

INTESA SANPAOLO BRASIL S.A. – BANCO MÚLTIPLO

C.N.P.J./M.F. nº 52.230.916/0001-20 - N.I.R.E. 35.300.110.137

ATA DE ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA E EXTRAORDINÁRIA REALIZADA EM 3 DE ABRIL DE 2018

1 - Data, Hora e Local: 03/04/2018, às 10:00 hs, na sede social do Intesa Sanpaolo Brasil S.A. – Banco Múltiplo (“ISPBR” ou “Companhia”); **II - Convocação e Publicações:** Dispensada a convocação, tendo em vista a presença da totalidade dos acionistas da Companhia. **III - Composição da Mesa:** Os trabalhos foram presididos pelo Sr. Gianfranco Giromini, e secretariados pela Dra. Caroline Darulich. **IV - Ordem de Instalação e Presença:** Compareceram à AGO os acionistas representando a totalidade do capital social da Companhia, a saber: (1) Intesa Sanpaolo S.P.A.; (2) Intesa Sanpaolo Holding Internacional S.A., conforme assinaturas apostas no Livro de Presença de Acionistas. **Presenças ainda os administradores da Companhia. Deliberações Tomadas por Unanimidade:** (i) em AGO: Os acionistas aprovaram, através de votação unânime, e sem quaisquer ressalvas ou restrições: **a.** o Relatório Anual da Diretoria a respeito dos negócios sociais e principais fatos administrativos referentes ao exercício social encerrado em 31/12/2017; **b.** as Demonstrações Financeiras e Notas Explicativas do ISPBR, referentes ao exercício social encerrado em 31/12/2017, os quais foram publicados no jornal Valor Econômico em 28/02/2018 e no Diário Oficial Empresarial de São Paulo, em 28/02/2018 ambos os jornais devidamente arquivados perante a Junta Comercial do Estado de São Paulo, nº 0.205.847/18-3 e 0.205.848/18-7 respectivamente; **b.1.** a proposta do Conselho de Administração, em reunião de 22/03/2018, de destinação do lucro líquido do exercício findo em 31/12/2017, no montante de R\$ 13.440.277,75, a saber: • R\$ 672.013,09 para a constituição da Reserva Legal; • R\$ 10.420.000,00, sendo este considerado valor bruto para o pagamento de Juros Sobre Capital Próprio, conforme deliberado na RCA realizada em 27/12/2017; e • R\$ 2.348.263,86 para Reservas Especiais de Lucros - Outras. **b.2.** a não distribuição de dividendos, nos termos da recomendação efetuada pelo Conselho de Administração, conforme ata da reunião do dia 22/03/2018. **c.** a nomeação da empresa KPMG Auditores Independentes, para prestação de serviços de auditores externos para o exercício fiscal de 2018, com pagamento anual de até R\$ 240.000,00. **d.** a remuneração global dos administradores, em conformidade com as decisões e aprovações do Departamento de Recursos Humanos da Intesa Sanpaolo SpA a saber: • não será devida qualquer remuneração aos 5 membros do Conselho de Administração; • aos membros da Diretoria a remuneração será dar conforme (i) uma base salarial e (ii) uma remuneração compensatória variável, nos termos dos critérios abaixo: • a base salarial será aquela estipulada nos respectivos contratos de pró-labore, previamente aprovados pelo Departamento de Recursos Humanos do Intesa Sanpaolo S.P.A. (“ISPBR”) celebrados entre a Companhia e cada um dos Diretores eleitos, sujeitos a revisão conforme ali estipulado; e • a remuneração compensatória variável (bônus) para cada membro da Diretoria será baseada nos critérios estabelecidos na Política de Remuneração Variável (“Política”) previamente aprovada pelo ISPBR. Apenas 50% do valor referente ao bônus será pago imediatamente em moeda corrente nacional. Os 50% restantes do valor referente ao bônus serão pagos por meio de instrumentos baseados nas ações do Intesa Sanpaolo S.P.A., em 3 parcelas de igual valor, nos 3 anos subsequentes ao ano de referência, segundo a metodologia definida na Política. **(ii) Em Assembleia Geral Extraordinária:** Os acionistas aprovaram, através de votação unânime, e sem quaisquer ressalvas ou restrições: **a.** Modificar o Estatuto Social do ISPBR, objetivando atualização do valor do capital social do ISPBR, conforme deliberação do Conselho de Administração de 27/12/2017, passando o capital social do ISPBR de R\$ 306.065.234,44 para R\$ 314.922.234,44, com a respectiva alteração do *caput* do artigo 6º do Estatuto Social do ISPBR, que passará a vigorar com a seguinte redação: “**Capítulo II - Capital e Ações - Artigo 6º - O capital social do Banco é de R\$ 314.922.234,44 dividido em 10.007.963 ações ordinárias, nominativas e sem valor nominal. (...)**”. **b.** ratificam todos os atos praticados pelos administradores do ISPBR. **c.** Consolidação do Estatuto Social da Companhia, que será anexado a presente Ata (**Anexo I**). **d.** não foram deliberados quaisquer outros assuntos de interesse do ISPBR. **VI - Documentos Arquivados na Sede:** Balanço Patrimonial e demais Demonstrações Financeiras, Notas Explicativas, Relatórios da Administração e dos Auditores Independentes. Ainda, arquivada na sede e autenticada pela Mesa da Assembleia, a Proposta do Conselho de Administração, efetuada por meio da RCA de 22/03/2018, e as Orientações de Voto apresentadas pelos Acionistas da Companhia aos seus respectivos. **VII - Encerramento:** Foi esta ata lida, aprovada e assinada. **Assinaturas:** Gianfranco Giromini – **Presidente.** Caroline Darulich – **Secretária.** **Acionistas presentes:** (1) Intesa Sanpaolo S.P.A., representada por seu procurador Gianfranco Giromini; (2) Intesa Sanpaolo Holding International S.A., representada por seu procurador Gianfranco Giromini. JUCESP nº 196.553/18-0 em 26/04/18. Flávia R. Brito Gonçalves – Secretária Geral.

