

Rio de Janeiro, 6 de fevereiro de 2026

Ao **Banco Central do Brasil**

Ref.: **RELATÓRIO CONJUNTO DE OUVIDORIA E CANAIS DE DENÚNCIA** –  
Relatório 2º Semestre 2025, referência (31 de dezembro de 2025).

Prezados Senhores,

Em anexo apresentamos o Relatório Conjunto Semestral da Ouvidoria e Canal de Denúncias do Banco Cédula S.A

## **1. Avaliação da Atuação e Descrição da Estrutura da Ouvidoria**

O Banco Cédula S.A. é instituição financeira não ligada a outros grupos e nem possui empresas subordinadas ou controladas. Portanto este Relatório refere-se tão somente ao Banco como um todo.

No exercício de 2022 na incerteza do cenário econômico-financeiro e político, o Banco Cédula paralisou suas operações de crédito e passou a administrar sua carteira de recebíveis, aguardando um cenário melhor na economia.

### **1.1 Avaliação da Ouvidoria**

Considerando a estrutura operacional montada para sua operação e os resultados obtidos (descritos mais adiante), podemos afirmar que a Ouvidoria, neste 2º semestre (31 de dezembro de 2025), foi bem sucedida.

### **1.2 Adequação da Estrutura da Ouvidoria**

Atestamos que a estrutura descrita a seguir está perfeitamente adequada ao funcionamento da Ouvidoria.

#### **1.2.1 Criação da Ouvidoria**

A Ouvidoria do Banco Cédula S A foi instituída em 2007, de acordo com os termos previstos pelo do Banco Central do Brasil, atualização pela Resolução n. 4.860 de 23 de outubro de 2020, que dispõe sobre a manutenção de ouvidorias pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central.

A Ouvidoria do Banco Cédula S.A. foi aprovada pela Diretoria no exercício de 2007 e foi devidamente incluída no estatuto social em 30 de abril de 2008.



Para assegurar a estrita observância das normas regulamentares relativas aos direitos dos consumidores, a Ouvidoria do Banco Cédula S.A., conforme descrito na apresentação atua basicamente como um canal de comunicação entre a instituição e os clientes, oferecendo respostas rápidas e de qualidade, de acordo com as necessidades e exigências dos clientes, inclusive na mediação de conflitos.

Constitui um canal de atendimento estritamente voltado para as questões não solucionadas por outros canais, funcionando, assim, como última instância de atendimento.

### **1.2.2 Canais de Acesso, Divulgação e Condições para Utilização pelo Consumidor**

A Ouvidoria do Banco Cédula S.A. dispõe de diversas formas de comunicação, para receber e apurar denúncias, reclamações, sugestões e informações que podem ser efetuadas pelos seguintes meios:

a. Por telefone	0800-591-2760
b. Por email	ouvidoria@bancocedula.com.br
c. Por carta	Rua Gonçalves Dias, 65/67, Centro, Rio de Janeiro/RJ – CEP: 20.050-030
d. canal de denúncia	<a href="https://www.bancocedula.com.br/denuncia.asp">https://www.bancocedula.com.br/denuncia.asp</a>

No site da instituição ([www.bancocedula.com.br](http://www.bancocedula.com.br)) existe opção para contato com a Ouvidoria. Os contratos contêm a menção ao canal telefônico “0800”, para contato com a Ouvidoria, assim como acesso direto ao canal de denúncias.

### **1.2.3 Interfaces com Áreas Institucionais**

As diversas áreas do Banco recebem “feedback”, ou demandas, em grau de detalhamento maior ou menor, em função da sua posição estratégica.

Presidência, Diretoria, Jurídico, Comercial, Marketing, Recursos Humanos, Controles Internos, Compliance e Auditoria.

### **1.2.4 Recursos**

A equipe da Ouvidoria é composta de 1 (um) Ouvidor não exclusivo disponível no canal “0800”, um operador de email, não exclusivo. Esta estrutura foi dimensionada em função do porte da Instituição e, desde o início do funcionamento da Ouvidoria, tem atendido às demandas satisfatoriamente.

