



## RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

Data base: 31/12/2025

# Sumário

## SUMÁRIO

- 1. Introdução.....pag. 03
- 2. Apresentação.....pag. 03
- 3. Objetivo.....pag. 03
- 4. Canais de Atendimento.....pag. 04
- 5. Atribuições e Estrutura da Ouvidoria.....pag. 05
- 6. Avaliação da Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria .....pag. 06
- 7. Adequação da Estrutura de Ouvidoria.....pag. 06
- 8. Definição de prioridade no atendimento.....pag. 06
- 9. Classificação das Demandas e Atendimentos Realizados.....pag. 07
- 10. Fatos Relevantes.....pag. 11
- 11. Conclusão.....pag. 11



## Introdução

### 1. Introdução

Em atenção às Resoluções **CMN 4.860/2020** e **CVM 43/2021**, apresentamos o presente relatório que é destinado à Diretoria, Auditoria Interna, bem como ao público através da disponibilização no site do Banco Paulista e sintetiza as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do **Banco Paulista no 2º semestre de 2025**.

O Relatório de Ouvidoria do Banco Paulista traz informações acerca das atividades diárias da Ouvidoria, com o compromisso da transparência na prestação do serviço para a manutenção da confiança e credibilidade deste canal.

### 2. Apresentação

A Ouvidoria do Banco Paulista tem a missão de mediador entre o cliente e a instituição. Quando o cliente não teve a sua solicitação devidamente atendida ou não está satisfeito com a solução apresentada nos canais de atendimento convencionais, a Ouvidoria atua sendo a última instância para a tratativa desta reclamação dentro da instituição.

### 3. Objetivo

A Ouvidoria é um canal de comunicação direta com o Ouvidor, representante do cliente na instituição, atuando com imparcialidade na mediação de conflitos. A Ouvidoria tem por premissa o registro, o tratamento, o encaminhamento de sugestões, solicitações, reclamações, elogios e denúncias dos clientes, de forma a garantir agilidade na resposta, nas soluções das questões apresentadas, bem como dar o direcionamento adequado para temas que possam trazer impactos à instituição.

## 4. Canais de Atendimento

Para falar com o Banco Paulista, o cliente tem à sua disposição, os canais apresentados abaixo:

### Atendimento Primário

- **SAC** – Atendimento ao Cliente (dúvidas, solicitações, sugestões e elogios)
  - 0800 930 1000
  - [sac@bancopaulista.com.br](mailto:sac@bancopaulista.com.br)
- **CGI** – Crédito com Garantia de Imóvel
  - [cgi@bancopaulista.com.br](mailto:cgi@bancopaulista.com.br)
- **Investimentos BPD**
  - [relacionamento@bpdinvestimentos.com.br](mailto:relacionamento@bpdinvestimentos.com.br)

### Atendimento Ouvidoria

- 0800 772 6116
- [ouvidoria@bancopaulista.com.br](mailto:ouvidoria@bancopaulista.com.br)

### Presencial ou Correspondência

Av. Brigadeiro Faria Lima. 1355 – 2º e 5º andares – Jd. Paulistano, São Paulo/ SP – 01452-919



## 5. Atribuições e Estrutura Ouvidoria

### 5.1. - Atribuições

- Mediar conflitos entre os clientes, usuários e a instituição, buscando soluções com agilidade e eficácia;
- Atuar com transparência, ética, imparcialidade e respeito aos clientes e usuários assegurando o seu direito de manifestação;
- Identificar, propor e dar apoio na implantação de soluções corporativas e melhoria contínua nos processos da instituição;
- Reportar aos fóruns competentes do Banco Paulista as atividades e indicadores;
- Atendimento de todas as manifestações recebidas pelos canais RDR Bacen, Procon, ProConsumidor e demais canais disponíveis.

### 5.2. - Estrutura Ouvidoria

A Ouvidoria do Banco Paulista conta com 2 (dois) integrantes, sendo uma ouvidora, devidamente certificada de acordo com a regulamentação vigente, que se reporta diretamente ao Diretor responsável pela Ouvidoria.

Esta estrutura é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da instituição, bem como adequada para o atendimento exigido por este canal.



