



## Relatório de Ouvidoria

1º Semestre de 2024

Em conformidade com a Resolução CMN 4.860 de 23 de outubro de 2020, a Ouvidoria do Banco VR é um canal de comunicação à disposição de clientes e usuários que não se sentiram plenamente satisfeitos com a solução apresentada ou atendimento prestado pelos canais de atendimento de 1ª instância.

A divulgação do canal de atendimento da Ouvidoria, está contemplada nos extratos enviados, no portal da internet e nos demais documentos que se destinam aos clientes dos produtos e serviços da instituição.

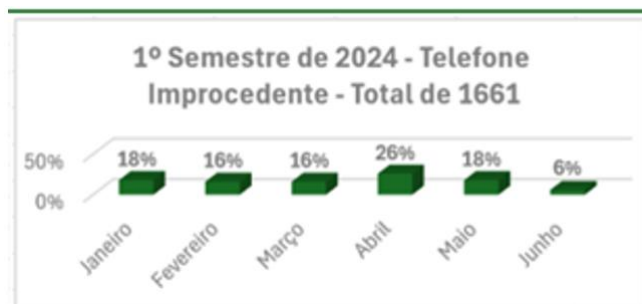
- **Site:** [www.bancovr.com.br](http://www.bancovr.com.br)
- **E-mail:** [ouvidoriabancovr@vr.com.br](mailto:ouvidoriabancovr@vr.com.br)
- **Telefone:** 0800 770 0417
- **Horário de funcionamento:** das 9h00 às 17h00, em dias úteis.

O Banco VR, em conformidade com a Resolução CMN 4860/20, classifica as demandas da seguinte forma:

**Reclamações procedentes:** casos em que houve sinal de descumprimento de lei ou norma pela instituição financeira no período indicado.

**Reclamações improcedentes:** – casos em que não houve sinal de descumprimento de lei ou norma pela instituição financeira no período indicado.

**Abaixo, segue gráfico comparativo das informações de volume mensal  
1º semestre 2024:**



A pesquisa de satisfação, informa o nível de satisfação dos clientes que entraram em contato com a Ouvidoria, sendo: nota 1 muito insatisfeito e nota 5 muito satisfeito.

Pesquisa de Satisfação	Média
Satisfação com o atendimento prestado	4.73
Satisfação com a solução apresentada	4.58

Atenciosamente,

DocuSigned by:  
*Marcio Del Nero*  
153127D6BD12400

**Marcio Del Nero**  
Diretor de Ouvidoria

DocuSigned by:  
*Danielle Nunes*  
72A9EDE7EC1347D...

**Danielle Nunes**  
Ouvidora