

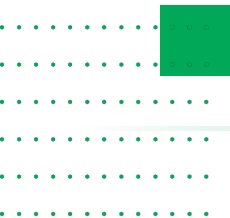


RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º Semestre de 2026

Índice

1. Introdução	03
1.1. Original	
1.2.Selos da Autorregulação	04
1.3. Reconhecimento - S&P Global National Ratings	05
1.4. Ouvidoria	06
2. Resultados	07
2.1. Canais Internos	07
2.2.Canais Externos	08
3. Gestão de demandas de clientes	11
3.1. Processo de Melhoria Contínua	11
4. Canais de Atendimento	11
5. Considerações finais	12



1. Introdução

O presente Relatório Semestral da Ouvidoria é elaborado em conformidade com a **Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, com Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 5.182, de 31 de outubro de 2024, bem como à Resolução da Comissão de Valores Imobiliários nº 43, de 17 de agosto de 2021.**

O documento apresenta os dados quantitativos e qualitativos referente ao primeiro semestre de 2026, contemplando o detalhamento do tratamento das manifestações recebidas e tratadas pelos canais oficiais do Banco Original, amplamente divulgados em seu sítio eletrônico institucional.

As demandas são recepcionadas por meio da Ouvidoria, com atendimento humano realizado pelo telefone 0800 755 0755, além do recebimento de correspondências físicas e do canal eletrônico destinado ao tratamento de reclamações relacionadas à carteira de investimentos.

Adicionalmente, a Ouvidoria é responsável pelo tratamento e acompanhamento das demandas encaminhadas pelos órgãos reguladores e plataformas externas de defesa do consumidor, incluindo Banco Central do Brasil, [Consumidor.GOV](#) e Procons Estaduais e Municipais com atuação em todo o território nacional.

Somos especialistas no seu negócio

Só um banco que nasceu do Agro pode oferecer soluções financeiras de ponta, com produtos e serviços desenvolvidos para o Agronegócio. Afinal, o setor que mais cresce no Brasil precisa de um banco que entenda como ninguém as suas atividades.

1.1. Original

O Original oferece a seus clientes um portfólio de produtos e serviços que visam o financiamento à cadeia produtiva do agronegócio, à produção industrial, à aquisição de direitos creditórios, empréstimos para capital de giro e derivativos, voltados à proteção de ativos financeiros para grandes e médias empresas e o atendimento às pessoas físicas e pequenos empreendedores (MEI) em todo o território nacional.

1.2. Selos da Autorregulação Bancária

O Banco Original, como parte do processo contínuo de melhoria da sua Governança, aderiu, de forma espontânea, aos seguintes eixos normativos da Autorregulação Bancária da FEBRABAN e obteve os seguintes selos abaixo por cumprir com os requisitos e percentuais de conformidade mínimos previstos pelo Sistema de Autorregulação Bancária (SARB).

Os Selos de Autorregulação reforçam e tornam, ainda mais transparentes, os compromissos assumidos pelo Banco Original com a Excelência, com a Integridade e com a Sustentabilidade.

[Mais Informações](#)



Compromisso com a Integridade

Selo concedido às instituições que praticam os normativos que consolidam as diretrizes e melhores práticas de prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.



Compromisso com a Sustentabilidade

Selo concedido às instituições que cumprem os normativos que consolidam as diretrizes e procedimentos fundamentais para as práticas socioambientais nos negócios e nas relações com as partes interessadas.

1.3. Reconhecimento - S&P Global National Ratings

A elevação do rating do Banco Original pela **S&P Global** Ratings, de “brBBB” para “brBBB+”, com manutenção da perspectiva positiva, representa um importante reconhecimento da evolução operacional, financeira e estratégica da instituição. A agência destacou que as revisões metodológicas aplicadas ao mercado brasileiro permitiram uma avaliação mais precisa dos fundamentos do banco, considerando aspectos relacionados à capitalização, qualidade dos ativos, capacidade de geração de resultados e ambiente regulatório.

No relatório, a **S&P Global** Ratings reconhece positivamente o reposicionamento estratégico do Banco Original, com foco em operações de atacado, agronegócio, grandes empresas e desconto de recebíveis, movimento que contribuiu para maior sustentabilidade operacional e fortalecimento da carteira de crédito. A agência ressaltou que essa estratégia vem promovendo melhora gradual da qualidade dos ativos, redução da inadimplência e maior previsibilidade operacional, mesmo em um cenário econômico ainda desafiador.

Ratings	
Escala Nacional	Escala Global
Longo Prazo	Longo Prazo
BBB+	B-

1.4.