## 6. Avaliação da Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal vital para a comunicação entre os stakeholders e o banco Paulista, proporcionando um espaço onde podem expressar suas preocupações, sugestões e reclamações. A presente avaliação tem como objetivo analisar a eficácia dos trabalhos da Ouvidoria, bem como o comprometimento da instituição em apoiar o desenvolvimento satisfatório de sua missão.

Nos últimos seis meses, a Ouvidoria recebeu um total de 186 demandas, das quais 81,18% foram resolvidas satisfatoriamente. Este índice de resolução é um indicador significativo da eficiência do trabalho realizado, refletindo a capacidade da equipe em atender às expectativas dos stakeholders. Além disso, o tempo médio de resposta às demandas foi de 4 dias, o que demonstra um compromisso com a agilidade no atendimento.

## 7. Adequação da estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria do Banco Paulista, no que diz respeito às Resoluções CMN nº 4.860/2020 e CVM nº 43/2021, está adequada para atender às exigências legais e regulamentares. Não foram identificadas deficiências que comprometam o desenvolvimento das atividades, incluindo aspectos como o quantitativo de colaboradores, a logística implantada, os equipamentos, as instalações e as rotinas utilizadas, levando em consideração a natureza dos serviços prestados e o perfil dos clientes da instituição.

## 8. Definição de prioridade no atendimento

As reclamações dos clientes são respondidas em até 10 dias úteis, podendo este prazo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada. Caso ocorra, o cliente será comunicado quanto às providências já adotadas em relação à demanda, as razões que impossibilitaram o cumprimento do prazo inicial, e a nova previsão de resposta, não devendo ultrapassar 10 dias úteis.

## 9. Classificação das Demandas e Atendimentos Realizados

### 9.1. - Classificação das Demandas

Todos os atendimentos por telefone são gravados e identificados por meio de protocolo. Além disso, no período do presente relatório, foram cumpridos os prazos de resposta regulamentar de até 10 dias úteis.

Após o encaminhamento da resposta aos reclamantes, as situações relatadas são classificadas como:

#### 1 **Procedente Solucionada**

Quando possuem amparo legal e/ou regulamentar e já foram solucionadas.

#### 2 **Procedente Não Solucionada**

Quando possuem amparo legal e/ou regulamentar e ainda estão aguardando solução na data-base.

#### 3 **Improcedente**

Quando NÃO encontram amparo legal e/ou regulamentar ou quando o reclamante não é cliente do banco.

#### 4 **Cancelada**

Quando o reclamante solicita o cancelamento do registro.

#### 5 **Solicitação**

Quando se tratar de uma solicitação excepcionalmente atendida pelo canal de Ouvidoria e que não configura uma reclamação.

