



São Paulo, 10 de julho de 2025.

Relatório de Ouvidoria

1º Semestre de 2025

Em conformidade com a Resolução CMN 4.860 de 23 de outubro de 2020, a Ouvidoria do Banco VR é um canal de comunicação à disposição de clientes e usuários que não se sentiram plenamente satisfeitos com a solução apresentada ou atendimento prestado pelos canais de atendimento de 1ª instância.

A divulgação do canal de atendimento da Ouvidoria, está contemplada nos extratos enviados, no portal da internet e nos demais documentos que se destinam 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.

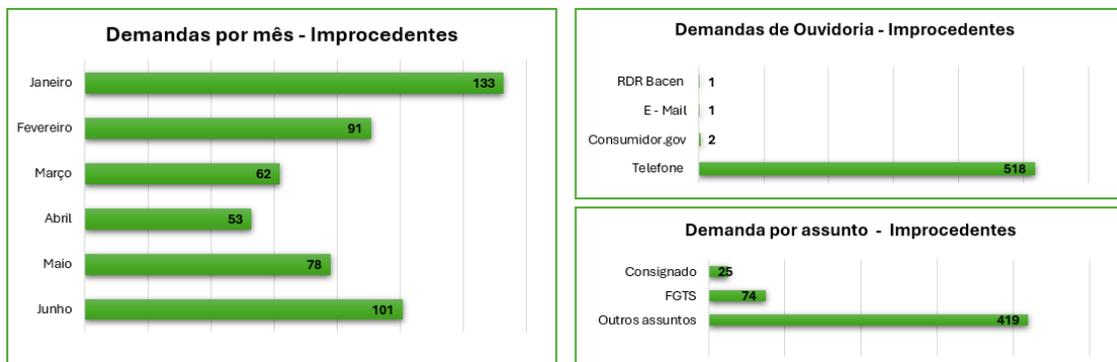
O Banco VR, em conformidade com a Resolução CMN 4860/20, classifica as demandas da seguinte forma:

Reclamações Procedentes: Casos em que houve indícios de falha na prestação dos serviços, descumprimento contratual, de leis ou normas pela instituição financeira durante o período indicado.

Reclamações Improcedentes: Casos em que não houve indícios de falha na prestação dos serviços, descumprimento contratual, de leis ou normas pela instituição financeira durante o período indicado.

No período avaliado, não houve reclamações procedentes.

Abaixo, segue gráfico comparativo das informações de volume mensal 1º Semestre 2025:



A pesquisa de satisfação da Ouvidoria, revela o nível de satisfação dos clientes que entraram em contato conosco, medido em uma escala de 1 a 5, onde 1 é muito insatisfeito e 5 muito satisfeito:

Pesquisa de Satisfação	Média
Satisfação com o atendimento prestado	4,7
Satisfação com a solução apresentada	4,4
Média	4,5

Atenciosamente,

DocuSigned by:
Marcio Del Nero
153127D6BD12499...

Márcio Del Nero

Diretor Ouvidor

DocuSigned by:
DANIELLE RACKEL LEAL NUNES
64B4C2A7008A4B1...

Danielle Nunes

Ouvidora