



Relatório de Ouvidoria

1º Semestre de 2026

Em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, a Ouvidoria do Banco VR atua como um canal de comunicação à disposição de clientes e usuários que se sentiram plenamente insatisfeitos com a solução apresentada ou com o atendimento prestado pelos canais de primeira instância.

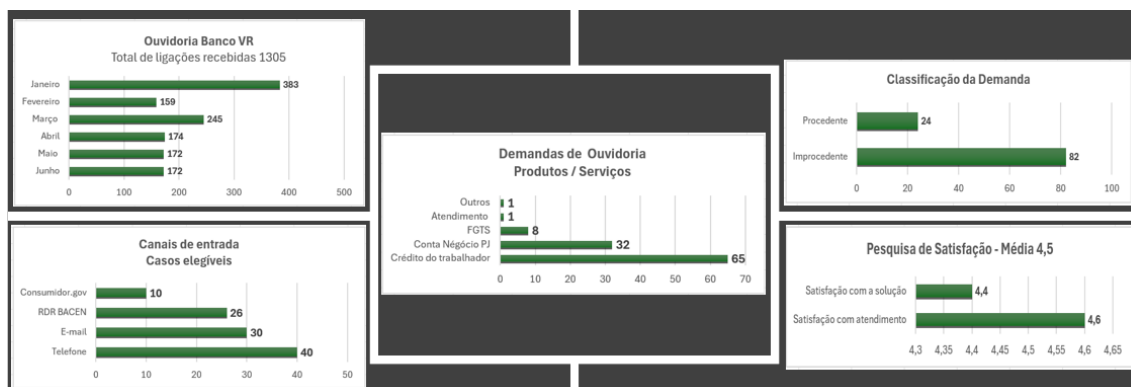
A divulgação do canal de atendimento da Ouvidoria está disponível nos extratos enviados, no portal da internet e nos demais documentos destinados aos clientes dos produtos e serviços da Instituição.

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

No primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria do Banco VR registrou 1.371 interações, das quais, 106 manifestações foram classificadas como elegíveis, destas, 24 foram consideradas procedentes e 82 improcedentes, tendo sido respondida em até 4 dias úteis.

A pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria revela o nível de satisfação dos clientes que entraram em contato conosco, medido em uma escala de 1 a 5, sendo:

1 – Muito insatisfeito | 5 – Muito satisfeito.



Atenciosamente,

DocuSigned by:

Marcio Del Nero

153127D6DD42490...

Marcio Del Nero
Diretor Ouvidor

DocuSigned by:

DANIELLE RACKEL LEAL NUNES

64B4C2A7606A4B1...

Danielle R. L. Nunes
Ouvidora

São Paulo, 16 de julho de 2026.