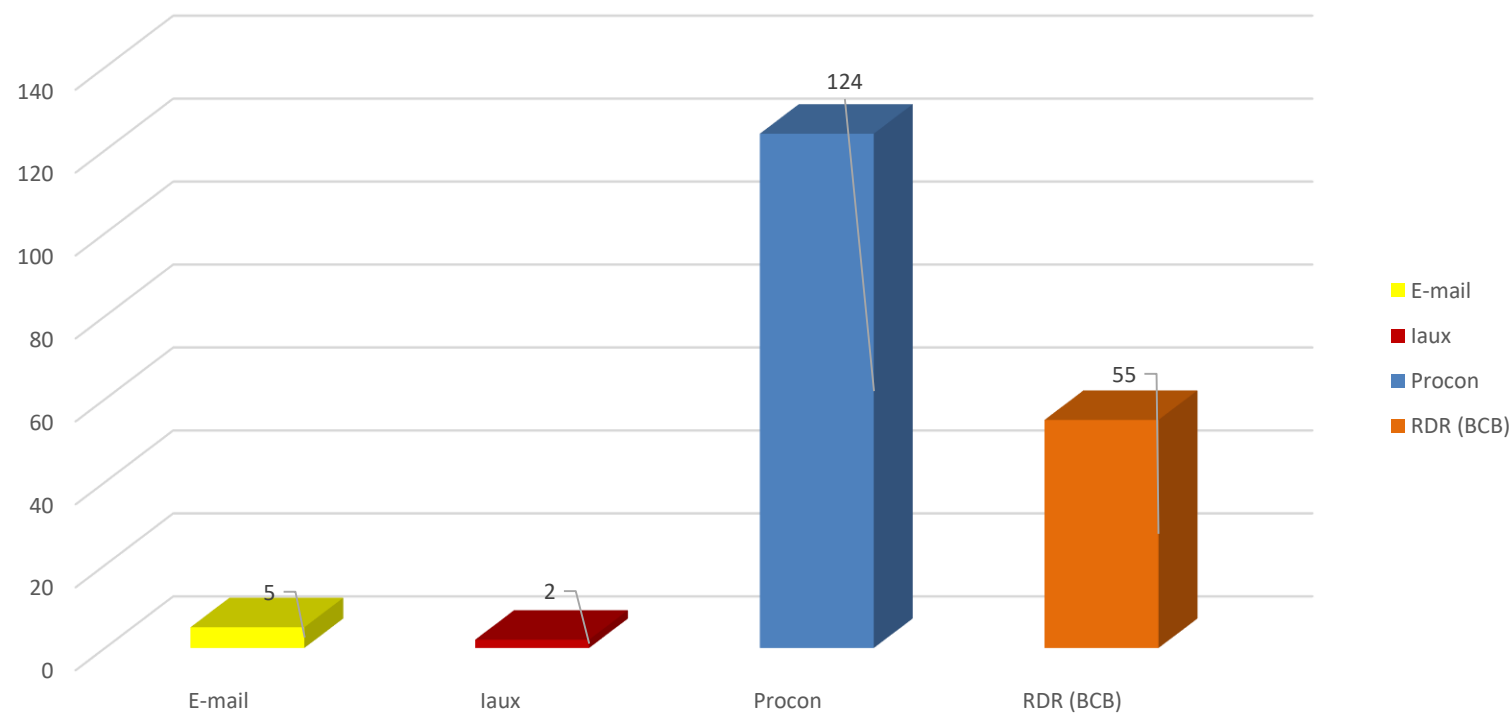
9. Classificação das Demandas e Atendimentos Realizados

9.2. – Atendimentos Realizados

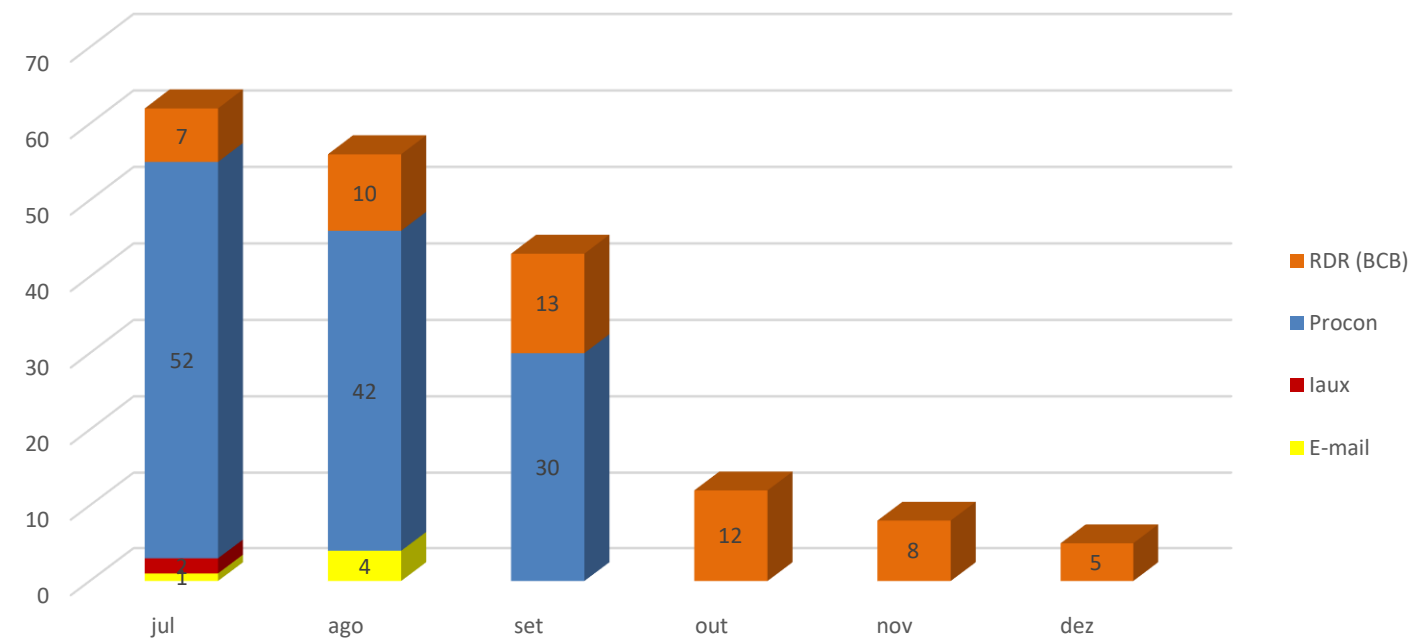
No período de 01/07/2025 a 31/12/2025, foram registradas 186 demandas no canal de Ouvidoria do Banco Paulista. Para estes acionamentos, apresentamos abaixo a distribuição por canais de atendimento, produto e respectiva classificação:

No período analisado não tivemos acionamento de demandas com origem da CVM.

Manifestações por Canal de Atendimento no período



Manifestações por Canal de Atendimento – Mês a Mês



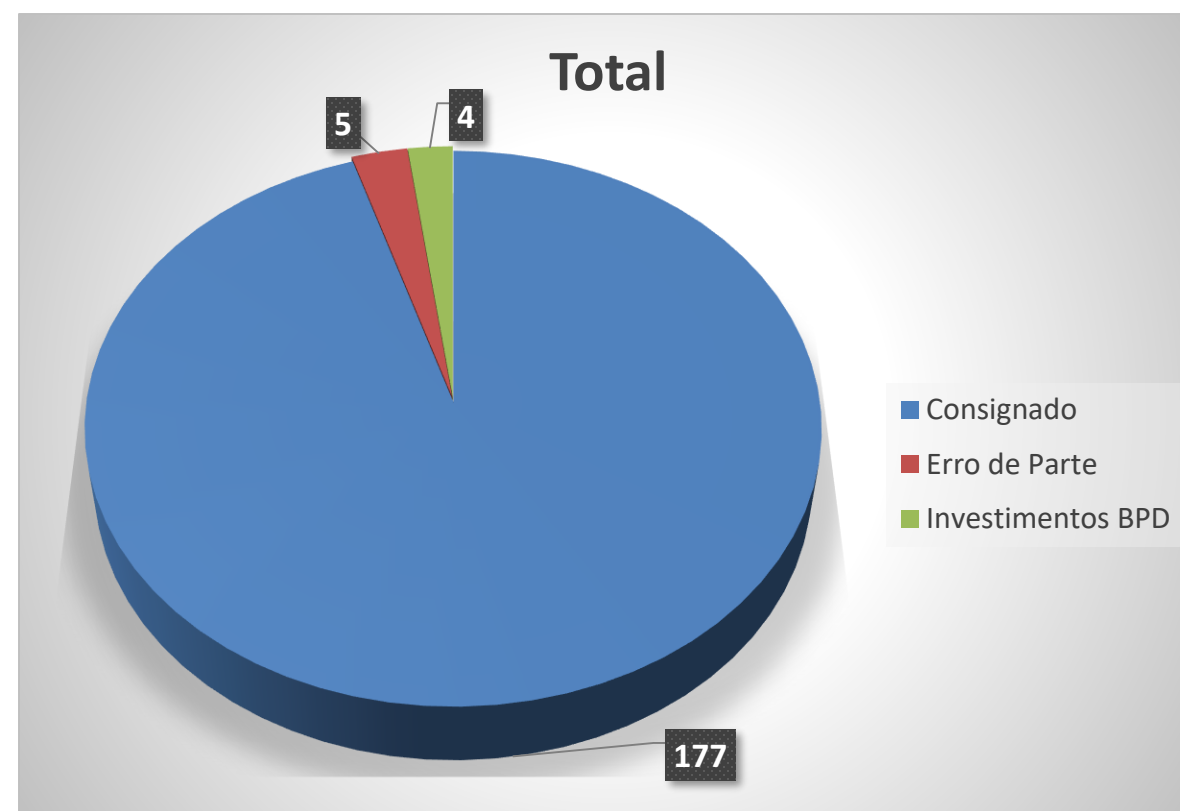
Obs.: Desde 09/25 todas as demandas do Procon, passaram a ser respondidas pelo departamento Jurídico do Banco.



