

São Paulo, 1º de julho de 2026

Apresentação do Relatório de Ouvidoria sob a Resolução CMN nº 4.860/2020 do período-base de 01.01.2026 a 30.06.2026

Prezados Senhores,

Jyun Onuma, diretor responsável pela Ouvidoria do **Banco MUFG Brasil S.A.**, instituição financeira com sede na Av. Paulista, 1274, inscrita no CNPJ/MF sob nº 60.498.557/0001-26 ("Banco"), em atendimento ao artigo 12 da Resolução CMN nº 4.860/2020 e posteriores alterações, vem, por meio desta, apresentar a V.Sas. o "Relatório de Ouvidoria" do período-base de **01.01.2026 a 30.06.2026**.

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria integra a estrutura organizacional do Banco com a atribuição de atuar como canal de comunicação de última instância entre o Banco, clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, propiciando condução adequada às demandas registradas.

A Ouvidoria interage com as diversas áreas desta instituição para viabilizar a solução das demandas recebidas dentro do prazo regulamentado e busca oferecer respostas satisfatórias, bem como aperfeiçoar os processos de trabalho, com reflexo na qualidade dos serviços oferecidos.

Este relatório apresenta os pontos mais relevantes das atividades desempenhadas pela Ouvidoria do Banco durante **o primeiro semestre do ano de 2026**, por meio da análise das ocorrências registradas conforme veremos detalhadamente a seguir.

PERFIL DO BANCO E SEU SEGMENTO DE ATUAÇÃO

O Banco é uma instituição financeira de pequeno porte com número reduzido de clientes, atuante precipuamente no segmento de grandes empresas - o chamado seguimento *corporate* ou “atacado”. Cabe destacar que o Banco possui apenas uma agência bancária, não possui PABs, nem concede crédito pessoal aos clientes, crédito direto ao consumidor, financiamento imobiliário, não oferece serviço de pagamentos de benefícios e aposentadorias, nem cartões de crédito, não possui ATMs e nem cartões magnéticos, dentre outros serviços bancários normalmente prestados pelas instituições financeiras do seguimento de “varejo”.

Este perfil de atuação reflete o nível de demandas dos clientes e usuários de seus produtos e serviços junto à Ouvidora, o qual será apresentado abaixo.

SEÇÃO A – DESCRITIVA

I – Da Instituição e da Estrutura do Componente Organizacional da Ouvidoria

Todos os procedimentos inerentes à criação do componente organizacional da Ouvidoria do Banco foram adotados e implantados nos termos e prazos determinados pela Resolução CMN nº 4.860/2020.

A Ouvidoria no Banco foi instituída em 26 de setembro de 2007, a qual vem atuando de forma transparente, independente, imparcial e isenta com total apoio da alta administração da instituição.

Em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/2020, três profissionais estavam ligados à atividade de Ouvidoria no Banco no período de **01.01.2026 a 30.06.2026**, incluindo o **Diretor Responsável e Ouvidor**, Jyun Onuma (RG nº 6.725.674-0 e CPF/MF nº 056.108.358-44).

A Ouvidoria mantém um sistema de controle atualizado das demandas recebidas, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos clientes e usuários de produtos e serviços, com toda a documentação e as providências adotadas.

II – Da Avaliação da Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria e do Comprometimento do Banco com o Desenvolvimento da Missão da Ouvidoria

A estrutura do componente organizacional da Ouvidoria, implantada por esta instituição, é compatível com a natureza e com a complexidade dos produtos, serviços, atividade, processos e sistemas do Banco.

No período sob análise, qual seja de **01.01.2026 a 30.06.2026**, a Ouvidoria não recebeu reclamações de clientes e usuários.

III – Da Adequação da Estrutura da Ouvidoria para o Atendimento das Exigências Legais e Regulamentares

Para divulgar a existência e estimular o uso dos canais abertos junto à Ouvidoria, dentre outras medidas internas, o Banco divulga as formas de contato nos extratos bancários, contratos formalizados com os clientes, materiais de propaganda e publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição. A instituição mantém a disposição, como meio de comunicação, o telefone (DDG 0800-770-4060) e o e-mail (ouvidoria@br.mufg.jp), os quais estão divulgados no site oficial da instituição (www.br.bk.mufg.jp).

Na hipótese de algum cliente ou usuário preferir, pode, também, apresentar-se pessoalmente na sede do Banco ou perante esta Ouvidoria, a qual possui espaço físico apropriado para este tipo de atendimento aos clientes solicitantes.

O Banco tem sua agência-matriz localizada na Av. Paulista, 1274 – Bela Vista – São Paulo/SP.

Os procedimentos adotados pela Ouvidoria no atendimento a demandas estão disponíveis ao público no site oficial do Banco.

IV – Proposições Encaminhadas à Diretoria

No período sob análise, de **01.01.2026 a 30.06.2026**, em virtude da ausência de reclamações de clientes e usuários, não houve proposições encaminhadas à Diretoria do Banco, nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020.

