

Relatório de Ouvidoria

2º semestre | 2025

Índice


1. Introdução	03
1.1. Banco Original	04
1.2. Ouvidoria	06
2. Resultados	07
2.1. Canais Internos	07
2.2. Canais Externos	08
3. Gestão de demandas de clientes	11
3.1. Processo de Melhoria Contínua	11
4. Canais de atendimento	11
5. Considerações finais	12

1. Introdução

O presente relatório é elaborado em atendimento ao disposto na **Resolução nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, do Conselho Monetário Nacional (CMN), bem como à Resolução nº 43, de 17 de agosto de 2021, da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).**

Neste documento são apresentados os dados de natureza quantitativa e qualitativa relativos ao segundo semestre de 2025, contemplando o detalhamento do tratamento conferido às manifestações recebidas por intermédio dos canais internos de atendimento, amplamente divulgados no sítio eletrônico do Banco Original, quais sejam: Ouvidoria (atendimento humano), por meio do telefone 0800 755 0755, correspondências físicas e endereço eletrônico destinado ao recebimento de reclamações relacionadas à carteira de investimentos.

Cumprе destacar, ainda, que a área de Ouvidoria também é responsável pelo tratamento das demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos, bem como por outras entidades públicas ou privadas.



**Seu negócio é único.
Seu banco é Original.**

1.1. Banco Original

Há mais de 10 anos atuando no segmento Corporate, Agronegócio e Middle, o Original, braço financeiro do grupo J&F, consolidou sua atuação em setores expressivos da economia nacional oferecendo a seus clientes atendimento ágil, personalizado, com produtos e serviços especializados.

Oferecemos produtos e serviços financeiros diferenciados com o atendimento personalizado para seu negócio:

_ Agronegócio

Só um banco que nasceu do Agro entende do seu negócio como ninguém.

_ Corporate

Atendimento exclusivo para corporações com faturamento superior a R\$ 500 milhões/ano

_ Middle

Atendimento personalizado para empresas com faturamento de R\$ 50 milhões e R\$ 500 milhões/ano.



O **Banco Original** está em conformidade com os eixos normativos da Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN). Em razão disso, obteve os selos apresentados abaixo, concedidos às instituições que atendem aos requisitos e aos percentuais mínimos de conformidade estabelecidos pelo **Sistema de Autorregulação Bancária (SARB)**.



Compromisso com a Integridade

Selo concedido às instituições que praticam os normativos que consolidam as diretrizes e melhores práticas de prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.



Compromisso com a Sustentabilidade

Selo concedido às instituições que cumprem os normativos que consolidam as diretrizes e procedimentos fundamentais para as práticas socioambientais nos negócios e nas relações com as partes interessadas.

1.2.