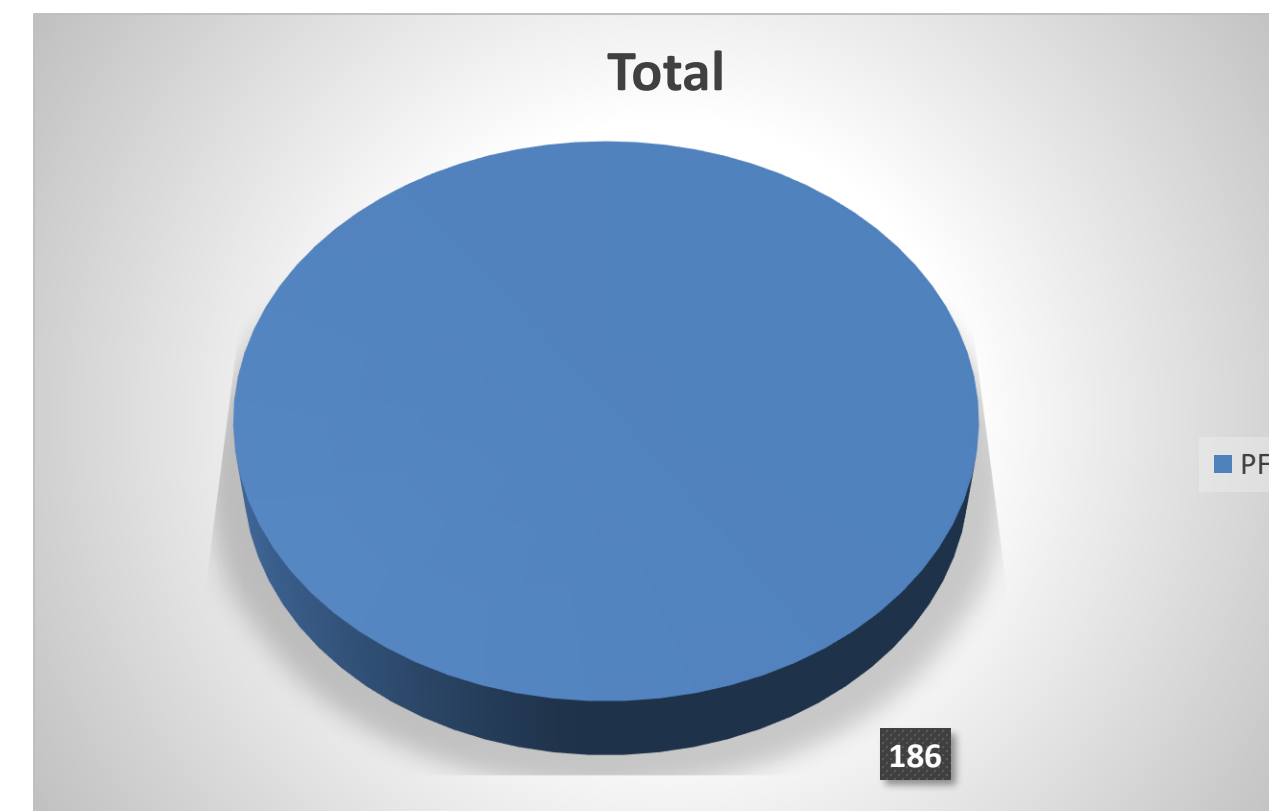
## 9. Classificação das Demandas e Atendimentos Realizados

### 9.2. – Atendimentos Realizados

Manifestações por Produto (Tema)