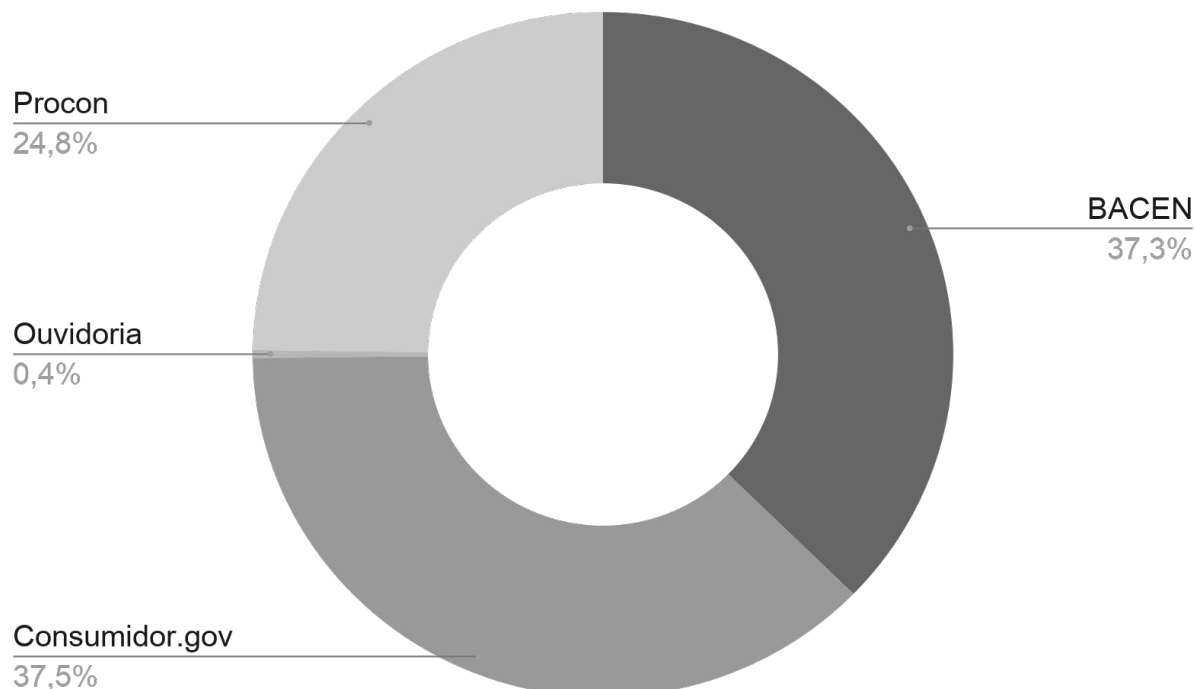
Ouvidoria

A Ouvidoria atua como instância final de mediação e tratamento de demandas não solucionadas pelos canais de atendimento regulares, desempenhando papel estratégico no fortalecimento da transparência, da confiança e da experiência do cliente. Sua atuação é pautada pela imparcialidade, ética, eficiência e conformidade regulatória, assegurando tratamento adequado, conclusivo e tempestivo às manifestações recebidas.

Além da resolução das demandas, a Ouvidoria exerce função relevante na identificação de causas estruturais e oportunidades de melhoria contribuindo para o aprimoramento contínuo de processos, produtos, serviços e jornadas de atendimento. A análise qualitativa e quantitativa das manifestações permite antecipar riscos, mitigar recorrências, fortalecer controles internos e reduzir potenciais impactos regulatórios, reputacionais e de judicialização.