ESTATUTO SOCIAL - Intesa Sanpaolo Brasil S/A - Banco Múltiplo - Capítulo I - Denominação, Objeto, Sede e Prazo: **Artigo 1 - Intesa Sanpaolo Brasil S/A - Banco Múltiplo** (“Banco”) é uma instituição financeira privada, constituída sob a forma de sociedade por ações, regulada pelo presente Estatuto Social e pelas disposições legais e regulamentares pro tempore aplicáveis. **Artigo 2 - O Banco** é uma sociedade integrante do Grupo Bancário Intesa Sanpaolo e, como tal, nos termos das leis e normas regulamentares vigentes sobre o assunto, é obrigado a observar a disposições da Matriz no que se refere à direção e coordenação no atendimento às normas emitidas pelo Banco Central da Itália, no interesse da estabilidade do Grupo, observadas, no entanto, no que se refere à instituição, prioritariamente, à legislação vigente, a regulamentação do Banco Central do Brasil e demais órgãos reguladores. Os Diretores do Banco deverão fornecer à Matriz toda a colaboração necessária, dados e informações pertinentes para o cumprimento das regras de supervisão em vigor, bem como cumprir com as diretrizes e gestão estratégica emitidas pela Matriz. **Artigo 3 - O Banco** tem por objeto social a realização de operações bancárias em geral autorizadas pelas normas em vigor aplicáveis, dentre as quais as operações no Mercado de Câmbio. O Banco pode participar do capital de outras sociedades, na qualidade de sócio, acionista ou participante, de acordo com a legislação e a regulamentação vigentes. **Artigo 4 - O Banco** tem sede legal e domicílio na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida Juscelino Kubitschek, nº 1327 – 21º andar, CEP: 04543-011, e, mediante deliberação do Conselho de Administração, em cumprimento com as disposições legais e regulamentares vigentes, constituir, gerir ou suprimir agências e sedes secundárias, modificando a própria estrutura territorial. **Artigo 5 - A duração** do Banco é indeterminada. **Capítulo II - Capital e Ações - Artigo 6 - O capital social** do Banco é de R\$ R\$ 314.922.234,44 dividido em 10.007.963 ações ordinárias, nominativas e sem valor nominal. **§ 1 - O capital social** autorizado do Banco poderá ser aumentado até o limite de R\$ 396.065.234,44. **§ 2 - Os aumentos** de capital do Banco resultantes do aproveitamento de créditos dos Acionistas, originários de juros sobre capital próprio, poderão ser realizados mediante deliberação do Conselho de Administração, até o limite estabelecido no § 1 acima. Os aumentos de capital resultantes da utilização de reservas ou em moeda corrente serão da competência da Assembleia dos Acionistas. **Artigo 7 - Para** cada ação ordinária é atribuído o direito a um voto. **Capítulo III - Administração - Artigo 8 - A Administração** do Banco compete ao Conselho de Administração e à Diretoria. O mandato dos ocupantes de cargos em órgãos estatutários, à exceção do Conselho Fiscal, estender-se-á até a posse dos seus substitutos. **Conselho de Administração - Artigo 9 - O Conselho de Administração** é composto por um mínimo de 03 e máximo de 09 conselheiros, residentes ou não residentes no Brasil, que terão um mandato de 02 anos, renováveis, nomeados ou destituídos pela Assembleia dos Acionistas, que elegerá, entre os Conselheiros, o Presidente e o Vice-Presidente do Conselho de Administração, reelegíveis. **§ 1 - Compete** ao Vice-Presidente substituir o Presidente do Conselho de Administração em caso de sua ausência ou impedimento, com os mesmos poderes. **§ 2 - Em** caso de indisponibilidade temporária ou vacância de cargo de Conselheiro, deverá ser convocada pelo Conselho de Administração uma Assembleia de Acionistas, com a finalidade de preencher o cargo vago correspondente, o