



São Paulo, 07 de janeiro de 2025.

## Relatório de Ouvidoria

### 2º 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 indícios de falha na prestação dos serviços, descumprimento contratual, de leis ou normas pela instituição financeira durante o período indicado.

**Reclamações Improcedentes:** Casos em que não houve indícios de falha na prestação dos serviços, descumprimento contratual, de leis ou normas pela instituição financeira durante o período indicado.

No período avaliado, não houve reclamações procedentes.

**Abaixo, segue gráfico das informações do volume de contatos, referente ao 2º semestre 2024:**



A pesquisa de satisfação da Ouvidoria, revela o nível de satisfação dos clientes que entraram em contato com a ouvidoria, medido em uma escala de 1 a 5, onde 1 é muito insatisfeito e 5 muito satisfeito:

Pesquisa de Satisfação	Média
Satisfação com o atendimento prestado	4.75
Satisfação com a solução apresentada	4.63
<b>Média</b>	

Atenciosamente,

DocuSigned by:

**Marcio Del Nero**

153127D6BD12499...

**Marcio Del Nero**

Diretor Ouvidor

DocuSigned by:

**DANIELLE RACKEL LEAL NUNES**

64B4C2A7608A4B1...

**Danielle Nunes**

Ouvidora