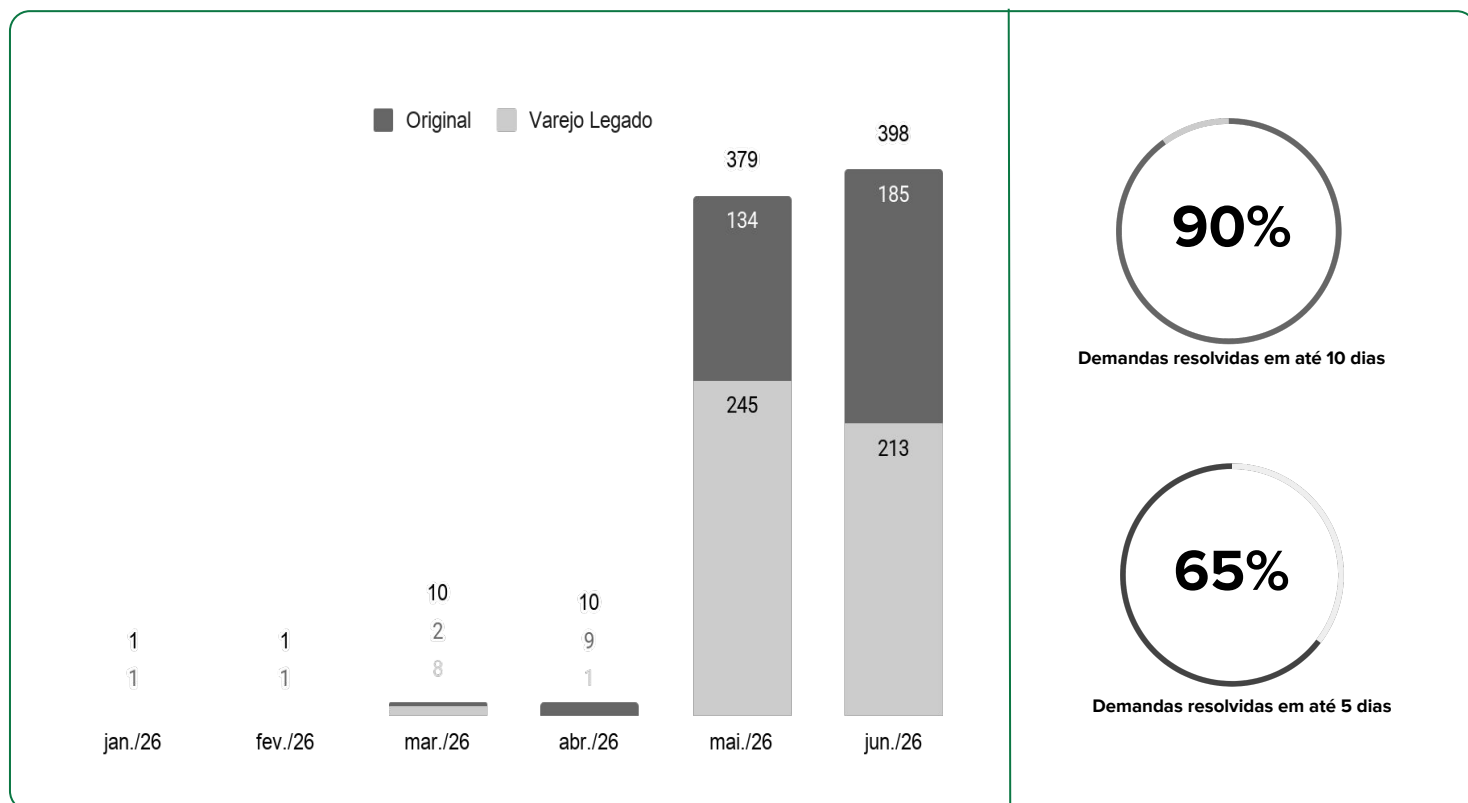
Entre suas principais responsabilidades estão o acolhimento e registro das manifestações de clientes e parceiros, a garantia de resposta claras e conclusivas dentro dos prazos regulamentares, bem como a geração de insights estratégicos para apoio à tomada de decisão e evolução contínua dos processos internos, sempre alinhada às diretrizes regulatórias e às melhores práticas de governança e relacionamento com o cliente.

No primeiro semestre de 2026, registramos 2.130 protocolos originados dos canais da Ouvidoria, distribuídos mensalmente conforme detalhado a seguir:



