991, isto é, logo após a publicação do Código de Defesa do Consumidor – CDC, de 1990, e 16 anos antes da obrigatoriedade instituída pelo Banco Central do Brasil – BACEN.

Representar os clientes e usuários junto à instituição financeira é a principal missão da Ouvidoria. Por meio da personalização do atendimento e de uma atuação independente, imparcial e transparente, a Ouvidoria visa à satisfação do cliente no que tange à resolutividade das questões apresentadas.

Na gestão da Ouvidoria, com o cargo de Ouvidor do Banrisul, permanece Beatriz Santos Padilha, que está subordinada ao Presidente Fernando Guerreiro de Lemos. A Ouvidoria possui também duas gerências: Gerência de Planejamento e Suporte Operacional, cuja gerente executiva é Janaína Ouriques Brilhante, a qual está dividida em quatro áreas: a) Tratamento de demandas RDR/BACEN, b) Tratamento de demandas Procon, c) Atendimento telefônico e d) Tratamento de demandas Ouvidoria; e Gerência de Qualidade, cujo gerente executivo é Rafael Medeiros de Souza, que atua de forma contínua buscando o aprimoramento de processos, produtos e serviços do Banco a partir das demandas registradas por clientes e usuários que propiciem atuação estratégica da Ouvidoria.

Todos os empregados da Ouvidoria possuem certificação, objetivando sempre qualificação e excelência no atendimento aos clientes e usuários. Além dessa certificação específica, os colaboradores participaram, ao longo do 1º semestre de 2026, de diversos treinamentos com o objetivo de garantir a prestação de um atendimento compatível com a estrutura da área e com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da Instituição. A busca por conhecimento e constante atualização visa a desenvolver e aprimorar as competências essenciais para a melhora da performance individual, impactando diretamente no atendimento prestado ao cliente e usuário.

## **Atuação da Ouvidoria**

A Ouvidoria presta atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não ficaram satisfeitos com a resposta do canal primário de atendimento desta Instituição e desejam uma reanálise da sua demanda. Com o objetivo de não realizar distinção entre clientes e usuários, a Ouvidoria atua de modo equânime.

## Formas de acesso à Ouvidoria:

**INTERNET:** [www.banrisul.com.br](http://www.banrisul.com.br)

**CARTA:** Rua Caldas Júnior, 108, 3º andar, Porto Alegre – RS CEP: 90018-900

**ATENDIMENTO TELEFÔNICO:** (Dias úteis das 9h às 17h)

0800-6442200

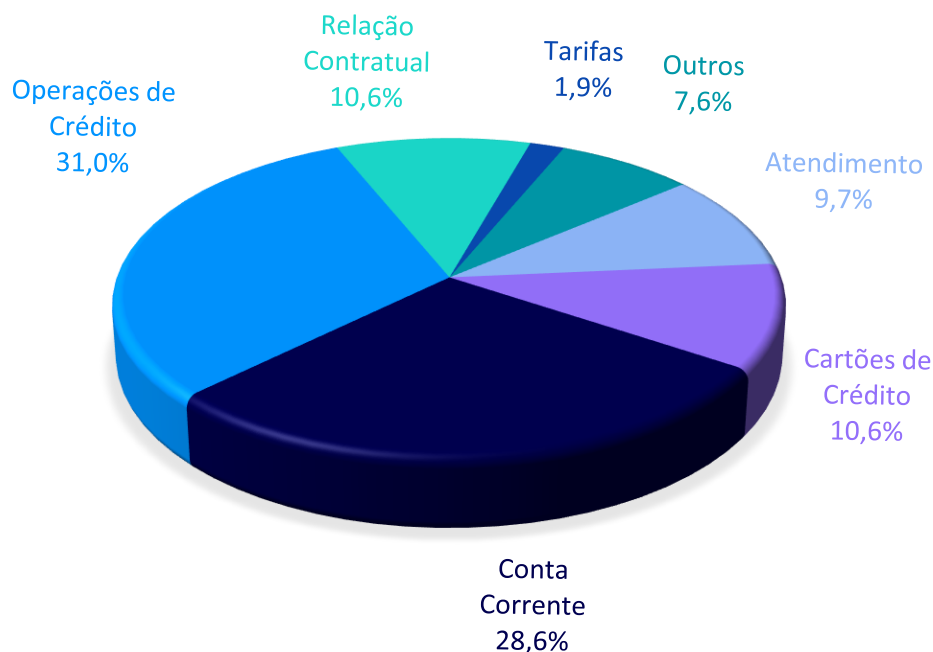
## Ouvidoria em números

No 1º semestre de 2026, foram finalizadas/encerradas 449 demandas registradas diretamente na Ouvidoria, número 22,7% inferior aos 581 atendimentos finalizados no 2º semestre de 2025. As 449 demandas foram distribuídas da seguinte forma:

| DEMANDAS OUVIDORIA   | QUANTIDADE | % DO TOTAL  |
|----------------------|------------|-------------|
| Reclamações          | 423        | 94,2%       |
| Informações          | 24         | 5,4%        |
| Solicitações         | 1          | 0,2%        |
| Agradecimento/Elogio | 1          | 0,2%        |
| <b>Total</b>         | <b>449</b> | <b>100%</b> |

### Motivos das Reclamações

Os principais motivos das 423 reclamações encerradas na Ouvidoria foram:

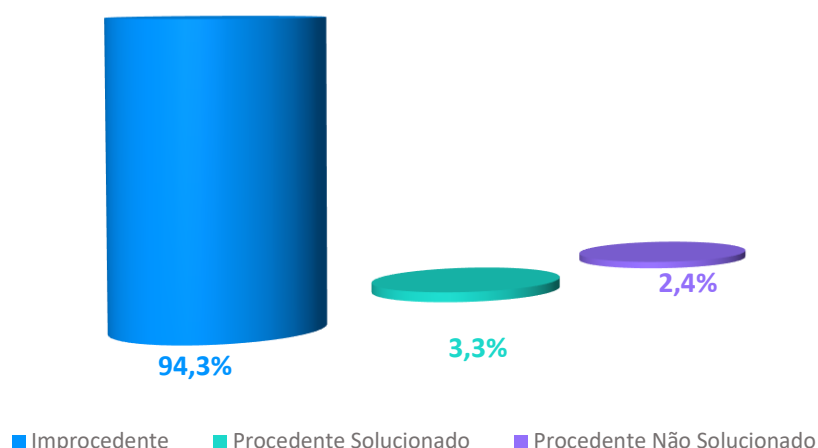


Cumprе ressaltar que, se for considerado o total de demandas registradas no canal Ouvidoria no 1º semestre de 2026, que também foi de 449, ocorreu um decréscimo de 23,5% em relação ao semestre anterior (2º semestre de 2025), oportunidade em que foram recepcionadas 587 demandas no canal Ouvidoria.

### **Classificação das Demandas**

O critério utilizado para classificar a procedência ou a improcedência de uma reclamação é baseado na avaliação dos indícios de descumprimento de dispositivos legais/regulamentares ou de normativos da Instituição, bem como na análise de eventuais deficiências de qualidade em relação aos produtos e serviços oferecidos e ao atendimento prestado aos clientes e usuários.

A classificação da solução, no que se refere à procedência, considera as situações pontuais em que são tomadas medidas saneadoras para a solução imediata e aquelas que necessitam de aprimoramentos de processos, produtos ou serviços para resolução da ocorrência. No 1º semestre de 2026, das reclamações tratadas via Ouvidoria, somente 5,7% foram consideradas procedentes.



### Prazos de Respostas

A Ouvidoria atua para analisar e responder às demandas recebidas no menor prazo possível.

O prazo médio de resposta para as demandas encerradas na Ouvidoria no 1º semestre de 2026 foi de 4,2 dias úteis, inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis, sendo que 70,8% das demandas recebidas foram respondidas em até 5 dias úteis e 96,9% receberam resposta definitiva em até 10 dias úteis.

| OUVIDORIA      |
|----------------|
| 4,2 dias úteis |

## Atendimento a canais externos

### Demandas Consumidor.gov.br

A plataforma Consumidor.gov.br é uma iniciativa do Governo Federal que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet. Assim como ocorre com as demandas registradas no SAC Banrisul, essas reclamações são tratadas pela Unidade de Relacionamento com Clientes.