A equipe de Ouvidoria responde ao Diretor (Lucio Botelho da Rocha), indicado ao Banco Central como Diretor responsável pela Ouvidoria.

A função de Compliance atualmente é exercida pelo Compliance Officer externo (Demetrius dos Santos Ramos).



### 1.2.5 Procedimentos e Fluxo de Informações

As demandas chegam ao Banco Cédula por carta, por telefone 0800 ou por email. As demandas são filtradas da seguinte forma, conforme o veículo:

a. Por telefone: 0800-591-2760	Atendente procura enquadrar a demanda (por exemplo, se o cliente ou não cliente, deseja alguma informação que pode ser fornecida na hora satisfazendo o interlocutor, o atendente não encaminha para como demanda para Ouvidoria), identificado, informa o número do protocolo, anota detalhadamente na planilha e encaminha para o departamento de Ouvidoria para dar prosseguimento à demanda.
b. E-mail	O operador de email abre o conteúdo do e-mail enviado para <a href="mailto:ouvidoria@bancocedula.com.br">ouvidoria@bancocedula.com.br</a> , imprime e encaminha para Ouvidoria.
c. Carta	Ouvidor abre, analisa, classifica e dá prosseguimento.
d. Canal de Denúncia	Aberta a denúncia pelo compliance, é dado o devido tratamento com encaminhamento, conforme o caso, para os departamentos responsáveis e, em se tratando de questão aplicável à Ouvidoria, é encaminhado ao Ouvidor para o devido tratamento e resposta

Ouvidoria analisa todas as demandas, completa a planilha e, se for necessário, encaminha, devidamente filtradas e equacionadas, as demandas para o setor da instituição que deverá dar resposta à Ouvidoria.

Se houver resposta imediata, a Ouvidora faz contato com o demandante, preferencialmente pelo mesmo canal utilizado para o primeiro contato. Se houver necessidade, a Ouvidora aguarda a resposta do setor acionado.

Todas as demandas são registradas e acompanhadas (planilha específica) como processos em separado. É ponto fundamental detectar e registrar o grau de satisfação dos demandantes. Uma vez obtidas todas as respostas e esclarecimentos, o Ouvidor faz contato com o demandante para a comunicação da resposta ou providência. É importante ressaltar que os processos só são encerrados com a satisfação completa do demandante.

### 1.3 Proposições Encaminhadas

Neste período de funcionamento não foram registradas propostas de melhorias ou correções, de qualquer natureza, à Diretoria ou ao Conselho de Administração.

### 1.4 Exame de Certificação

O Ouvidor responsável está providenciando a renovação do quadro de ouvidoria renovando seu treinamento, obtendo Certificado de Aproveitamento.

## 2. Estatísticas do 2º semestre/2025

### 2.1 Resumo das Ocorrências


Em conformidade com a Resolução nº 4.860, apresentamos as ocorrências por tema. As planilhas detalhadas por ocorrência estão à disposição para consulta na sede do Banco Cédula S.A. Não houve ocorrência relevante no âmbito da Ouvidoria.

<b>Tema</b>	<b>Natureza</b>
a. Atendimento	Não houve ocorrência
b. Cheques	Não houve ocorrência
c. Conta-Corrente	Não houve ocorrência
d. Operações de Crédito	Não houve ocorrência
e. Cartão de Crédito	Não temos este produto
f. Aplicações, Investimentos e Custódia de Valores	Não houve ocorrência
g. Tarifas e assemelhados	Não houve ocorrência
h. Publicidade enganosa ou abusiva	Não houve ocorrência
i. Relação contratual	Não houve ocorrência
j. Consórcio	Não temos este produto
k. Cooperativas	Não temos este produto
l. Outros temas	Não houve.

### 2.2 Prazos de Atendimento, Conclusão das Demandas e Resposta Final

Todas as demandas foram atendidas/esclarecidas no prazo máximo de 48 horas, obtendo satisfação total dos demandantes.

**Lucio Botelho da Rocha**  
**Diretor responsável pela OUVIDORIA**  
**BANCO CÉDULA S.A.**

Documento assinado digitalmente  
 **LUCIO BOTELHO DA ROCHA**  
Data: 15/05/2026 12:31:01-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>