Ouvidoria

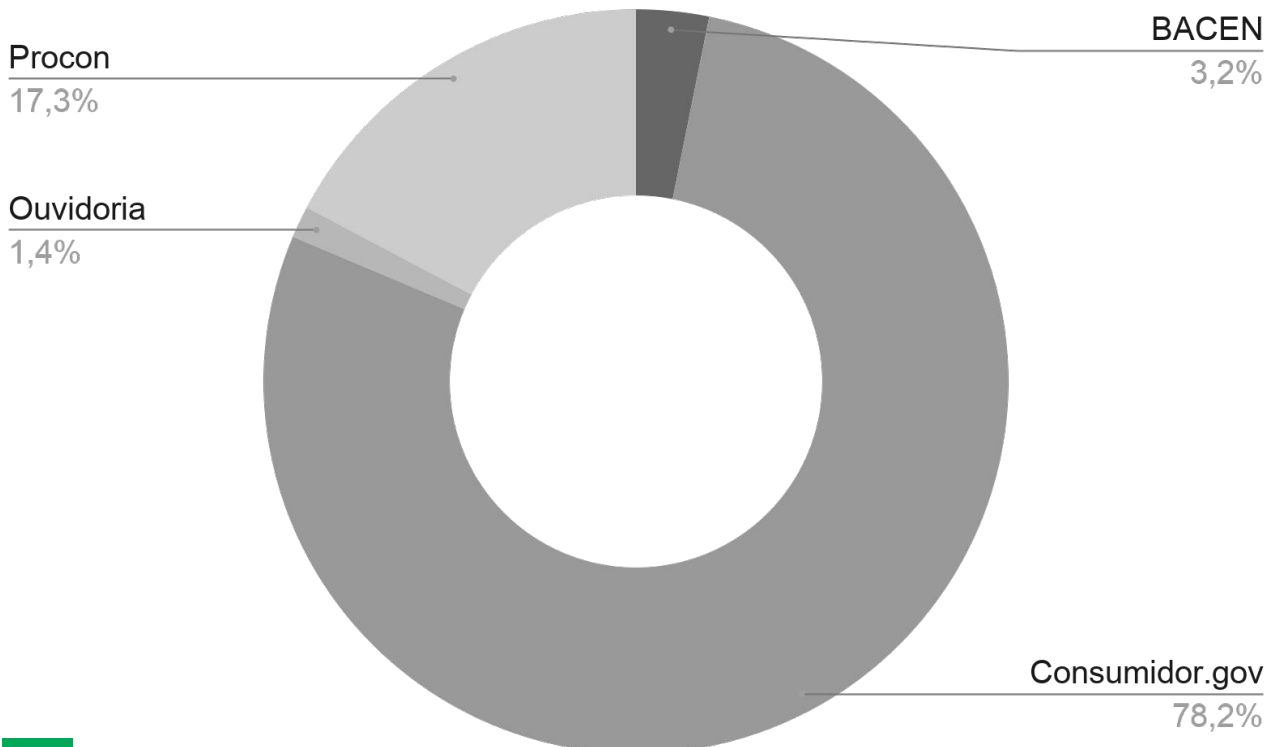
A Ouvidoria é o canal de última instância para a mediação de demandas que não foram solucionadas pelos nossos canais de atendimento regulares. Atuamos com imparcialidade, transparência e eficiência, buscando soluções eficazes para conflitos e contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo de produtos, serviços e processos.

Nosso principal objetivo é identificar a causa raiz das reclamações, prevenindo problemas futuros e reduzindo o risco de judicialização das demandas.

Entre nossas responsabilidades estão:

- Atendimento e registro das manifestações de clientes e parceiros;
- Respostas claras e conclusivas dentro dos prazos regulamentares;
- Geração de insights estratégicos para aprimorar processos, atendimento, produtos e serviços, com base na análise detalhada das informações recebidas.

No segundo semestre de 2025, registramos **2.092 protocolos** originados dos canais da Ouvidoria, distribuídos mensalmente conforme detalhado a seguir:



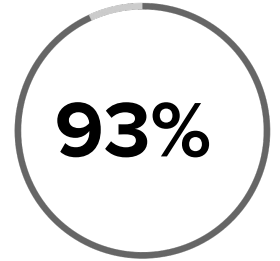
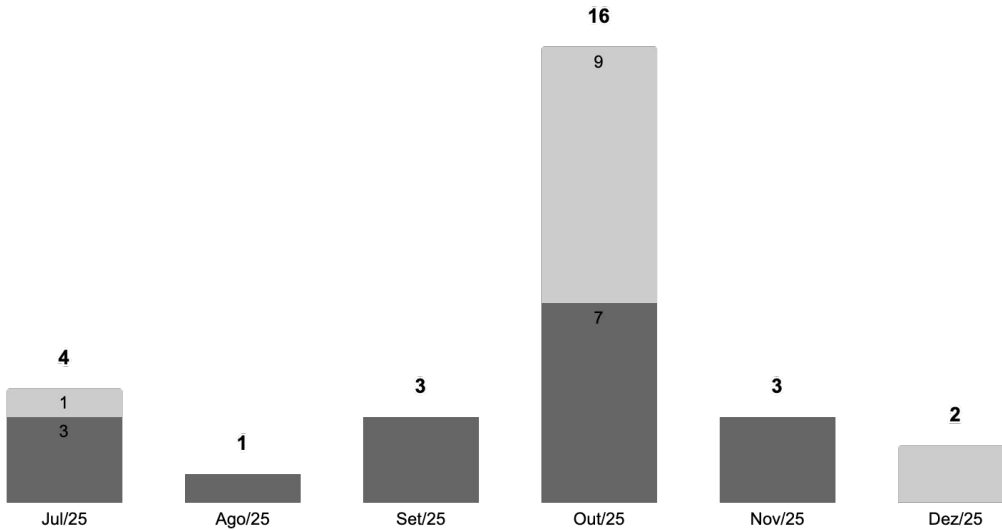
2. Resultados