No 1º semestre de 2026, as demandas do Consumidor.gov.br apresentaram os seguintes resultados:



| Demandas Consumidor.gov.br |             |            |       |
|----------------------------|-------------|------------|-------|
| Informação                 | Solicitação | Reclamação | Total |
| 217                        | 1.155       | 4.359      | 5.731 |

|                    |       |
|--------------------|-------|
| Índice de Solução* | 79,0% |
|--------------------|-------|

|                          |                |
|--------------------------|----------------|
| Prazo Médio de Resposta* | 7,7 dias úteis |
|--------------------------|----------------|

A nota de satisfação média do semestre da instituição financeira, em uma escala que vai de 1 a 5, foi de 2,0\*.

\*Fonte: Site Consumidor.Gov. Dados retirados no 1º dia útil após o dia 15, podendo haver alterações futuras nos valores.

## Demandas BACEN/Procons

A Ouvidoria também é responsável pelo tratamento das demandas dos clientes e usuários registradas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil - Sistema RDR - e das reclamações registradas nos Procons de todo o país. As demandas desses órgãos, cujos números do 1º semestre de 2026 apresentamos a seguir, são tratadas pela Ouvidoria de forma a garantir resposta tempestiva e conclusiva aos clientes e usuários, prestando informações sobre a solução aos referidos órgãos e mitigando as possibilidades de judicialização.

No período analisado, foram tratadas 2.253 demandas oriundas de Procons, número 19,9% inferior às 2.811 demandas atendidas no 2º semestre de 2025. Já se for considerado o total de demandas registradas nesse canal no 1º semestre de 2026, que foi de 2.289, verifica-se redução de 18,0% em relação ao número de ingressos ocorridos no 2º semestre de 2025, que foi de 2.791.

No 1º semestre de 2026, 163 (13,6%) demandas encerradas pelo BACEN foram consideradas procedentes, isto é, o referido órgão regulador identificou, nessas reclamações, indícios de eventual descumprimento de normas do Conselho Monetário Nacional ou do Banco Central pelo Banrisul. Essa quantidade foi superior em 13,2% se

comparada com o semestre anterior (2S25), ocasião em que 144 demandas foram julgadas procedentes, o que representou 11,1% das demandas encerradas naquele período.

No total, foram encerradas 1.196 demandas registradas no BACEN no 1º semestre de 2026, quantidade que correspondeu a um decréscimo de 7,9% em relação ao 2º semestre de 2025, quando foram finalizadas 1.298 demandas. Cabe ressaltar, contudo, que o número de demandas julgadas/encerradas pelo BACEN em um determinado semestre não reflete necessariamente o número de reclamações registradas e respondidas naquele intervalo de tempo. Nesse sentido, se for considerado também o número total de demandas registradas no período (3.226), ocorreu diminuição de 12,7% em relação ao número de reclamações registradas na referida autarquia no 2º semestre de 2025 (3.696). É importante destacar que, das 3.226 demandas registradas, 508 (15,7%) corresponderam a solicitações, ou seja, utilização do canal de reclamações do BACEN de forma inadequada. Outrossim, em 1.425 (44,2%) foram identificados indícios de que se tratou de registros estimulados por terceiros (influenciadores/advocacia predatória), na grande maioria, ou de que o registro foi efetuado por terceiros desprovidos de legitimidade, os quais se fizeram passar pelos clientes.

Cabe salientar, ainda, que, ao contrário do canal Ouvidoria, o BACEN não exige protocolo anterior para registro de demanda.

| CLASSIFICAÇÃO                   | QUANTIDADE   | % DO TOTAL    |
|---------------------------------|--------------|---------------|
| Reguladas Procedentes           | 163          | 13,6%         |
| Reguladas Improcedentes         | 699          | 58,4%         |
| Reguladas Não Conclusivas       | 51           | 4,3%          |
| Não Reguladas                   | 257          | 21,5%         |
| Canceladas BACEN                | 26           | 2,2%          |
| <b>Total Demandas BACEN/RDR</b> | <b>1.196</b> | <b>100,0%</b> |

| DEMANDAS PROCONS              |              |
|-------------------------------|--------------|
| Informação                    | 0            |
| Reclamação                    | 2.250        |
| Solicitação                   | 3            |
| <b>Total Demandas PROCONS</b> | <b>2.253</b> |



| CLASSIFICAÇÃO                    | QUANTIDADE   | % DO TOTAL    |
|----------------------------------|--------------|---------------|
| Improcedentes                    | 2.220        | 98,7%         |
| Procedentes Solucionadas         | 27           | 1,2%          |
| Procedentes Não Solucionadas     | 3            | 0,1%          |
| <b>Total Reclamações PROCONS</b> | <b>2.250</b> | <b>100,0%</b> |