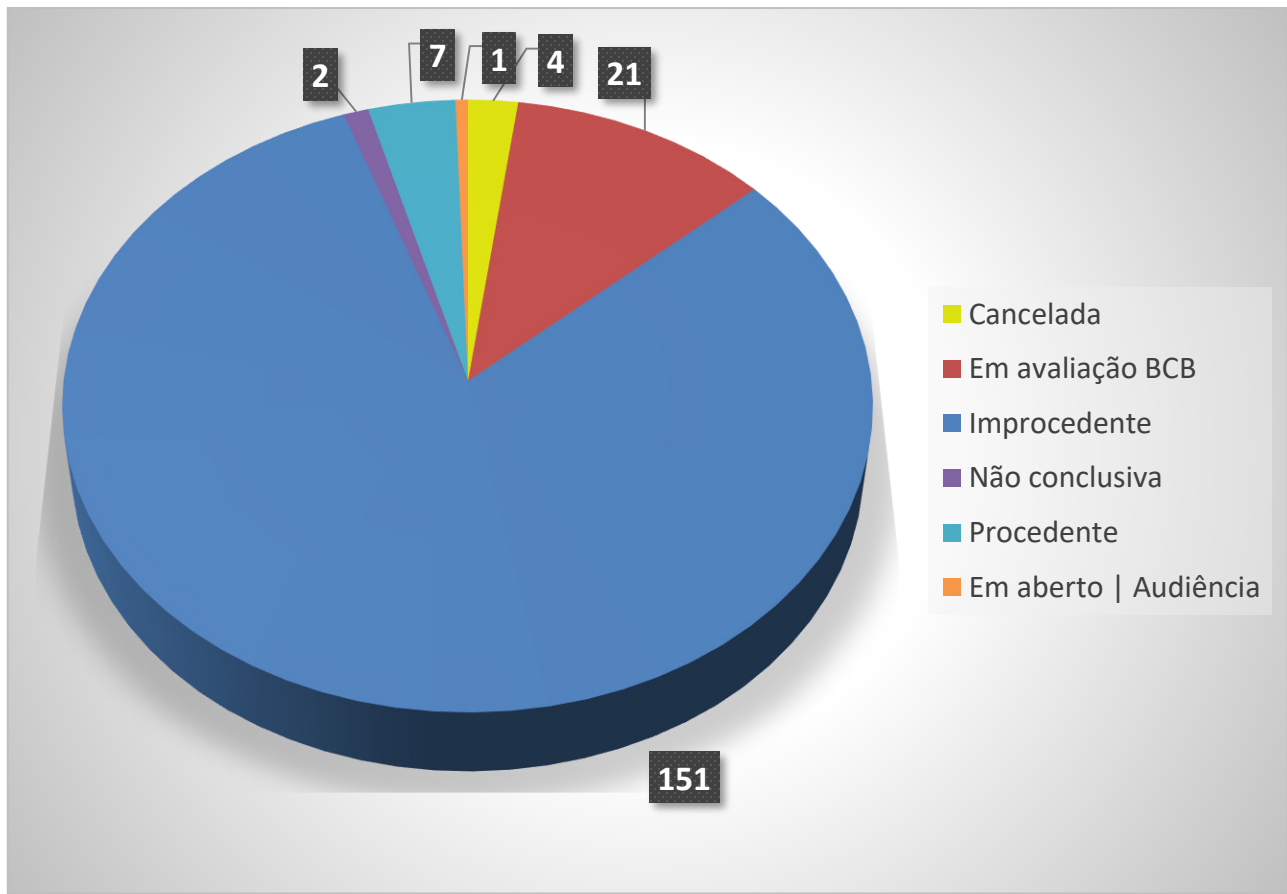
Manifestações por Segregação de PF/PJ



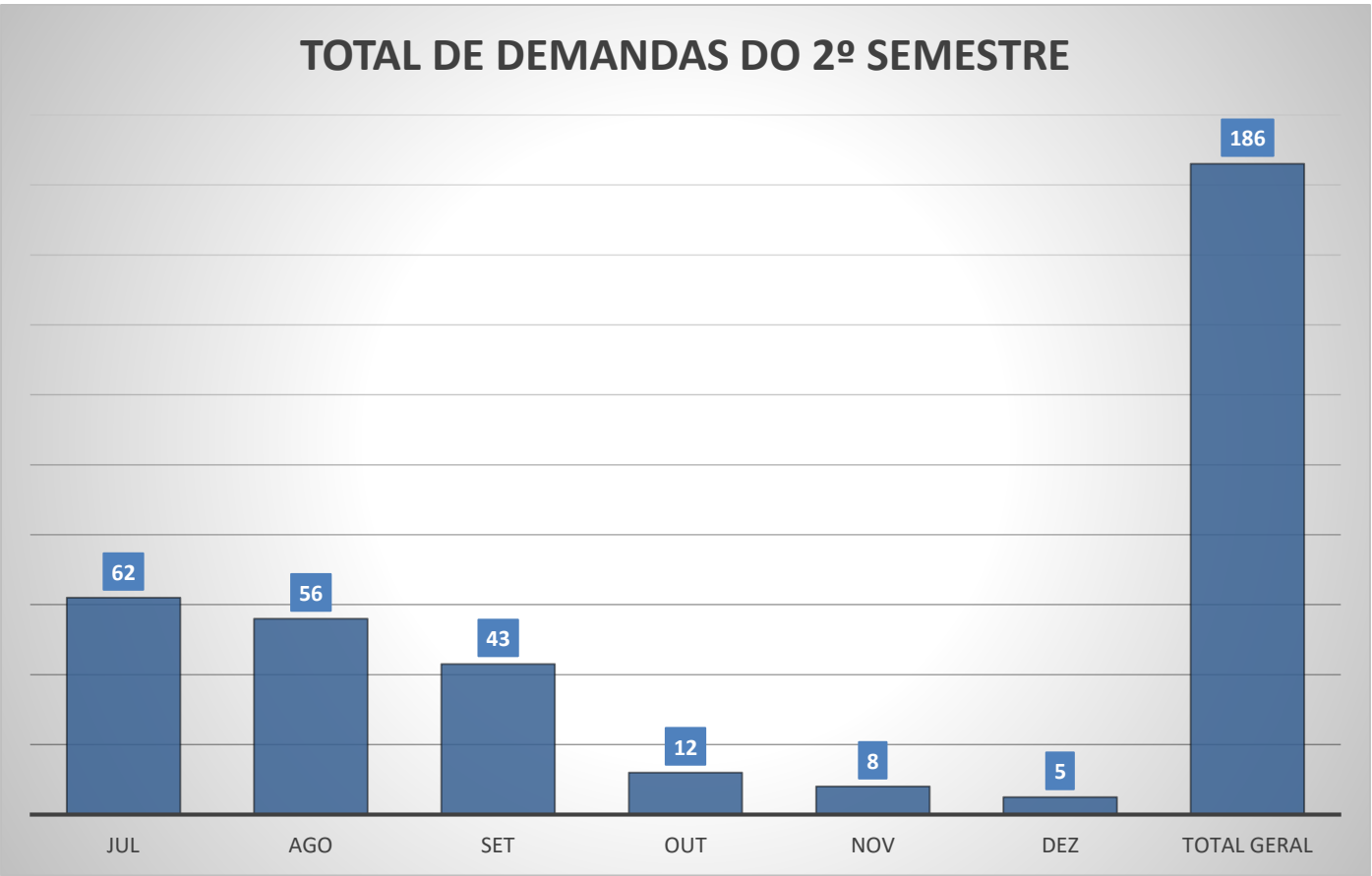
9. Classificação das Demandas e Atendimentos Realizados

9.2. – Atendimentos Realizados

Classificação das demandas – 2º Sem. 2025



Total de Manifestações 2º Sem. 2025 – Mês a Mês



## 10. Fatos Relevantes

O cargo de Ouvidor é ocupado atualmente pela Srta. Kamila Aparecida dos Santos, devidamente capacitada e certificada para o desempenho da função nos termos das Resoluções CMN 4.860/2020 e CVM 43/2021, por intermédio do curso de Certificação e Capacitação em Ouvidoria, promovido pela FEBRABAN em outubro de 2025.

## 11. Conclusão

Não foram identificados temas de impacto significativo para o Banco Paulista no 2º semestre de 2025, e os resultados apresentados, neste relatório, demonstram que as expectativas foram atendidas.

**Rui Luis Fernandes**

Diretor

*Rui Luis Fernandes*

---

**Marcelo Alves de Carvalho Almeida**

Diretor

*Marcelo A de C Almeida*

---





**Av. Brig. Faria Lima, 1.355 · 2º e 5º andares · São Paulo**

**Tel.: (55) 11 3299-2000**

**[www.bancopaulista.com.br](http://www.bancopaulista.com.br)**



## Relatório da Ouvidoria - 2º Semestre 2025.pdf

Documento número #bc09dcdcf-f2bb-4d2c-981d-cb3cc5151c37

Hash do documento original (SHA256): 65f1ca206214d32069ab6669ebf455020cb08ff155869f0283612d245263c570