2.Resultados

2.1. Canais Externos: Consumidor.GOV



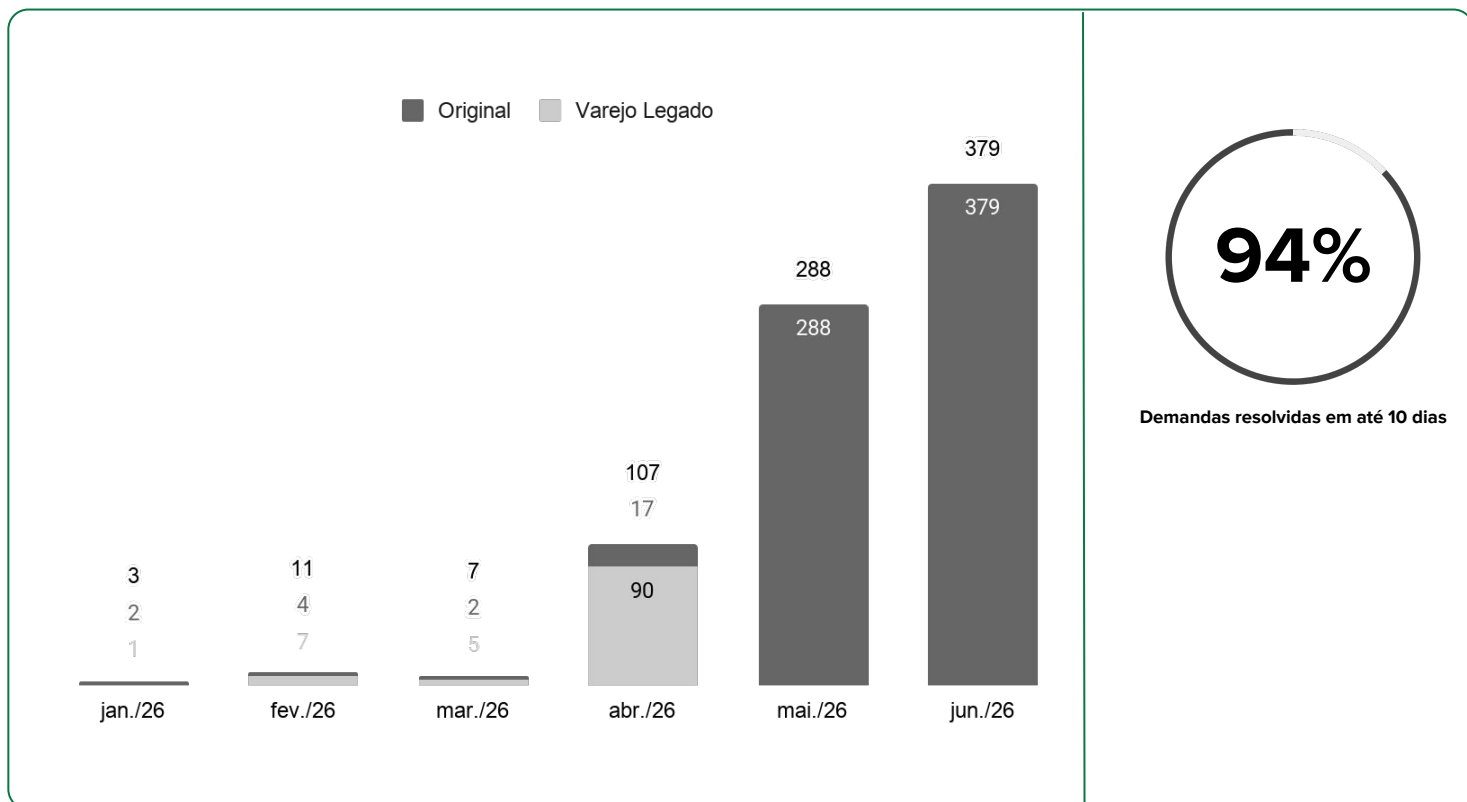
Destacamos que, no primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria registrou 799 protocolos na plataforma Consumidor.gov.br, serviço público destinado à interlocução direta entre consumidores e empresas para resolução consensual de conflitos de consumo em ambiente digital.

Observa-se, adicionalmente, elevação no volume de manifestações registradas entre os meses de maio e junho de 2026, em comparação aos períodos anteriores do semestre. Tal comportamento decorre, principalmente, do aumento de demandas relacionadas a solicitações de negociação de débitos e adesão ao Programa Desenrola Brasil, iniciativa do Governo Federal voltada à renegociação de dívidas e ampliação do acesso à regularização financeira por pessoas físicas.

A campanha vigente do Programa Desenrola Brasil teve início em 01/05/2026, com encerramento previsto para 31/08/2026, podendo haver prorrogação conforme definição governamental. Nesse contexto, identificou-se impacto direto no acionamento dos canais de atendimento e Ouvidoria, especialmente em manifestações relacionadas à elegibilidade, condições de negociação, formalização de acordos e acompanhamento das propostas disponibilizadas pelas instituições participantes.

O cenário reforça a relevância do monitoramento contínuo das demandas regulatórias e reputacionais associadas ao programa, bem como da atuação da Ouvidoria na mediação de conflitos, orientação aos consumidores e acompanhamento da efetividade das tratativas realizadas.

RDR|BACEN



No primeiro semestre de 2026, foram registrados 795 protocolos no sistema Registro de Demandas do Cidadão (RDR). A base utilizada para a apuração corresponde aos registros extraídos do CRM do PicPay, não contemplando o quantitativo total de reclamações divulgado pelo SISBACEN.