## Índices de Transbordo

As demandas registradas nos canais de atendimento da Ouvidoria são tratadas de forma a garantir resposta conclusiva aos clientes e usuários, prestando informações sobre a solução e reduzindo as chances de judicialização.

Do total das demandas registradas na esfera administrativa (BACEN) no 1º semestre de 2026, 4,4% dos clientes ingressaram com ação judicial contra o Banco posteriormente, percentual acima do registrado no 2º semestre de 2025, que foi de 4,1%.

Ainda, 6,2% dos clientes que procuraram a Ouvidoria posteriormente registraram demandas no Sistema RDR do BACEN, percentual inferior ao do 2º semestre de 2025, que foi de 6,6%.

Outrossim, apenas 2,3% dos clientes que registraram demanda no SAC restaram insatisfeitos com a resposta e recorreram ao BACEN enquanto somente 2,1% buscaram a Ouvidoria após terem registrado demanda junto ao canal de primeira instância (SAC). Ressalta-se que, de 3.226 demandas registradas no RDR/BACEN no 1º semestre de 2026, 2.831 (87,8%) não passaram previamente por SAC e/ou Ouvidoria.

| Índice de Transbordo RDR x Ação Judicial |      |
|------------------------------------------|------|
| 2S25                                     | 4,1% |
| 1S26                                     | 4,4% |

| Índice de Transbordo Ouvidoria x RDR |      |
|--------------------------------------|------|
| 2S25                                 | 6,6% |
| 1S26                                 | 6,2% |

| Índice de Transbordo SAC x RDR |      |
|--------------------------------|------|
| 2S25                           | 2,3% |
| 1S26                           | 2,3% |

| Índice de Transbordo SAC x Ouvidoria |      |
|--------------------------------------|------|
| 2S25                                 | 2,4% |
| 1S26                                 | 2,1% |

## Prazos de Respostas

As demandas recebidas via BACEN e Procons também são tratadas pela Ouvidoria para serem respondidas no menor prazo possível.

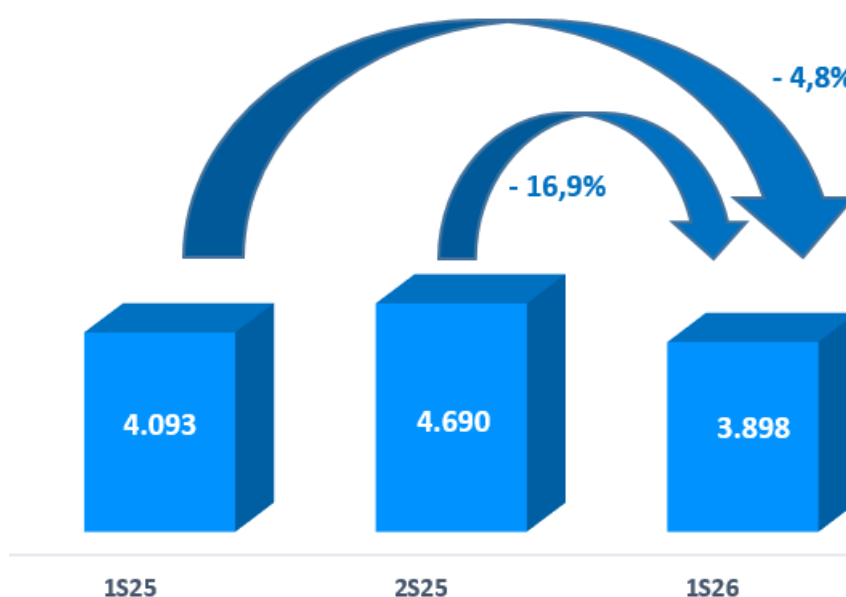
O prazo médio de resposta para as demandas tratadas no BACEN no 1º semestre de 2026 foi de 4,1 dias úteis, bastante inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis, enquanto para as demandas oriundas de Procons o prazo médio de resposta foi ainda menor: 3,9 dias úteis.