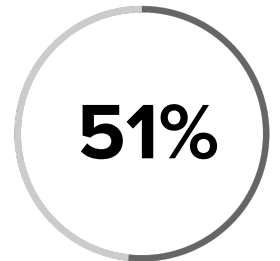
2.1. Canais Internos

Ouvidoria Fone

■ Varejo Legado ■ Original



Demandas resolvidas em até 10 dias



Demandas resolvidas em até 5 dias



No segundo semestre de 2025, a Ouvidoria do Banco Original registrou **29 atendimentos** por meio do número 0800 755 0755, disponível na seção "Telefones Úteis" do nosso site oficial.

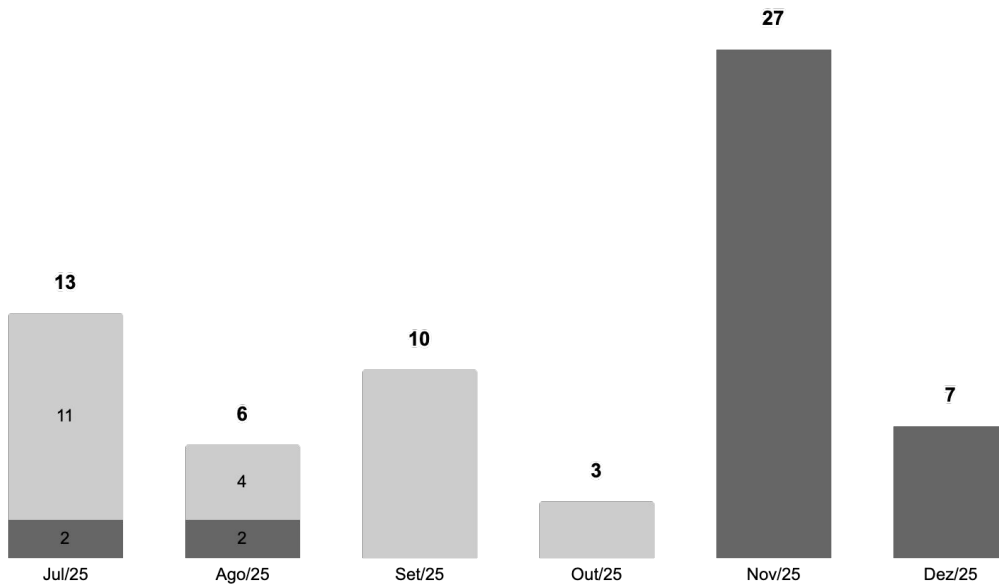
Esse baixo volume de registros está diretamente relacionado à migração da carteira de clientes pessoa física para o PicPay, em linha com a estratégia do Banco Original de concentrar sua atuação nos segmentos de Agronegócio, Corporate e Middle.



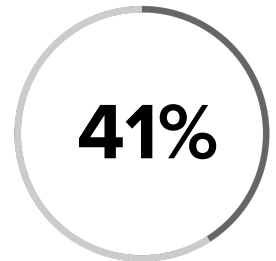
2.2. Canais Externos

RDRIBACEN

■ Varejo Legado ■ Original



Demandas resolvidas em até 10 dias



Demandas resolvidas em até 5 dias

No segundo semestre de 2025, foram registrados 66 protocolos no sistema Registro de Demandas do Cidadão (RDR). Em comparação com o mesmo período de 2024, esse resultado representa uma variação de 95%, indicando um cenário de redução no volume de demandas registradas.