Observa-se, adicionalmente, aumento no volume de manifestações registradas entre os meses de maio e junho de 2026, em comparação aos períodos anteriores do semestre. Esse comportamento decorre de alinhamento realizado com o DEATI (Departamento de Atendimento ao Cidadão) em 04/05/2026, ocasião em que foi definida a descontinuidade do fluxo de reclassificação de demandas registradas equivocadamente entre PicPay e Banco Original no âmbito do Banco Central do Brasil.

A partir desse direcionamento, o regulador passou a validar previamente a marcação do débito no SCR antes do registro da reclamação, direcionando a demanda à instituição responsável pela recepção e tratamento do caso. A medida contribuiu para o correto enquadramento e registro das manifestações relacionadas ao Funding Original.

Ranking de Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento

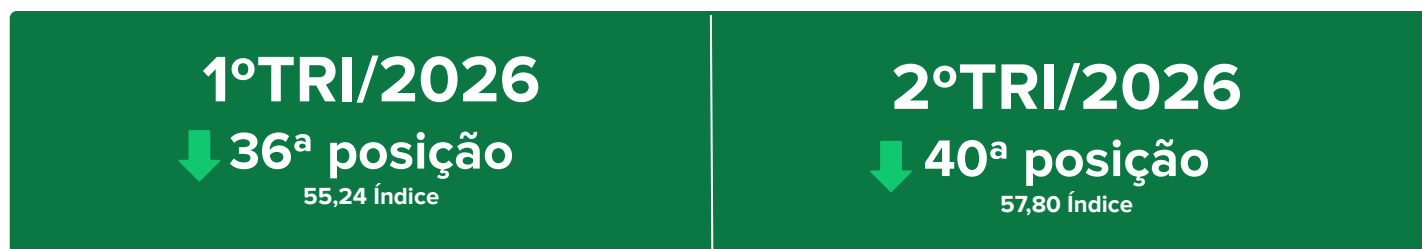
O ranking secundário do Banco Central do Brasil, denominado oficialmente “Demais Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento”, reúne instituições financeiras de menor parte ou com bases reduzidas de clientes que registraram, no mínimo, 30 reclamações reguladas consideradas procedentes no trimestre analisado.

A divulgação trimestral do Ranking de Reclamações é segmentada em duas categorias, com o objetivo de assegurar comparabilidade adequada entre as instituições. O “Top 15” contempla as maiores instituições financeiras em número de clientes, quanto a listagem “Demais” engloba as demais instituições que atingiram o quantitativo mínimo de reclamações procedentes estabelecido pelo regulador.

As reclamações classificadas como procedentes decorrem da análise realizada pelo Banco Central sobre manifestações registradas pelos consumidores por meio dos canais oficiais disponibilizadas, incluindo internet, aplicativo e atendimento telefônico. Quando identificados indícios de descumprimento de normas legais ou regulatórios, a reclamação passa a compor a base regulatória o ranking.

