

Relatório de Ouvidoria
Resolução CMN nº 4.860/2020
Referente 2º semestre de 2025



À
Administração e Auditoria Interna do Banco Andbank (Brasil) S.A. e da Andbank Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda.

Prezados Senhores,

Dando cumprimento ao disposto no artigo 12º da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, apresentamos o Relatório Semestral relativo às atividades da Ouvidoria, com data-base em 31 de dezembro de 2025.

O presente Relatório, estruturado em uma seção Descritiva e uma seção Estatística, abrange as reclamações recebidas por meio dos canais da Ouvidoria, bem como os Registros de Demanda do Cidadão ("RDR"), referentes às instituições Banco Andbank (Brasil) S.A., seus correspondentes, e a Andbank Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. ("Grupo Andbank").

Seção Descritiva

1. Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria:

Preliminarmente cabe registrar que o presente relatório abrange o período de 01.07.2025 até 31.12.2025.

A implementação do componente de Ouvidoria, bem como a definição de sua estrutura física e organizacional considerou os seguintes aspectos:

- A demanda histórica de manifestações de clientes e usuários do Grupo Andbank apresentou números irrelevantes, justificando-se um componente com baixos custos de investimento;
- Não obstante tal histórico, o Grupo Andbank planejou optar o componente de Ouvidoria de uma estrutura em que as manifestações recebidas dos clientes fossem tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com o acompanhamento até a sua efetiva conclusão garantindo ao mesmo tempo, um canal ágil e eficaz para clientes e usuários de nossos serviços;
- O Grupo Andbank, por intermédio de sua Ouvidoria executa as seguintes atividades:
 - a) Registra as manifestações de seus clientes e usuários, mantendo em seu sistema o registro permanentemente das questões levantadas por seus clientes;
 - b) Recebe (sugestões, reclamações, informações) dos clientes sobre os produtos e serviços prestados pelo Grupo Andbank;
 - c) Faz o monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução observando um prazo interno de até 9 (nove) dias antes de esgotar o prazo legal para o fechamento do registro;
 - d) Sugere/recomenda mudanças de procedimentos internos e adequações de normas de serviços.

- O Grupo Andbank implementou a sua Ouvidoria, cuja estrutura está relatada no item “2” deste relatório;
- Relativamente à divulgação da Ouvidoria, cabe registrar que o número do telefone DDG do Banco Andbank e do Andbank DTVM permanecem atualizados em sistema de registro de informações do Banco Central do Brasil, e está divulgado em sua página na internet (www.andbank.com/brasil/);
- Foram devidamente cadastrados no sistema Unicad do Banco Central do Brasil o Sr. Luis Francisco Jimenez Aragon como Diretor Responsável pela Ouvidoria e a Sra. Celine Weinberg como ouvidora.
- O componente de Ouvidoria está incluído no Estatuto Social do Banco Andbank Brasil S.A. - Capítulo VIII, artigos 20 à 24, e no Contrato Social do Andbank Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda, Capítulo IX, artigos 26 à 27.3, sendo que ambos os atos societários foram regularmente submetidos para a devida aprovação do Banco Central do Brasil – Departamento de Organização do Sistema Financeiro.

Diante do exposto, concluímos que foram adotados as ações e procedimentos necessários no sentido de viabilizar a implantação da Ouvidoria, permitindo prever que a estrutura vigente atenderá satisfatoriamente aos objetivos propostos.

2. Adequação da estrutura da ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidenciação das deficiências detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e de atendentes, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes da instituição:

A Ouvidoria no Grupo Andbank apresenta as seguintes características:

- Está localizada na Sede da Instituição à Avenida Brigadeiro Faria Lima, 2.179 - 9º. Andar - CEP 01452-000, São Paulo - SP;
- Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;
- É composta por uma pessoa, diretamente supervisionados pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria;
- Sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador, permanentemente ligado, e números de telefone 0800-600.1677 e e-mail ouvidoria@andbank.com.br para os necessários serviços de atendimento da Ouvidoria.

Considerando o número de reclamações no período sob avaliação, podemos concluir que a estrutura implementada está adequadamente dimensionada para atender a missão e objetivos da Ouvidoria.

3. Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria a exame de certificação estabelecido nos arts. 15º da Resolução nº 4.860 de 2020:

Celine Weinberg em 08/08/2024, através do curso/ exame aplicado pela Febraban, entidade de reconhecida capacidade técnica, sendo cumprido dentro do prazo previsto em lei.