Ranking de Reclamações

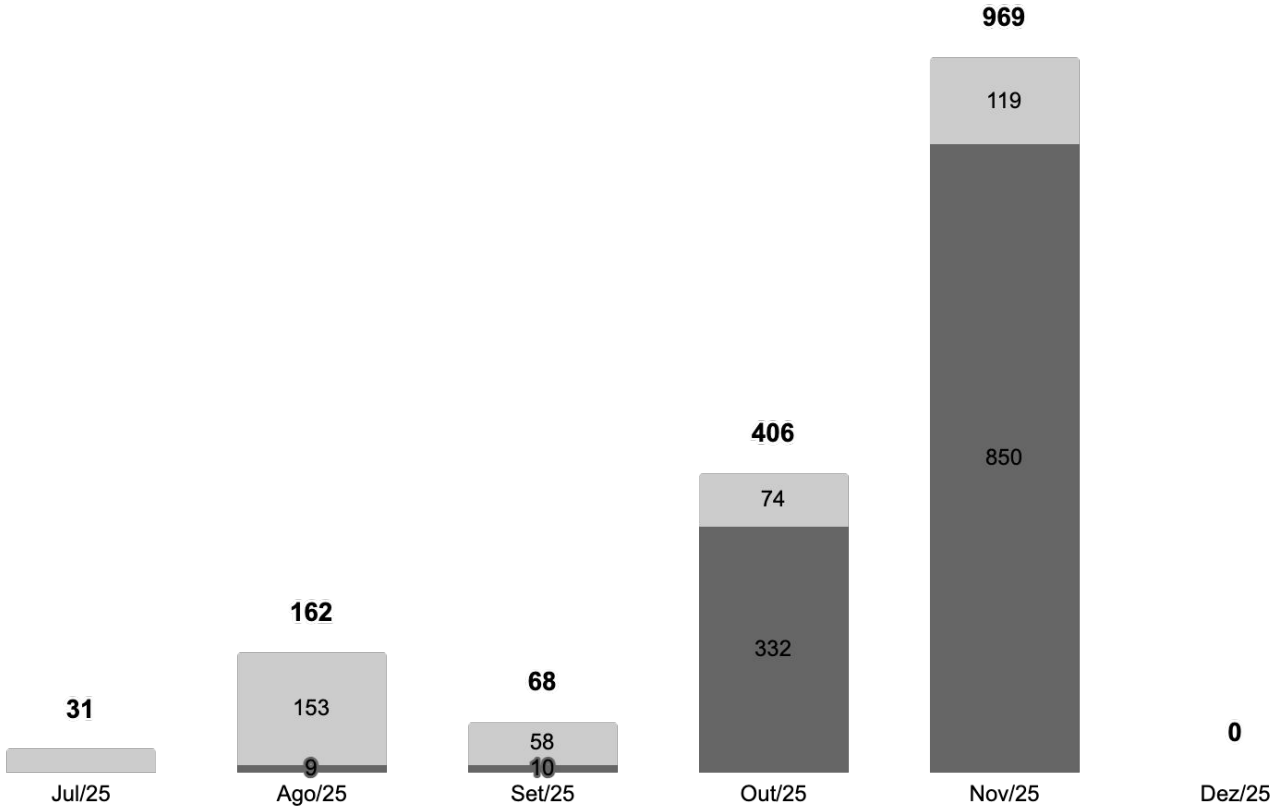
31^a
 posição no ranking de
**Demais Bancos, Financeiras
 e Instituições de Pagamento**
 Ref. 4º tri/25