V – Quanto ao Cumprimento da Certificação do Ouvidor

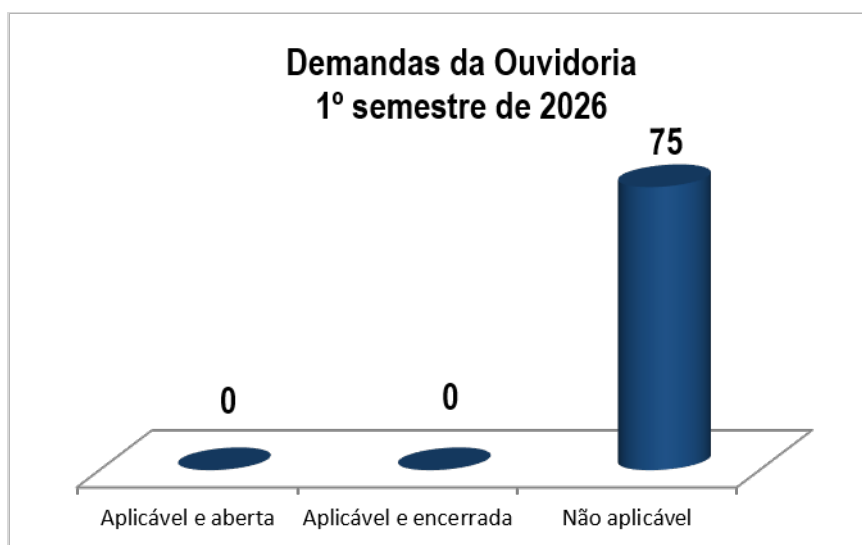
O Banco está de acordo com o artigo 15 da Resolução CMN nº 4.860/2020, estando o Ouvidor indicado, Sr. Jyun Onuma, considerado apto em exame de certificação (Recertificação em Ouvidoria) pela “OMD – Soluções para Integridade Corporativa Ltda.” (CNPJ/MF nº 06.181.338/0001-73), bem como os demais atendentes de Ouvidoria que o banco possui.

SEÇÃO B – ESTATÍSTICA

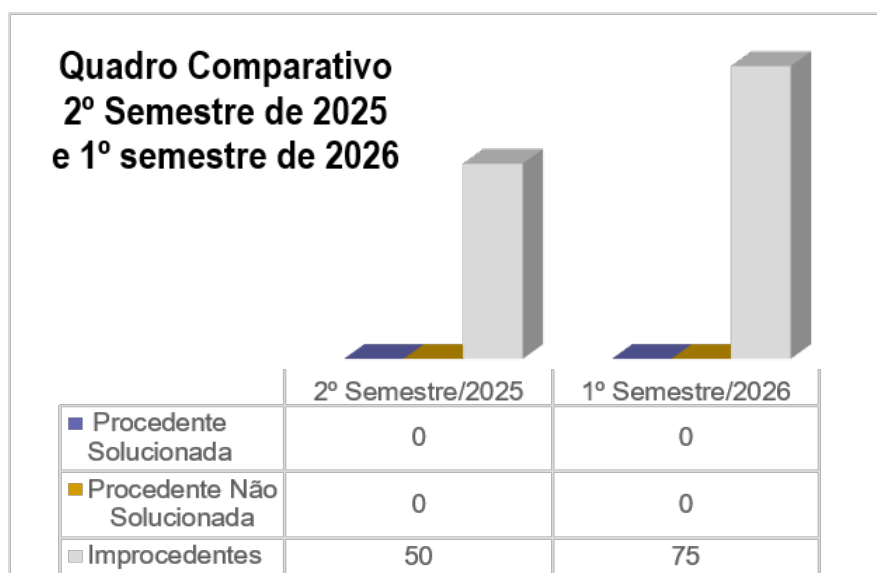
VI – Quantidade de Demandas Recebidas, Classificação das Demandas Recebidas, Informações Estatísticas sobre o Conteúdo e Soluções dadas e Demandas Pendentes de Solução.

No período de **01.01.2026 a 30.06.2026**, a Ouvidoria **recebeu 72 (setenta e dois)** contatos, através de **e-mail e telefone**, e **3 (três)** contatos pelo Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil (RDR). Neste período a Ouvidoria **não foi acionada** para realizar qualquer atendimento presencial.

Da totalidade dos contatos recebidos no período, ou seja, **75 (setenta e cinco)**, nenhum foi considerado como “**procedente**” por não se **enquadrar no do escopo de atuação da Ouvidoria**. Os 3 (três) contatos recebidos pelo RDR tratou-se de assuntos não pertinentes ao Banco e pedidos de informações e documentos, não consistindo em reclamações. Os contatos por e-mail referiram-se a propagandas, *spams*, demandas não relacionadas ao Banco, solicitações de informações acionárias e solicitações de extratos antigos de FGTS, que foram encaminhadas às áreas pertinentes para atendimento e solução. Para fins do total de contatos aqui reportados, não foram considerados e-mails que consistiram em tentativas de *phishing*.



O quadro comparativo abaixo demonstra a quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria no 2º Semestre de 2025 versus o 1º Semestre de 2026, classificadas em procedentes e improcedentes:



VII – Avaliação de Qualidade do Atendimento da Ouvidoria

Em cumprimento ao Capítulo VIII da Resolução CMN nº 4.860/2020, esta Ouvidoria implementou instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria a clientes e usuários (doravante “Pesquisa de Satisfação”).

Tendo em vista que no período de **01.01.2026 a 30.06.2026** a Ouvidoria não recebeu contatos classificados como “procedentes”, não existem dados a serem apresentados nesta seção do relatório.

VIII – Comentários Finais

Frisa-se que independentemente da utilização da Ouvidoria, o Banco trata clientes e usuários de seus produtos e serviços com cordialidade e eficiência, fornecendo a todos informações claras, precisas e transparentes.

Por fim, destacamos que a Ouvidoria atua de forma plena contando com o apoio irrestrito de toda a estrutura desta instituição e seus gestores, resultado do reconhecimento da importância em prestar atendimento aos seus clientes com excelência.

Cordialmente,

Jyun Onuma

Diretor Responsável pela Ouvidoria