

**Data base: 1º Semestre de 2026:**

- ✓ No período-base registramos 05 reclamações na Ouvidoria, sendo 02 consideradas improcedentes e 03 consideradas procedentes resolvidas.
- ✓ 03 das reclamações registradas no período, são oriundas de operações realizadas no segmento varejo.
- ✓ 02 das reclamações registradas no período, são oriundas de operações realizadas no segmento atacado.
- ✓ O prazo de resposta foi de 7 dias (corridos).
- ✓ Os motivos das reclamações foram:

- **Acesso a conta de investimento**
- **Acesso a conta no IB**
- **Baixa de gravame**
- **Envio de documentos**
- **Apontamento não reconhecido no SCR**

Adicionalmente, no que se refere à avaliação direta da qualidade do atendimento da Ouvidoria, no período base não houve avaliação referente a qualidade do atendimento da Ouvidoria por parte dos clientes/usuários.