



Relatório Semestral da Ouvidoria

1º Semestre 2026

RELATÓRIO SEMESTRAL QUANTITATIVO E QUALITATIVO REFERENTE ÀS ATIVIDADES
DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA REFERENTE À DATA-BASE DE 30 DE JUNHO DE 2026.

ÍNDICE

1.	INTRODUÇÃO	3
2.	QUALIFICAÇÃO DAS DEMANDAS	3
3.	AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO	3
4.	RESPONSABILIDADES E ATRIBUIÇÕES - OUVIDORIA	4
5.	CANAIS DE ATENDIMENTO E DIVULGAÇÃO.....	5
6.	OCORRÊNCIAS.....	5
7.	CONCLUSÃO	6

1. INTRODUÇÃO

O Banco Sany Brasil S.A. (“**BANCO SANY**”) mantém estrutura de Ouvidoria destinada ao atendimento, em última instância, das manifestações de clientes e usuários que não tenham sido solucionadas pelos canais convencionais de atendimento, assegurando resposta conclusiva dentro dos prazos regulamentares.

Os canais de atendimento da Instituição disponibilizam informações sobre a Ouvidoria, garantindo amplo acesso aos clientes. A estrutura da área está em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/2020, sendo conduzida por profissional devidamente qualificado e compatível com o porte e a complexidade das operações da Instituição.

Este relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do **BANCO SANY** no primeiro semestre de 2026, em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/2020 e com a **Política de Atendimento ao Cliente e Ouvidoria** da Instituição. O documento consolida informações quantitativas e qualitativas das manifestações recebidas.

2. QUALIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

As demandas recebidas dos clientes e usuários são classificadas da seguinte forma:

- Procedente Solucionada: Demandas relacionadas aos produtos e serviços da Instituição, cuja solução foi apresentada ao cliente dentro do prazo regulamentar.
- Procedente Não Solucionada: Demandas relacionadas aos produtos e serviços da Instituição que permanecem sem solução na data de encerramento da apuração deste relatório.
- Improcedente: Demandas sem relação com os produtos, serviços ou operações da Instituição, bem como manifestações direcionadas equivocadamente à Instituição ou nas quais não foram identificadas falhas em processos, procedimentos ou atendimento.

3. AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

O **BANCO SANY** disponibiliza aos clientes e usuários, em até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva da Ouvidoria, pesquisa para avaliação direta da qualidade do atendimento prestado.

O cliente atribui uma nota em escala de 1 a 5, sendo:

Nota	Nível de satisfação
1	Muito insatisfeito
2	Insatisfeito
3	Parcialmente satisfeito
4	Satisfeito
5	Muito satisfeito

Os resultados das avaliações são registrados e armazenados eletronicamente pelo prazo regulamentar e utilizados como subsídio para o monitoramento da qualidade do atendimento.

No período abrangido por este relatório, todas as pesquisas de satisfação foram disponibilizadas aos demandantes em conformidade com os procedimentos internos. Entretanto, não houve retorno dos clientes às avaliações encaminhadas, não sendo possível consolidar indicadores de satisfação para o semestre.

4. RESPONSABILIDADES E ATRIBUIÇÕES - OUVIDORIA

Em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/2020, a Ouvidoria do **BANCO SANY**, representada pelo Ouvidor e pelo Diretor responsável, possui as seguintes atribuições:

- Atuar como canal de atendimento de última instância para as demandas de clientes e usuários que não tenham sido solucionadas pelos canais de atendimento primário da Instituição;
- Receber, registrar, analisar, acompanhar e responder às manifestações de forma imparcial, tempestiva e conclusiva;
- Atuar como canal de comunicação entre a Instituição e seus clientes e usuários, inclusive na mediação de conflitos;
- Assegurar o cumprimento dos prazos regulamentares para tratamento e resposta das manifestações;
- Identificar oportunidades de melhoria nos processos internos, comunicando às áreas responsáveis sempre que identificadas causas recorrentes ou falhas nos procedimentos; e
- Elaborar e submeter à Diretoria os relatórios semestrais contendo as análises quantitativas e qualitativas das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

5. CANAIS DE ATENDIMENTO E DIVULGAÇÃO

O **BANCO SANY** mantém controles para assegurar a divulgação das informações relativas à Ouvidoria, observando os seguintes requisitos regulatórios:

- Disponibilização dos canais de acesso à Ouvidoria no sítio eletrônico da Instituição, em local de fácil visualização;
- Divulgação dos canais da Ouvidoria nos contratos, materiais publicitários e demais documentos destinados aos clientes, quando aplicável;
- Publicação semestral das informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, contemplando aspectos quantitativos e qualitativos;
- Disponibilização de pesquisa de avaliação da qualidade do atendimento após o encaminhamento da resposta conclusiva ao cliente;
- Manutenção dos registros e controles das manifestações e das avaliações pelo prazo regulamentar, permanecendo à disposição do Banco Central do Brasil; e
- Divulgação de informações claras sobre a finalidade, forma de acesso e funcionamento da Ouvidoria.

A Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais para que os clientes possam registrar suas manifestações:

SAC 

0800 111 5837

atendimento.sbbr@sanygroup.com

Ouvidoria 

0800 111 5838

ouvidoria.sbbr@sanygroup.com

Atendimento de Segunda à Sexta (exceto feriados) das 8h30min às 17h30min (Horário de Brasília).

6. OCORRÊNCIAS

Durante o 1º semestre de 2026, recebemos 03 (três) demandas de clientes, por este canal de comunicação.

DEMANDAS					
Pessoa	Procedente Solucionada	Procedente Não	Solucionada	Improcedente ⁽¹⁾	Total
Pessoa Física	0	0	0	3	3
Pessoa Jurídica	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	3	3

⁽¹⁾ No período, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria foram classificadas como improcedentes, por se referirem a demandas destinadas a outras instituições financeiras e encaminhadas ao **BANCO SANY** por

equivoco. As ocorrências foram encerradas com resposta conclusiva e orientação aos clientes quanto ao canal e à instituição competentes para tratamento de suas solicitações.

Segue abaixo as ocorrências processadas no 1º semestre de 2026:

#	DATA DEMANDA	PRAZO RESPOSTA	DATA RESPOSTA	CLASSIFICAÇÃO	DATA RESPOSTA	AValiação
01	26/01/2026	09/02/2026	09/02/2026	Improcedente	NÃO HOUVE RESPOSTA	NÃO HOUVE RESPOSTA
02	11/02/2026	27/02/2026	23/02/2026	Improcedente	NÃO HOUVE RESPOSTA	NÃO HOUVE RESPOSTA
03	10/03/2026	24/03/2026	13/03/2026	Improcedente	NÃO HOUVE RESPOSTA	NÃO HOUVE RESPOSTA

7. CONCLUSÃO

No primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria do Banco Sany Brasil S.A. atuou em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/2020 e com a Política de Atendimento ao Cliente e Ouvidoria da Instituição, assegurando o tratamento adequado das manifestações recebidas.

Conclui-se que a Ouvidoria manteve atuação aderente aos requisitos regulatórios, contribuindo para a transparência, a qualidade do atendimento e a melhoria contínua dos processos da Instituição.

São Paulo, 06 de julho de 2026.

Fernando Ruiz
Ouvidor

Daniel Rodrigues da Cunha Coimbra
Diretor Resp. pela Ouvidoria