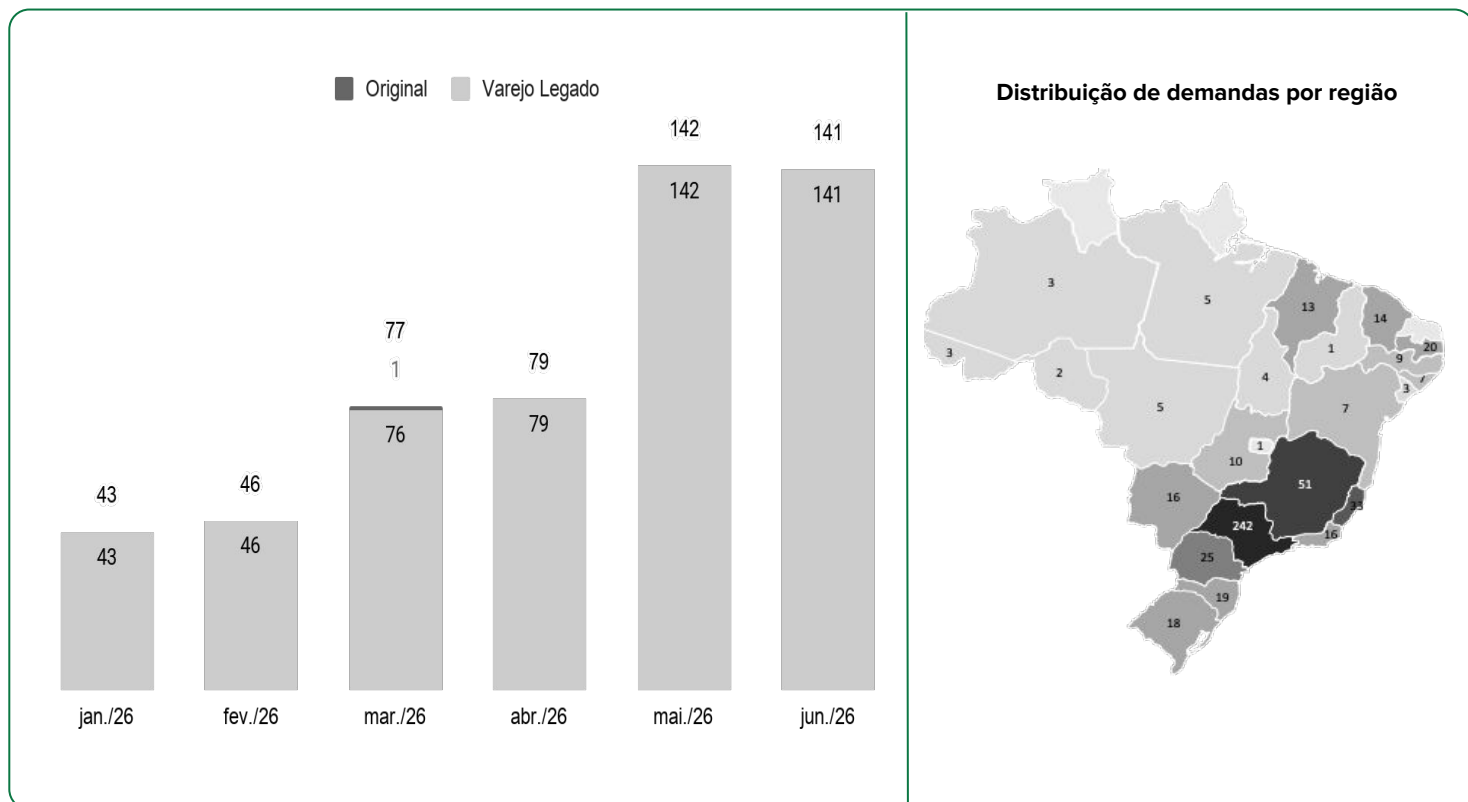
A classificação das instituições ocorre de forma decrescente, com base no índice de reclamação calculado pelo Banco Central, que considera proporcionalmente o volume de reclamações procedentes em relação ao tamanho da base de clientes de cada instituição.

Abaixo, seguem os resultados obtidos pelo Banco Original S.A. no ranking de Reclamações do Banco Central do Brasil no 1º e 2º trimestre de 2026.



No comparativo entre o 4º trimestre de 2025 e o 1º trimestre de 2026, observou-se uma redução de 5 posições no ranking. Já na comparação entre o 1º e o 2º trimestre de 2026, verificou-se nova redução, desta vez de 4 posições, evidenciando evolução contínua dos resultados no período analisado.

PROCON



No primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria registrou o total de 528 protocolos, dos quais 91% tiveram origem na CIP e 9% na TNF. Em comparação ao mesmo período de 2025, observou-se uma variação de 2%, refletindo um cenário de redução no volume de demandas recepcionadas no período.

No âmbito do relacionamento institucional e do aprimoramento contínuo da experiência do consumidor, o Banco Original S.A. participou ativamente de reuniões setoriais e agendas institucionais promovidas em conjunto com a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), Procons Estaduais e Municipais. As interações realizadas possibilitaram a identificação de oportunidades de melhoria nos fluxos de atendimento, fortalecimento da interlocução institucional e alinhamento de práticas voltadas à proteção e defesa do consumidor.

As agendas conduzidas ao longo do primeiro semestre de 2026 contemplaram os seguintes encontros:

- Procon Municipal de Cariacica/ES – 02/02/2026
- Procon de Cachoeiro de Itapemirim/ES – 05/02/2026
- Procon Paraíba – 06/04/2026
- Procon João Pessoa/PB – 08/04/2026
- FEBRABAN – Procon São Paulo/SP – 23/04/2026
- Reunião Setorial – Procon Municipal de Fortaleza/CE – 03/06/2026
- Reunião Setorial – Procon Estadual do Ceará/CE – 03/06/2026

Adicionalmente, destaca-se a participação do Banco Original em feirões de renegociação promovidos em parceria com órgãos de defesa do consumidor, reforçando o compromisso institucional com a resolução consensual de demandas e a promoção da educação financeira dos clientes.