Seção Estatística, contendo informações consolidadas das demandas registradas na ouvidoria no período de 01.07.2025 até 31.12.2025:

- a) Segmentadas por instituição, por pessoa física e jurídica, e segregada por temas, bem como qualificadas como: improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada, informando-se os critérios utilizados para essa classificação:

Demanda	Critérios utilizados
Improcedente	Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.
Procedente solucionada	Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de 10 dias úteis, mediante avaliação da satisfação do solicitante.
Procedente não solucionada	Reclamações que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram solucionadas no prazo de 10 dias úteis.

Relatório Semestral Ouvidoria							
Quadro I - Segregação por Pessoa Física e Pessoa Jurídica e por Tipo de Solução							
Período: 01.07.2025 a 31.12.2025							
Demandas	TOTAL	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS
Ouvidoria	205	205	0	0	0	0	-
Prazo médio para solução das demandas (em dias)	1	1	0	0	0	0	-

Legenda:

I = Improcedente

PS = Procedente solucionada

PNS = Procedente não solucionada

- b) Quantidade de demandas segregadas mês a mês e totalizadas

Relatório Semestral Ouvidoria							
Quadro II - Quantidade De Demandas – Segregação Mês A Mês							
Período: 01.07.2025 A 31.12.2025							
Demandas	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
Ouvidoria	36	40	37	42	21	29	205
Prazo médio para atendimento das demandas (em dias)	2	1	1	1	2	2	1

Adicionalmente, importante relatar que a Pesquisa de Satisfação de Atendimento foi introduzida na rotina da Ouvidoria e passou a ser encaminhada aos clientes tanto por e-mail quanto ao final das ligações telefônicas, permitindo o monitoramento contínuo da qualidade do atendimento prestado.

Resumo das interações telefônicas – Período de 01/07/2025 a 31/12/2025

Durante o referido período, a ouvidoria recebeu um total de 277 ligações. Dessas, 46 resultaram em registros com avaliação referente à **solução apresentada**, e 35 incluíram avaliação da **qualidade do atendimento**.

Avaliação da Solução Apresentada (46 respostas):

- 29 usuários avaliaram como **muito insatisfeitos**
- 3 usuários avaliaram como **bom**
- 1 usuário avaliou como **satisfeitos**
- 9 usuários avaliaram como **muito satisfeitos**
- 4 usuários avaliaram como **insatisfeitos**

Avaliação da Qualidade do Atendimento (35 respostas):

- 23 usuários avaliaram como **muito insatisfeitos**
- 2 usuários avaliaram como **bom**
- 1 usuário avaliou como **satisfeitos**
- 7 usuários avaliaram como **muito satisfeitos**
- 2 usuários avaliaram como **insatisfeitos**

Resumo das interações por e-mail – Período de 01/07/2025 a 31/12/2025

Durante o referido período, a ouvidoria recebeu um total de 112 e-mails. Foram enviados e-mails com pedido de avaliação de atendimento para as demandas realizadas por e-mail, porém não tivemos retorno.

4. Registros no RDR

Com relação aos Registros de Demanda do Cidadão (“RDR”) realizados no período de **01.07.2025** até **31.12.2025**, tem-se que:

a) Banco Andbank Brasil S.A.:

PERÍODO: 01.07.2025 a 31.12.2025									
		PESSOA FÍSICA					PESSOA JURÍDICA		
Demandas	Total	Regulada improcedente	Regulada procedente	Não regulada	Cancelada após resposta	Pendente de Classificação	Regulada	Regulada improcedente	Pendente de Classificação
RDR	102	29	5	20	3	44	-	1	-
Prazo médio atendimento demandas (em dias)	9	9	9	9	9	9	-	10	-

Observação: dentro do total das 102 demandas de RDR, tivemos 29 demandas analisadas como “improcedentes” pelo Banco Central, 20 demandas analisadas como “não reguladas” pelo Banco Central e 44 demandas que encontram-se em processo de análise no Banco Central, sendo assim, classificamos como pendente de classificação.

Importante ressaltar que levamos em consideração a data de finalização da demanda no BACEN como o prazo de atendimento das demandas.

b) Andbank Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda.:

PERÍODO: 01.07.2025 a 31.12.2025							
		Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
Demandas	Total	Regulada	Não regulada	Pendente de Classificação	Regulada	Não regulada	Pendente de Classificação
RDR	4	-	1	3	-	-	-
Prazo médio atendimento demandas (em dias)	10	-	10	10	-	-	-

Declaramos ciência e concordância com a assinatura eletrônica do presente Instrumento, devidamente realizada por meio de plataforma de assinatura eletrônica, nos termos da legislação em vigor, bem como reconheço como válido o presente Instrumento e apto a surtir seus devidos efeitos legais.

São Paulo, 28 de janeiro de 2026.

Banco Andbank Brasil S.A.

Andbank Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda.

Luis Francisco Jimenez Aragon

Diretor Responsável pela Ouvidoria

Celine WEINBERG

Ouvidora