| BACEN          |
|----------------|
| 4,1 dias úteis |

| PROCONS        |
|----------------|
| 3,9 dias úteis |

# Números totais Ouvidoria

No total, a Ouvidoria solucionou 3.898 demandas no 1º semestre de 2026, o que corresponde a uma redução de 16,9% em relação ao número de atendimentos finalizados no 2º semestre de 2025 (4.690). Em comparação com o mesmo período do ano anterior (1º semestre de 2025), diminuiu o número de demandas finalizadas em 4,8%, conforme gráfico a seguir.

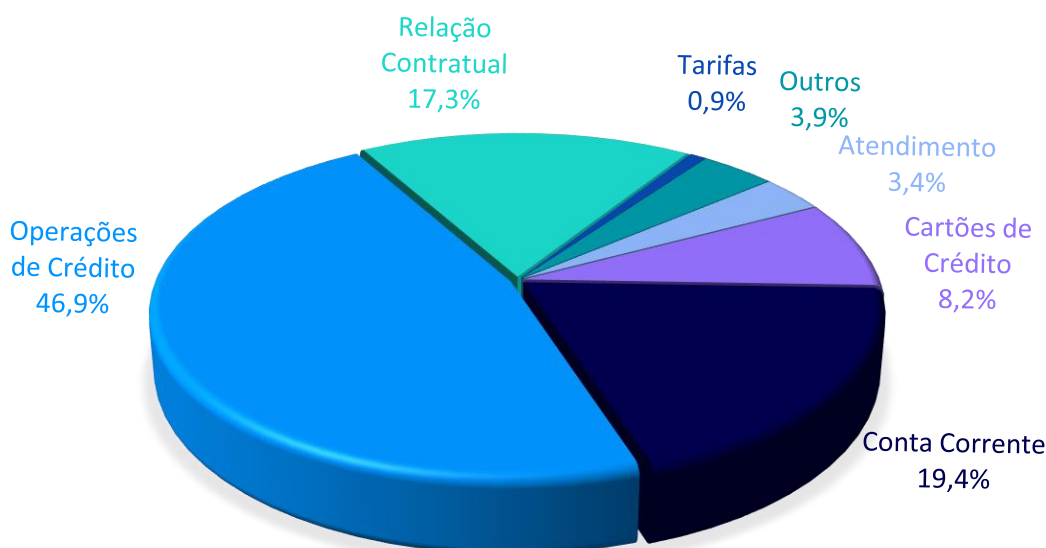


As 3.898 demandas finalizadas foram recebidas nos seguintes canais:

| CANAIS                 | QUANTIDADE   | % DO TOTAL    |
|------------------------|--------------|---------------|
| <b>Ouvidoria</b>       | <b>449</b>   | <b>11,5%</b>  |
| Internet               | 206          | 5,3%          |
| Fone                   | 226          | 5,8%          |
| Outros                 | 17           | 0,4%          |
| <b>Procons</b>         | <b>2.253</b> | <b>57,8%</b>  |
| Fone                   | 36           | 0,9%          |
| Carta (CIP)            | 612          | 15,7%         |
| E-mail                 | 1.605        | 41,2%         |
| <b>BACEN/RDR</b>       | <b>1.196</b> | <b>30,7%</b>  |
| <b>Geral Ouvidoria</b> | <b>3.898</b> | <b>100,0%</b> |

## Motivos das Demandas

Os motivos que envolveram as 3.898 demandas finalizadas nos canais da Ouvidoria restaram distribuídos entre os seguintes temas:



## Ranking de Reclamações BACEN

O Ranking de Instituições por Índice de Reclamações, que constitui um ranking negativo e, por essa razão, classifica as instituições por ordem decrescente, é formado a partir das demandas de consumidores registradas nos canais de atendimento do Banco Central, sendo elaborado e publicado trimestralmente. Para o cálculo do índice, considerando que o BACEN não analisa/julga todas as demandas registradas, é utilizada uma fórmula estatística que permite a extrapolação do resultado das demandas analisadas (amostra) em relação ao total de demandas registradas. Esta estimativa é denominada de Estimativa Estatística de Procedentes (EEP) e é encontrada através da seguinte fórmula:  $(n^{\circ} \text{ real de procedentes} / n^{\circ} \text{ de demandas julgadas}) \times n^{\circ} \text{ de demandas respondidas}$ . A partir do cálculo da EEP, encontra-se o índice pela quantidade de clientes.

