

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

## 1º SEMESTRE DE 2026



# OUVIDORIA GRUPO TRAVELEX CONFIDENCE

Em cumprimento ao disposto na Resolução nº 4.860, de 23/10/2020, apresentamos o relatório da Ouvidoria com dados estatísticos referentes ao 1º Semestre de 2026.

A Ouvidoria tem a missão de representar o cliente dentro do Grupo Travelex Confidence de forma transparente, independente e imparcial. É o elo de comunicação entre o cliente e a Instituição com o intuito de dar o devido encaminhamento às manifestações sobre os produtos e serviços com acompanhamento até sua efetiva conclusão.



## EMPRESAS DO GRUPO

- Banco Travelex S.A
- Confidence Sociedade Corretora de Cambio
- Number One Sociedade Corretora de Cambio



O Travelex Group é líder global em operações de câmbio, com presença em mais de 20 países, sendo reconhecido por sua excelência e confiabilidade há mais de 45 anos.

No Brasil, é representado pelo Grupo Travelex Confidence, que possui ampla presença e consolidação no mercado, atuando por meio de duas frentes operacionais distintas.

De um lado, o Travelex Bank, primeiro banco exclusivo voltado a operações de câmbio, devidamente regulamentado pelo Banco Central do Brasil, que, em dezembro de 2024, obteve autorização para atuar como banco múltiplo. De outro, a Travelex Confidence, também autorizada e regulamentada pelo Banco Central do Brasil, com mais de 25 anos de experiência no setor e reconhecida como a maior corretora de câmbio do país em capilaridade.

A partir de 1º de julho de 2025, a Number One Sociedade Corretora de Câmbio Ltda., inscrita no CNPJ nº 68.742.204/0001-31, instituição igualmente autorizada e regulamentada pelo Banco Central do Brasil, passou a integrar a estrutura organizacional do Grupo Travelex Confidence, reforçando o alinhamento às melhores práticas de governança, transparência e atendimento ao cliente, em conformidade com a regulamentação vigente.

# MANIFESTAÇÕES - 1º SEMESTRE DE 2026

# PROCESSO DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria atua como instância independente e autônoma na análise e resolução de demandas, contribuindo para a mitigação de insatisfações, o fortalecimento do relacionamento com clientes e usuários e o aprimoramento contínuo dos processos e práticas de atendimento.

As demandas e reclamações são recebidas por meio dos canais formais de atendimento disponibilizados (telefone e e-mail) e devidamente registradas em sistema próprio, que possibilita o acompanhamento integral e sistemático de cada manifestação até o seu encerramento.

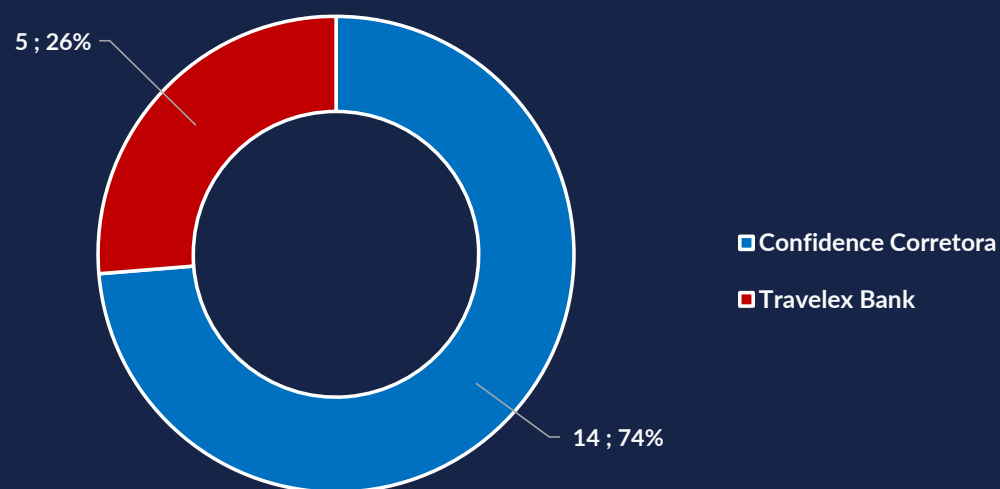
O tratamento das manifestações observa o prazo regulamentar de até 10 dias úteis, com foco na solução efetiva das demandas apresentadas, bem como na identificação de causas e na mitigação da recorrência de eventuais inconformidades. A atuação da Ouvidoria poderá abranger, inclusive, demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas, em estrita observância à regulamentação aplicável.



## MANIFESTAÇÕES POR EMPRESA DO GRUPO

Os números apresentados abaixo correspondem ao total de manifestações registradas no 1º semestre de 2026, por segmento, no âmbito do Grupo.