68%
 demandas improcedentes
 Dados referentes às demandas
 reguladas

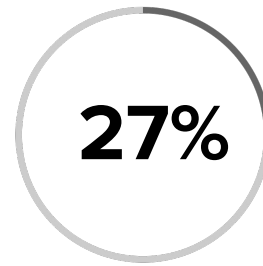
Consumidor.GOV



■ Varejo Legado ■ Original



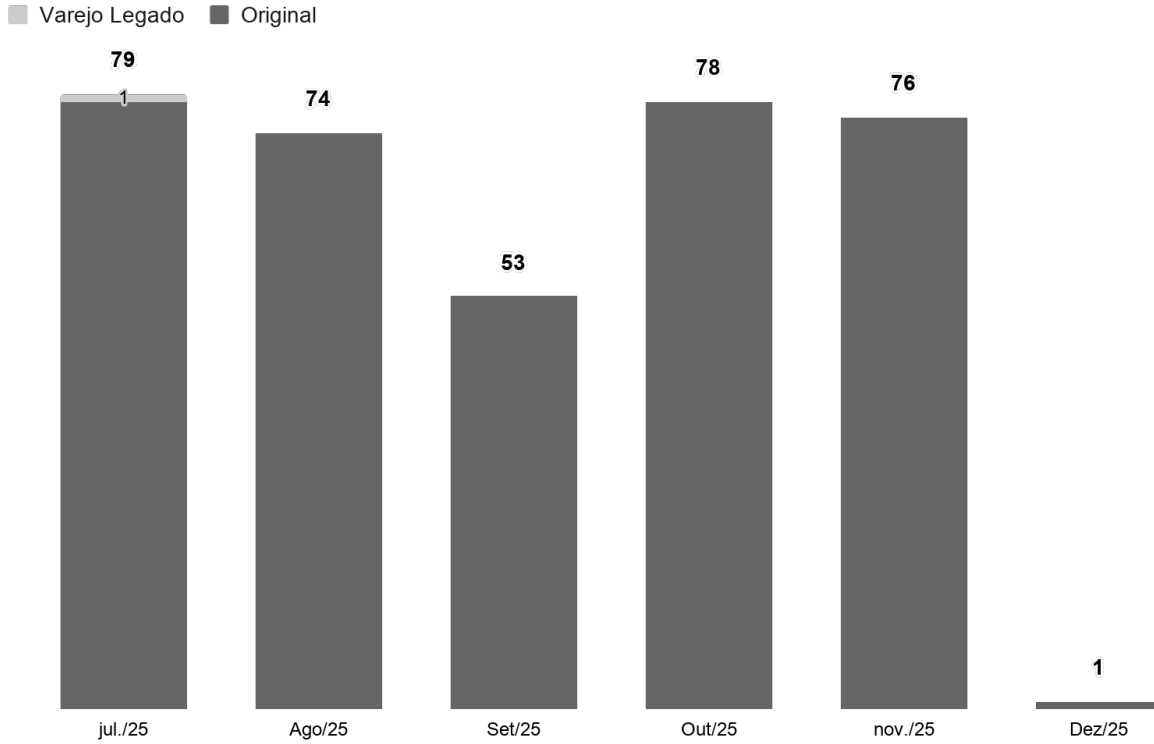
Demandas resolvidas em até 10 dias



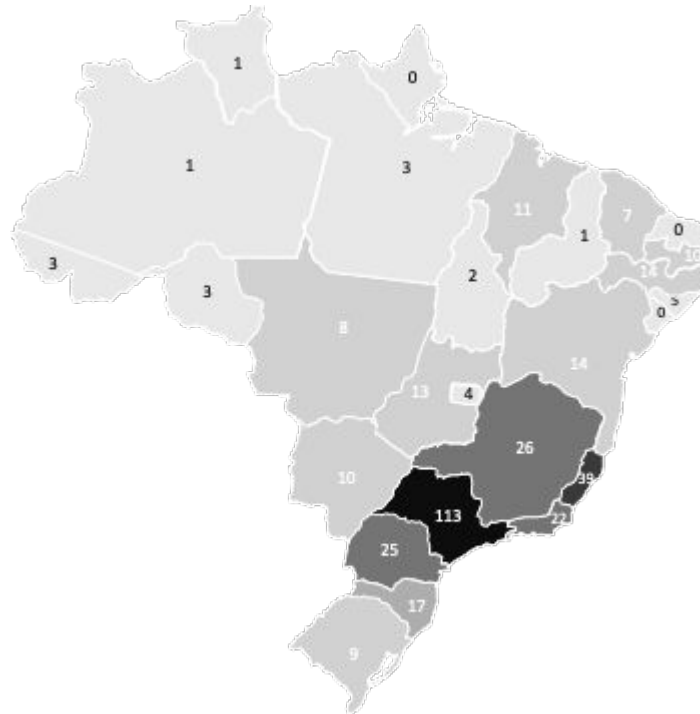
Demandas resolvidas em até 5 dias

Destacamos que, no segundo semestre de 2025, a Ouvidoria registrou 1.636 protocolos na plataforma Consumidor.gov.br, que é um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para a solução alternativa de conflitos de consumo pela internet. Em comparação com o mesmo período de 2024, esse resultado representa uma variação de 61%, indicando um cenário de aumento no volume de demandas registradas. Ressalta-se que esse crescimento está associado à campanha do **Mutirão Nacional de Negociação de Dívidas e Orientação Financeira**, realizada em novembro de 2025.