No ranking referente ao 1º trimestre de 2026 das IFs do grupo secundário (fora das 15 instituições com o maior número de clientes – TOP 15), o Banrisul ocupou o 41º lugar entre 55 bancos e financeiras, com índice de 36,59 e 214 demandas procedentes extrapoladas. Se considerarmos o número efetivo de demandas procedentes, foram 87

no período. Já no Ranking referente ao 2º trimestre de 2026, o Banrisul figurou no 44º lugar entre 55 bancos e financeiras, com índice de 36,80 e 217 demandas procedentes extrapoladas. Se considerado o número efetivo de demandas procedentes, foram 76 no período. Assim, conforme dados que constam na tabela a seguir, depreende-se que, do 1º trimestre de 2026 para o 2º trimestre de 2026, ocorreu pequeno aumento no número de procedentes extrapoladas.

|                             | 2T26   | 1T26   |
|-----------------------------|--------|--------|
| Índice                      | 36,80  | 36,59  |
| Posição                     | 44º/55 | 41º/55 |
| Nº Procedentes              | 76     | 87     |
| Nº Procedentes Extrapoladas | 217*   | 214*   |

\* Número de demandas procedentes extrapoladas

O Ranking completo de reclamações por período pode ser acessado no site do Banco Central do Brasil através do link:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/rankingreclamacoes>.

## Satisfação de clientes

Independente da classificação das demandas, para todos os clientes e usuários que registraram reclamações diretamente na Ouvidoria, mesmo aquelas consideradas improcedentes, é disponibilizada avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria. Na avaliação, em uma escala de 1 a 5 na qual 1 é o nível de satisfação mais baixo e 5 o mais alto, quanto à solução apresentada, a nota média no 1º semestre de 2026 foi de 2,3 e, na avaliação quanto à qualidade do atendimento, a nota média foi de 2,8.

O Banrisul utiliza a ligação telefônica automatizada para realizar a pesquisa de satisfação com os clientes e usuários, sendo que, no 1º semestre de 2026, foram realizadas 429 pesquisas das quais 128 ligações restaram exitosas, ou seja, 128 clientes atenderam a ligação da pesquisa.

Quanto ao número de respondentes, a contabilização engloba as pesquisas em que os clientes atenderam a ligação e, após ouvirem as perguntas da pesquisa, digitaram um

número entre 1 e 5, tendo o número de respondentes às perguntas 1 e 2 sido respectivamente de 112 e 118.

Cabe ressaltar que a Ouvidoria analisa periodicamente as causas raízes dos protocolos mal avaliados na pesquisa para identificar oportunidades de melhorias de processos junto aos gestores de produtos e serviços e aprimorar o tratamento das demandas recebidas.

## Política de Relacionamento com Clientes

A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários do Banrisul (PRCUB) busca fomentar as boas práticas de atendimento aos clientes e usuários.

### Objetivos da Política

- Determinar, orientar e difundir condutas e procedimentos que incentivem o tratamento justo e equitativo para todos os clientes e usuários da Instituição;
- Assegurar que os produtos e serviços sejam definidos, adequados e distribuídos de acordo com o perfil dos clientes e usuários da Instituição;
- Mitigar o risco de conduta da Instituição mediante a adoção de verificações de conformidade que assegurem que não haja divergência entre as práticas adotadas e as políticas e regulamentações vigentes;
- Consolidar a imagem institucional em termos de credibilidade, segurança e competência.

### Importância da Política

Nortear a condução dos negócios de forma ética, diligente, transparente e responsável, contribuindo para a construção de relações de confiança e de longo prazo com clientes e usuários.

Sua aplicação é especialmente relevante para assegurar a adequada identificação e gestão das vulnerabilidades, possibilitando que as interações, os produtos, os serviços e as comunicações sejam adaptados às necessidades e condições específicas dos clientes, de modo a promover inclusão, proteção contra fraudes, prevenção do superendividamento e suporte adequado à tomada de decisão financeira.

