Banco KEB Hana do Brasil S.A.

São Paulo, 13 de julho de 2026

Relatório de Ouvidoria

(1° Semestre 30 de junho de 2026)

(i) seção descritiva

O Banco KEB Hana do Brasil S/A conta com uma estrutura organizacional de ouvidoria composta pelo Diretor Executivo e pelo Ouvidor, designado pela própria Diretoria, compatível com a natureza e a complexidade dos seus produtos, serviços, atividades, processos e sistemas.

Para atender as demandas de clientes de forma mais sistemática e eficiente, o Banco KEB Hana do Brasil S/A conta com um Manual onde está detalhado a política e os princípios gerais de Ouvidoria.

Atualmente, com uma carteira aproximada de **295 (duzentos e noventa e cinco)** clientes ativos, esta estratégia permanece, com estreito relacionamento com os clientes, acompanhando individualmente todas as operações, desde as suas originações até as liquidações.

Além dos canais normais de atendimento aos clientes, como telefones diretos, correios eletrônicos, fax símile, dependências da agência, o Banco KEB Hana do Brasil S/A disponibiliza o telefone 0800 77 44 333 para atender demandas exclusivas de ouvidoria, atendidas diretamente pelo Ouvidor.

A princípio, demandas de clientes podem ser recebidas por qualquer canal de atendimento, por qualquer funcionário do Banco KEB Hana do Brasil S/A.

Uma vez que a demanda não tenha solução imediata, o funcionário que recebe a demanda do cliente deve comunicar o Ouvidor através do formulário específico no mesmo dia da ocorrência. O mesmo formulário deve ser preenchido em caso do próprio Ouvidor receber a demanda.

Ao receber o formulário, Ouvidor deve notificar o cliente sobre a recepção da mesma, informando-lhe o prazo máximo para conclusão do atendimento, através de quaisquer canais de atendimento acima descritos, não podendo exceder 15 (quinze) dias. Esse prazo é determinado após ter discutido o assunto com o Diretor Executivo e o chefe de departamento responsável pelo produto/serviço a que a demanda do cliente se refere.

Se por ventura, a demanda do cliente não contiver informações completas, para uma identificação adequada do problema, o Ouvidor deve contatar o cliente para obter maiores detalhes e complementações.

Na hipótese de demanda ser de ordem legal, além do Conselho de Diretoria e o Ouvidor, o departamento jurídico terceirizado deve ser envolvido.

No entanto, se o atendimento da demanda não puder ser concluído no prazo pré-estabelecido, o Ouvidor, após colher formalmente as justificativas e um novo prazo, com ciência do Diretor Executivo, deve comunicar formalmente o cliente sobre o ocorrido com a nova data para o cumprimento da demanda, com as devidas justificativas, não podendo ultrapassar 30 (trinta) dias da data do primeiro registro.

Esse novo prazo só poderá ser estipulado nos casos em que o atendimento dependa de outros órgãos ou empresas, documentalmente comprovada e mostrada ao cliente sempre que solicitado.

Uma vez atendidas as demandas, os clientes devem ser imediatamente comunicados formalmente pelo Ouvidor, detalhando sobre as providências tomadas pelo Banco KEB Hana do Brasil S/A, e solicitar uma notificação sobre a conclusão do atendimento.

Decorridos 7 (sete) dias, na ausência de qualquer manifestação do cliente, o Ouvidor poderá dar como atendida a demanda, encerrando o atendimento no formulário que deve ser visitado pelo próprio Ouvidor, pelo Diretor Executivo, e pelo Diretor Presidente.

(ii) <u>seção estatística</u>

De acordo a Resolução 5182, de 31/10/2024, conforme o relatório de controle atualizado das reclamações recebidas, não houve nenhuma ocorrência até esta data no Banco KEB Hana do Brasil S/A.

Sung Won Kim
Diretor responsável pela Ouvidoria

Banco KEB Hana do Brasil S.A.

30/06/2026

FORMULÁRIO B				
Data Inicial	No. Controle	Cliente	Assunto	Data Final
NADA CONSTA				

OUVIDORA Vânia Santos	DIRETOR Sung Won Kim	DIRETOR Yongpyo Kim