PROCON



Distribuição de demandas por região



No segundo semestre de 2025, a Ouvidoria registrou **361 protocolos**, sendo 100% originados pela CIP. Em comparação com o mesmo período de 2024, esse resultado representa uma variação de 33%, indicando um cenário de redução no volume de demandas registradas.

3.1. Gestão de demandas de clientes

Contamos com um processo estruturado de **Gestão de Demandas de Clientes**, desenvolvido para impulsionar a melhoria contínua de nossos processos, produtos e da experiência de atendimento.

Realizamos a análise das reclamações recebidas, acompanhamos indicadores de desempenho e promovemos uma escuta ativa por meio do nosso canal 0800. Essas informações nos permitem compreender as necessidades e percepções dos clientes.

A partir da identificação de causas recorrentes e da realização de estudos específicos, desenvolvemos diretrizes e recomendações de melhoria que abrangem produtos, serviços e fluxos de atendimento. Essas iniciativas são conduzidas em parceria com as áreas de negócio e suporte, garantindo a implementação efetiva de ações corretivas e preventivas.

Com o monitoramento contínuo de padrões de reclamações e feedbacks, conseguimos identificar tendências e antecipar ajustes necessários, fortalecendo a eficiência operacional e promovendo uma experiência cada vez melhor para nossos clientes.

4. Canais de atendimento



Telefones úteis

- **PF, Pessoa Única (PF + PJ individual) agora é PicPay**
- **Middle, Corporate e Agronegócio**
- **SAC - Informações, Cancelamentos e Reclamações**
- **Ouvidoria**
- **Canal de Ética 0800 377 8029** (De segunda à sábado das 09h às 21h)
ou **canaldeetica.com.br/original** (Todos os dias, 24 horas).

Processo de Melhoria de Contínua

- 1. Monitoramento de reclamações:** Monitoramento do volume e das variações dos principais temas reclamados.
- 2. Seleção de assuntos:** Definição dos temas que serão avaliados.
- 3. Análise de causa raiz:** Identificação da origem dos problemas e das dores dos clientes, com o suporte de inteligência de dados.
- 4. Planos de ação:** Definição de estratégias de atuação em conjunto com o negócio e as demais áreas envolvidas.
- 5. Efetividade dos planos:** Avaliação dos resultados alcançados pelos planos de ação para aprimorar o processo.

0800 025 8000 (Todos os dias, 24 horas)

0800 705 8000 (Dias úteis, das 09h às 18h)

0800 733 0755 (Todos os dias, 24 horas)

0800 755 0755 (Dias úteis, das 09h às 18h)

5. Considerações finais

Em consonância com os compromissos institucionais estabelecidos para 2025, a Ouvidoria manteve foco estratégico nas agendas de relacionamento com os Procons Estaduais e Municipais, por meio de participação em reuniões setoriais que permitiram o mapeamento de oportunidades de melhoria, o alinhamento de boas práticas regulatórias e a definição de ações institucionais voltadas à promoção da transparência e à excelência na experiência do cliente.

No âmbito da otimização operacional, avançou-se na utilização da Inteligência Artificial como ferramenta de suporte operacional, com potencial de consolidação futura como recurso estratégico.

A Ouvidoria permanece comprometida com a execução de iniciativas que consolidem sua atuação estratégica, garantindo a representação efetiva do cliente junto à instituição, a mediação de conflitos com equidade, transparência e imparcialidade, e a promoção de processos alinhados aos princípios de governança e crescimento sustentável do negócio.

Atenciosamente

Banco Original