Ao todo, foram contabilizados 19 registros, distribuídos conforme detalhado a seguir:

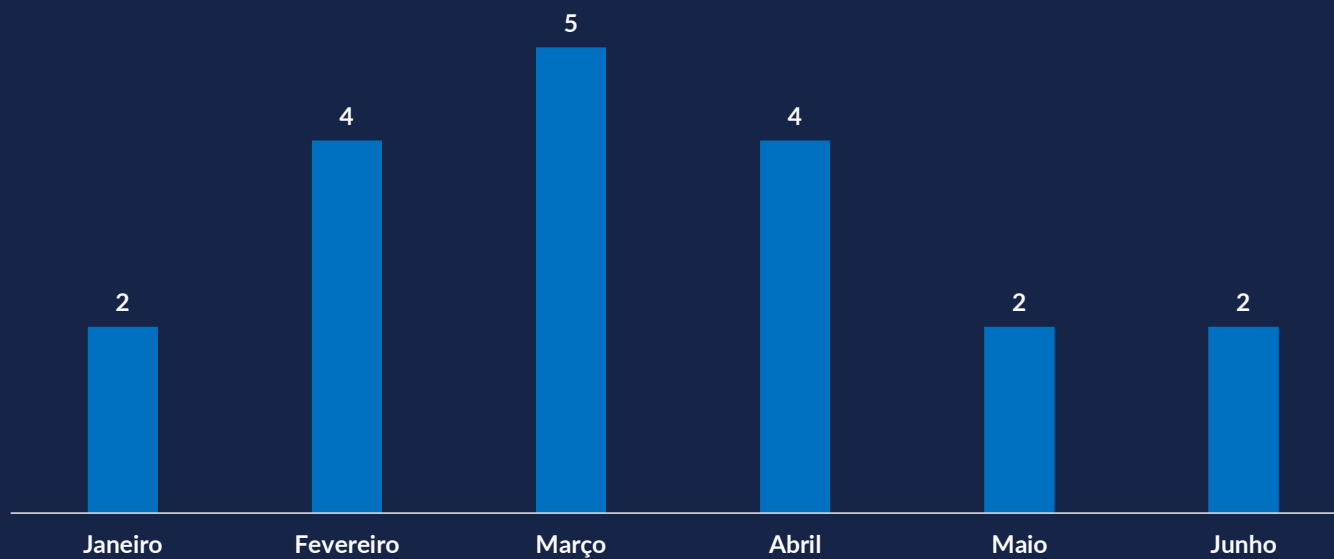


Informamos que, no 1º Semestre de 2026, não foram registradas manifestações direcionadas à Corretora Number One.



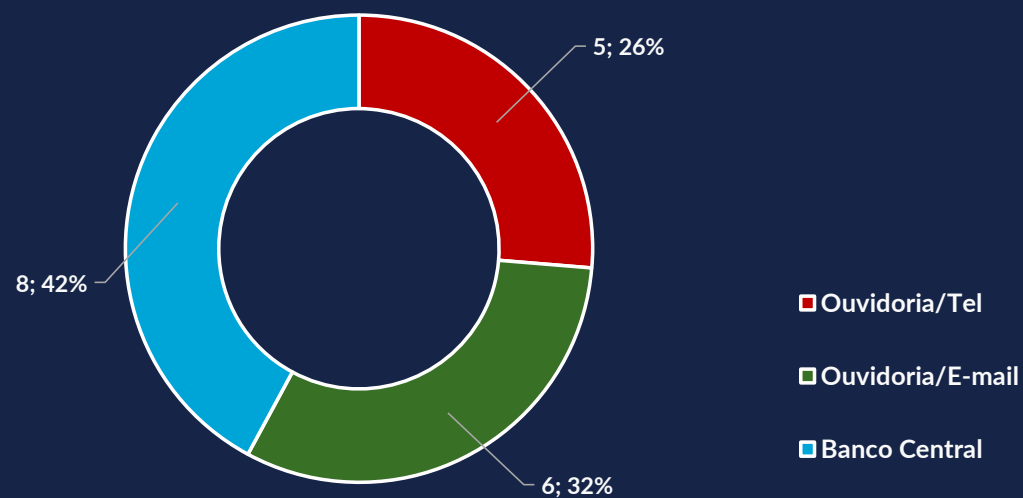
# MANIFESTAÇÕES POR MÊS

No 1º semestre de 2026, os registros apresentaram a seguinte distribuição mensal:



# MANIFESTAÇÕES POR CANAL

No 1º semestre de 2026, as manifestações registradas apresentaram a seguinte distribuição por canal:



Critérios Adotados:

Ouvidoria - Demandas registradas pelo Telefone ou E-mail

Bacen - Demandas registradas no RDR, plataforma do Banco Central



# CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Todas as manifestações, ao serem finalizadas, recebem uma classificação, a qual indica se o registro foi considerado Procedente Solucionado, Improcedente ou Procedente não Solucionado:



## Critérios Adotados:

**Improcedente** – Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar

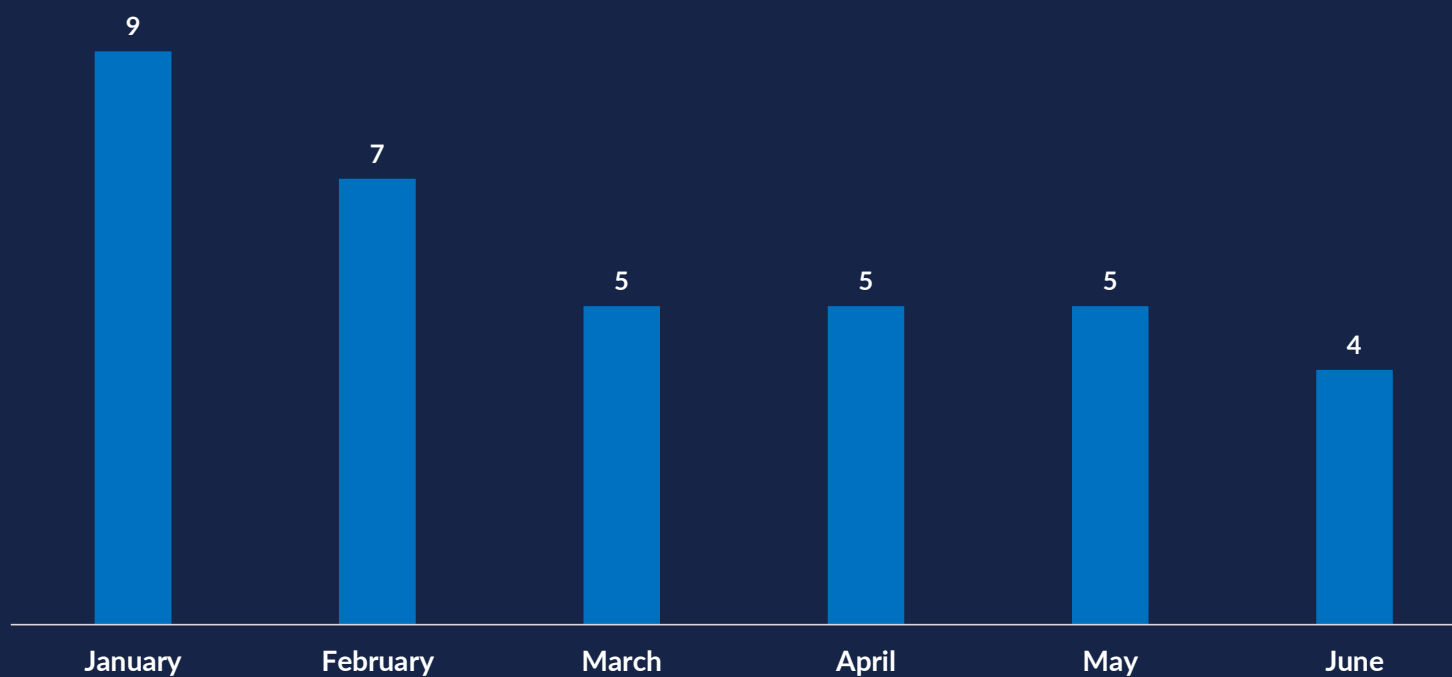
**Procedente Solucionada** - Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar

**Procedente não Solucionada** - Reclamações que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foram solucionadas no prazo de 10 dias. No período não houve manifestações classificadas como Procedente Não Solucionada



# PRAZO DE RESPOSTA

No 1º semestre de 2026, a Ouvidoria apresentou a seguinte média de dias para resposta aos clientes:



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Em conformidade com o disposto na Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, especialmente no Capítulo VIII (Da Avaliação Direta da Qualidade do Atendimento Prestado), a pesquisa de satisfação é encaminhada automaticamente para 100% dos manifestantes após a finalização do atendimento da Ouvidoria, como instrumento de avaliação da qualidade do serviço prestado.

No primeiro semestre de 2026 não tivemos manifestações avaliadas.

## Relatório Pesquisa Satisfação

Período: 01/01/2026 a 30/06/2026.

### Nota solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda

| Ordem | Satisfação | Quantidade | % |
|-------|------------|------------|---|
| Total |            | 0          | - |

### Nota da qualidade do atendimento prestado pela

| Ordem | Satisfação | Quantidade | % |
|-------|------------|------------|---|
| Total |            | 0          | - |

### Canal de Resposta

| Ordem | Satisfação | Quantidade | % |
|-------|------------|------------|---|
| Total |            | 0          | - |





Canais de Atendimento da Ouvidoria

Tel: 0800 771 1878

E-mail: [ouvidoria@confidencecambio.com.br](mailto:ouvidoria@confidencecambio.com.br)

Horário de atendimento:

Segunda a sexta, das 9:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00

Obrigado!

Travelex



**Confidence**  
Câmbio



**Confidence**  
Câmbio