### Assinaturas

- **Marcelo Alves de Carvalho Almeida**  
CPF: 246.216.238-00  
Assinou para aprovar em 09 jan 2026 às 11:49:08  
  
Marcelo Alves de Carvalho Almeida
- **Rui Luis Fernandes**  
CPF: 046.239.058-61  
Assinou para aprovar em 09 jan 2026 às 14:33:56  
  
Rui Luis Fernandes

### Log

- 09 jan 2026, 11:35:48

Operador com email wallison.martins@bancopaulista.com.br na Conta f448ec79-bb73-4189-a27e-f5d5cccb240c criou este documento número bc09dcdcf-f2bb-4d2c-981d-cb3cc5151c37. Data limite para assinatura do documento: 08 de fevereiro de 2026 (11:35). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 09 jan 2026, 11:38:12

Operador com email wallison.martins@bancopaulista.com.br na Conta f448ec79-bb73-4189-a27e-f5d5cccb240c alterou o processo de assinatura. Data limite para assinatura do documento: 05 de abril de 2026 (10:34).
- 09 jan 2026, 11:38:12

Operador com email wallison.martins@bancopaulista.com.br na Conta f448ec79-bb73-4189-a27e-f5d5cccb240c adicionou à Lista de Assinatura: marcelo.almeida@bancopaulista.com.br para assinar para aprovar, via E-mail.

Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP; Assinatura manuscrita. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Marcelo Alves de Carvalho Almeida e CPF 246.216.238-00.
- 09 jan 2026, 11:38:12

Operador com email wallison.martins@bancopaulista.com.br na Conta f448ec79-bb73-4189-a27e-f5d5cccb240c adicionou à Lista de Assinatura: rui.fernandes@bancopaulista.com.br para assinar para aprovar, via E-mail.

Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP; Assinatura manuscrita. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Rui Luis Fernandes e CPF 046.239.058-61.

---

09 jan 2026, 11:49:08      Marcelo Alves de Carvalho Almeida assinou para aprovar. Pontos de autenticação: Token via E-mail marcelo.almeida@bancopaulista.com.br. CPF informado: 246.216.238-00. Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo 4f448c(...), vide anexo manuscript\_09 jan 2026, 11-48-57.png. IP: 155.204.184.6. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.569679 e longitude -46.6912934. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1367.2 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

09 jan 2026, 14:33:56      Rui Luis Fernandes assinou para aprovar. Pontos de autenticação: Token via E-mail rui.fernandes@bancopaulista.com.br. CPF informado: 046.239.058-61. Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo ce6b0b(...), vide anexo manuscript\_09 jan 2026, 14-32-11.png. IP: 186.224.205.92. Componente de assinatura versão 1.1367.2 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

09 jan 2026, 14:33:59      Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número bc09dcdf-f2bb-4d2c-981d-cb3cc5151c37.

---



**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº bc09dcdf-f2bb-4d2c-981d-cb3cc5151c37, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).

## Anexos

### Marcelo Alves de Carvalho Almeida

Assinou o documento para aprovar em 09 jan 2026 às 11:49:08

#### ASSINATURA MANUSCRITA

Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo 4f448c(...)

A handwritten signature in black ink, reading "Marcelo A de C Almeida". The signature is enclosed in a dashed rectangular box. A faint, semi-transparent watermark is visible over the signature, containing the text "ASSINATURA MANUSCRITA" and "09/01/2026 11:49:08".

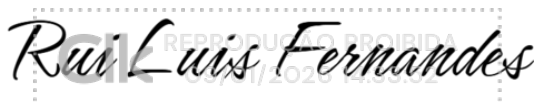
Marcelo Alves de Carvalho Almeida  
manuscript\_09 jan 2026, 11-48-57.png

## Rui Luis Fernandes

Assinou o documento para aprovar em 09 jan 2026 às 14:33:56

### ASSINATURA MANUSCRITA

Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo ce6b0b(...)

A handwritten signature in black ink, reading "Rui Luis Fernandes". The signature is enclosed in a dashed rectangular border. A faint, semi-transparent watermark is visible over the signature, containing the text "REPRODUÇÃO PROIBIDA" and "09/01/2026 14:33:56".

Rui Luis Fernandes  
manuscript\_09 jan 2026, 14-32-11.png