## **Finalidade da Política**

Incentivar e fortalecer as boas práticas de relacionamento, atendimento e comercialização responsável, assegurando que os clientes e usuários recebam informações claras, adequadas e suficientes para a utilização consciente dos produtos e serviços oferecidos pela Instituição.

Adicionalmente, busca prevenir e repudiar condutas ilícitas, abusivas ou incompatíveis com os princípios de ética, transparência e respeito ao cliente, promovendo um ambiente de negócios pautado pela integridade e pela proteção dos direitos dos consumidores, especialmente daqueles que apresentem alguma condição de vulnerabilidade.

## **Governança e Transparência da Política**

A Política está disponível a todos os empregados, com acesso irrestrito por meio do Manual Institucional (MI) e dos canais internos de comunicação da Instituição. Sua disseminação é complementada por ações de capacitação e conscientização, incluindo treinamentos na modalidade EAD e formalização do Termo de Compromisso, visando assegurar o conhecimento e a observância de suas diretrizes por todas as estruturas organizacionais.

A PRCUB consolida os princípios, as diretrizes e os valores que orientam o relacionamento da Instituição com clientes e usuários, estabelecendo diretrizes voltadas ao atendimento e à conduta ética, aos produtos e serviços, à gestão do relacionamento, à segurança e gestão da informação e à gestão do desempenho. Essas diretrizes devem nortear a condução dos negócios, promovendo o tratamento justo e equitativo, a transparência nas relações e a adequação das práticas institucionais às necessidades dos clientes e usuários.

Além disso, a Política define os papéis, as responsabilidades e as atribuições das áreas envolvidas, assegurando a implementação de controles, o monitoramento da conformidade e a adoção de medidas voltadas à melhoria contínua da experiência dos clientes, à mitigação dos riscos de conduta e ao cumprimento das disposições regulatórias e normativas aplicáveis.

Como forma de acompanhamento da efetividade da PRCUB, são realizadas verificações periódicas de conformidade de suas diretrizes e disposições junto às estruturas e áreas definidas em seus papéis e responsabilidades. Para esse processo, é adotada metodologia mista, combinando abordagens qualitativas e quantitativas, com o objetivo



de avaliar o grau de aderência às diretrizes da Política, identificar oportunidades de melhoria e fortalecer a gestão do relacionamento com clientes e usuários.

A avaliação qualitativa contempla a análise das devolutivas fornecidas pelas áreas envolvidas, permitindo verificar a aplicação prática das diretrizes da Política e a efetividade das ações implementadas. Complementarmente, a avaliação quantitativa é realizada por meio da coleta e análise estruturada de dados e indicadores, possibilitando o monitoramento sistemático da conformidade e do desempenho das áreas em relação às disposições da PRCUB.

Os resultados apurados subsidiam a emissão de orientações e recomendações de adequação, quando aplicável, bem como o acompanhamento das ações mitigatórias implementadas pelas áreas responsáveis. Adicionalmente, são monitorados os gaps de relacionamento identificados pela Instituição, incluindo aqueles mapeados por meio do SAC Digital e dos dados centralizados, com acompanhamento contínuo dos planos de ação e dos indicadores relacionados à interação, qualidade e conformidade.

## Ações de aprimoramento

A despeito de possuir independência funcional, a Ouvidoria se encontra subordinada ao Presidente do Banco e a ele se reporta. Nesse sentido, sempre que entende necessário, a Ouvidora compartilha com o Presidente as principais informações da área, tais como quantidade e assunto de demandas recebidas, principais temas das demandas procedentes, bem como as medidas impulsionadas pela Ouvidoria junto aos gestores quando da detecção da necessidade de aprimoramento de processos, produtos e serviços.

Dessa forma, a partir das reclamações registradas, a Ouvidoria analisa e verifica a causa raiz da ocorrência relatada e propõe aos gestores, quando necessário, o aprimoramento de processos, produtos e serviços de forma que haja repercussão positiva para todos os consumidores.