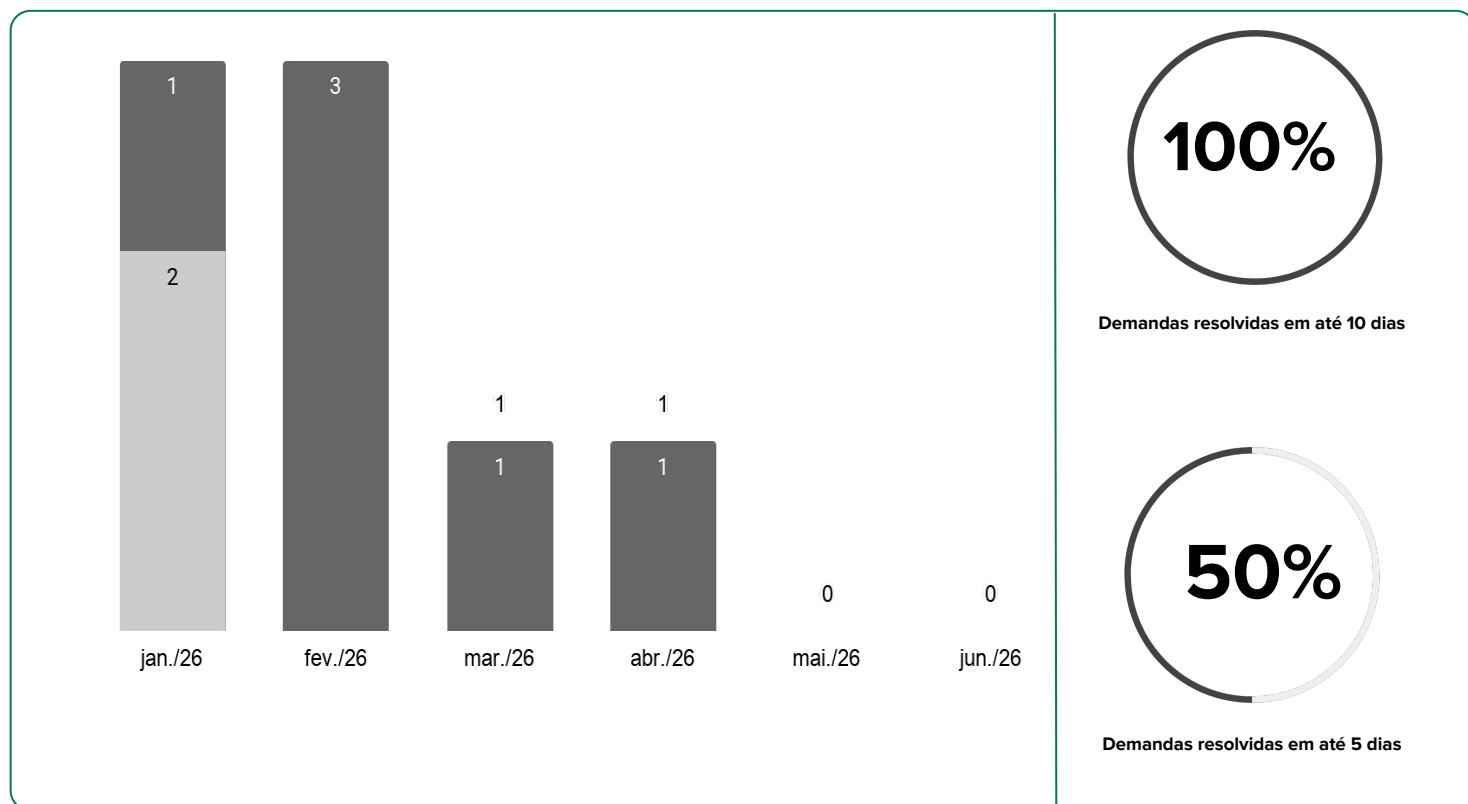
Feirões de Renegociação:

- Procon Municipal de Vitória/ES – Presencial – 09 a 11/03/2026
- Procon de Cachoeiro de Itapemirim/ES – Remoto – 12 e 13/03/2026
- Procon Estadual do Espírito Santo/ES – Presencial – 19 a 21/03/2026
- Procon Municipal da Serra/ES – Presencial – 23 a 27/03/2026
- Feirão de Renegociação – Cariacica/ES – 14 a 16/05/2026

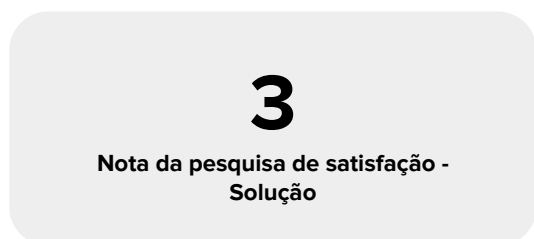
Observa-se que tais iniciativas contribuíram para o fortalecimento da governança de atendimento, ampliação do diálogo institucional e mitigação de riscos reputacionais e regulatórios, em linha com as diretrizes de relacionamento transparente e tratamento adequado ao consumidor.