Ao longo do 1º semestre de 2026, utilizando-se das demandas recebidas em seus canais de atendimento como principal insumo, a Ouvidoria impulsionou a criação de diversas melhorias. A seguir, destacamos algumas dessas ações que foram implementadas:

- Realização de ajuste sistêmico na disponibilização do comprovante de pagamento de recarga de celular no app;

- Implantação de melhoria sistêmica para possibilitar os direcionamentos de assinatura eletrônica do termo de pacote de serviços quando da abertura de conta/alteração de pacote de serviços na agência;
- Efetivação de projeto sistêmico para permitir que o cliente altere a senha do cartão de débito na ativação diretamente pelo app, sem necessidade de comparecimento na agência;
- Remoção da validação do BC Protege+ do processo de reativação das contas paralisadas;
- Ajuste sistêmico para aprimorar a experiência de encerramento de conta pelo app dando ciência ao cliente dos impedimentos e prazos de encerramento;
- Normalização de funcionalidade de geração de Termo de Encerramento de Conta quando do encerramento pelo app;
- Integração de novas operações ao Sistema Antifraude (SAF) com o objetivo de mitigar fraudes;
- Indicação, em fatura de cartão de crédito, da informação do novo teto de juros;
- Redução das taxas de juros e oferta de operações de parcelamento de saldo total com taxas reduzidas para o produto cartão de crédito. Ainda, limitação do parcelamento de fatura somente a um parcelamento ativo por cartão.

Ademais, durante o 1º semestre/26, continuaram sendo realizados projetos internos permanentes para melhorar a atuação da Ouvidoria como um todo, quais sejam:

- Revisão das classificações dadas aos protocolos;
- Busca da padronização de tratamento e de respostas entre os canais Ouvidoria/Procon/BACEN;
- Análise semestral das causas raízes de maior concentração dos protocolos avaliados com notas baixas (1 e 2) na pesquisa de satisfação (pergunta que avalia a solução) a fim de identificar possíveis pontos de melhorias junto aos gestores de produtos e serviços;
- Análise semestral, por amostragem, do tratamento/resposta dada às demandas avaliadas com notas 1 e 2 na pesquisa de satisfação (pergunta que avalia o atendimento da Ouvidoria);
- Acompanhamento até a solução, quando possível, das demandas classificadas como procedentes não solucionadas;

- Monitoramento dos índices de transbordo entre os canais SAC/Ouvidoria/RDR/esfera judicial;
- Responsabilização e consequência para Agências e Áreas Gestoras de Produtos e Serviços que tiverem demandas procedentes junto ao BACEN cuja responsabilidade foi atribuída pela Ouvidoria;
- Antecipação do prazo de vencimento em 1 dia útil das demandas registradas no canal Ouvidoria por clientes com grau de vulnerabilidade altíssimo, alto e médio alto, visando atender prioritariamente este público com maior vulnerabilidade;
- Acompanhamento do tratamento pela Gerência de Qualidade, até a solução, da integralidade das demandas registradas no canal Ouvidoria por clientes classificados nos graus de vulnerabilidade altíssimo e alto;
- Nova análise dos protocolos de clientes enquadrados nos graus de vulnerabilidade altíssimo e alto avaliados com notas 1 e 2 na pesquisa de satisfação (perguntas que avaliam a solução e o atendimento prestado) a fim de identificar possíveis pontos de melhorias na Ouvidoria e junto aos gestores de produtos e serviços;
- Participação em Grupo de Trabalho com foco no cliente, o qual busca identificar gaps em processos, produtos e serviços para buscar melhorias gerais no atendimento.

# Considerações finais

O Banrisul tem empreendido significativos esforços para aprimorar seus processos, produtos e serviços buscando excelência no atendimento aos clientes e usuários.

Conforme Resolução 4.860/20 CMN, o Diretor responsável pela Ouvidoria elabora, semestralmente, relatório referente às atividades desenvolvidas pela área nas datas-base de 30/06 e 31/12 e encaminha à Auditoria Interna, ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração.

Desta forma, apresentamos o relatório referente ao 1º semestre de 2026.

Porto Alegre, 29 de julho de 2026.

Beatriz Santos Padilha  
Ouvidora

Fernando Guerreiro de Lemos  
Presidente

Este relatório está em conformidade com a  
Resolução nº 4.860/20 CMN.