2.2. Canais Internos

Ouvidoria Fone



Avaliação Direta da Qualidade do Atendimento



No primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria do Banco Original registrou **8 atendimentos** por meio do número 0800 755 0755, disponível na seção "Telefones Úteis" do nosso site oficial.

Esse baixo volume de registros está diretamente relacionado à migração da carteira de clientes pessoa física para o PicPay, em linha com a estratégia do Banco Original de concentrar sua atuação nos segmentos de Agronegócio, Corporate e Middle.

3.1. Gestão de demandas de clientes

Com base na identificação de causas recorrentes e na realização de análises específicas, são elaboradas diretrizes e recomendações voltadas ao aprimoramento de produtos, serviços e fluxos de atendimento. Essas iniciativas são conduzidas em conjunto com as áreas de negócio e suporte, assegurando a implementação de ações corretivas e preventivas de forma estruturada e eficaz.

O monitoramento contínuo dos padrões de reclamações e feedbacks possibilita a identificação de tendências, a antecipação de ajustes necessários e o fortalecimento da eficiência operacional, contribuindo para uma experiência cada vez mais satisfatória aos clientes.

Acompanhamento e mensuração dos resultados obtidos a partir dos planos implementados, assegurando a evolução contínua dos processos e a efetividade das ações adotadas.

Ciclo de Melhoria Contínua

- 01. Monitoramento
- 02. Priorização
- 03. Causa Raiz
- 04. Planos de Ação
- 05. Efetividade
- 06. Evolução Contínua

4. Canais de Atendimento

Telefones úteis

PF, Pessoa Única (PF + PJ individual) agora é PicPay

0800 025 8000 (Todos os dias, 24 horas)

Middle, Corporate e Agronegócio

0800 705 8000 (Dias úteis, das 09h às 18h)

SAC - Informações, Cancelamentos e Reclamações

0800 733 0755 (Todos os dias, 24 horas)

Ouvidoria

0800 755 0755 (Dias úteis, das 09h às 18h)

Canal de Ética

0800 377 8029 (De segunda à sábado das 09h às 21h) ou canaldeetica.com.br/original (Todos os dias, 24 horas).

5. Considerações finais

No primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria do Banco Original atuou no fortalecimento da governança, da conformidade regulatória e da experiência do cliente, assegurando tratamento adequado, conclusivo e tempestivo às manifestações recepcionadas pelos canais internos e externos.

O período foi marcado pela intensificação das agendas institucionais junto aos **Procons Estaduais e Municipais, FEBRABAN e órgãos reguladores**, fortalecendo a interlocução institucional, o alinhamento de práticas regulatórias e a identificação de oportunidades de melhoria nos fluxos de atendimento e tratamento das demandas de consumidores.

Observou-se, ainda, aumento relevante no volume de manifestações relacionadas ao **Programa Desenrola Brasil**, especialmente no Consumidor.GOV, cenário que exigiu atuação coordenada da Ouvidoria na mediação de conflitos, orientação aos consumidores e acompanhamento das tratativas realizadas. Mesmo diante do aumento de demanda, os indicadores operacionais permanecem aderentes aos objetivos de eficiência e resolutividade estabelecidos pela instituição.

No âmbito regulatório, destacam-se no canal RDRIBACEN os alinhamentos realizados junto ao Banco Central do Brasil para aprimoramento do correto direcionamento e enquadramento das demandas, contribuindo para maior assertividade no tratamento das manifestações relacionadas ao **Funding Original** e fortalecimento da governança operacional.

Adicionalmente, a participação do Banco Original em **Reuniões Setoriais e Feirões de Renegociação** promovidos em parceria com órgãos de defesa do consumidor reforçou o compromisso institucional com a resolução consensual de conflitos, transparência nas relações de consumo e mitigação de riscos reputacionais e regulatórios.

No contexto de evolução operacional, a Ouvidoria avançou na utilização de soluções baseadas em **Inteligência Artificial** como ferramenta de apoio operacional e analítico, com potencial de ampliação da eficiência, padronização de processos e geração de insights estratégicos para suporte à tomada de decisão.

A Ouvidoria permanece comprometida com o fortalecimento da atuação preventiva e com a promoção de uma experiência alinhada aos princípios de ética, transparência, equidade e sustentabilidade, contribuindo de forma consistente para a evolução da governança corporativa e do relacionamento institucional do Banco Original.

Atenciosamente
Banco Original