qual permanecerá no cargo pelo tempo restante do mandato do Conselheiro substituído. Caso o conselheiro substituído seja o Presidente do Conselho, a presidência passará para o Vice-Presidente do Conselho, até a posse do novo Presidente do Conselho. **Artigo 10 - O Conselho de Administração** se reúne, na sede do Banco ou em qualquer outro local, sob a direção do Presidente ou, em sua ausência, do Vice-Presidente. As reuniões podem ser efetuadas também por meio de videoconferência ou teleconferência. As atas das reuniões serão redigidas pelo Secretário. **§ 1 - As** reuniões do Conselho são convocadas pelo Presidente ou pelo Vice-Presidente, mediante comunicação escrita emitida pelo menos 3 dias úteis antes da data, comunicando local, data e hora, além dos assuntos da ordem do dia. As deliberações do Conselho de Administração devem ser relativas à ordem do dia enviada aos Conselheiros. **§ 2 - Para** deliberar e considerar válida a reunião, é necessária a presença da maioria dos Conselheiros em exercício. **§ 3 - As** deliberações do Conselho de Administração são obtidas com a maioria dos votos. Caso se tenha um empate de votos, o voto do Presidente ou do Vice-Presidente, este em caso de ausência daquele, terá valor de maioria. **§ 4 - Nas** reuniões das quais participe a totalidade dos Conselheiros em exercício é possível deliberar sobre outros assuntos além daqueles não listados na ordem do dia que, no entanto, devem ser deliberados pela unanimidade. **Artigo 11 - Com** exceção às matérias de competência da Assembleia dos Acionistas, ao Conselho de Administração compete: **a)** estabelecer a estratégia global do Banco; **b)** supervisionar a atividade da Administração do Banco, verificando os atos e documentos do Banco, a qualquer momento, solicitar informações sobre contratos celebrados ou a celebrar, e executar as atividades necessárias; **c)** trabalhar para alcançar as metas do Banco e para a proteção de seus ativos; **d)** eleger e destituir membros da Diretoria e nomear o seu Diretor Presidente; **e)** eleger e destituir os membros da Ouvidoria; **f)** preencher as vagas que se verificarem nos órgãos mencionados acima em razão de morte, renúncia ou destituição, determinar a remuneração de cada um de seus membros, quando aplicável, bem como convocá-los para prestar os esclarecimentos que entender necessários sobre suas respectivas áreas de atuação; **g)** definir a estratégia e os objetivos da Diretoria, para que se aumente o resultado econômico, assim valorizando o Banco; **h)** examinar e aprovar os balanços econômico/financeiros e os relatórios elaborados pela Diretoria; **i)** propor à Assembleia dos Acionistas a destinação dos lucros, além das eventuais reservas com base no balanço econômico/financeiro anual; **j)** resolver sobre a distribuição ou capitalização dos créditos dos acionistas, originários de juros sobre capital próprio, de acordo com a legislação em vigor; **k)** nomear e substituir os auditores externos e aprovar os seus respectivos pagamentos anuais; **l)** propor à Assembleia dos Acionistas eventuais operações de aumento de capital e a correspondente emissão de novas ações, além dos termos e as condições da emissão; **m)** deliberar sobre a remuneração dos membros da Diretoria, com base nas determinações da Assembleia dos Acionistas; e **n)** propor a emissão de instrumentos de empréstimo, incluindo-se dívida subordinada perante a Assembleia dos Acionistas. **Diretoria - Artigo 12 - A Diretoria** é composta por um mínimo de 02 e máximo 07 Diretores, entre os quais é eleito o Diretor Presidente, residentes no Brasil, com um mandato de 02 anos, o qual vigorará até a posse dos eleitos na primeira Reunião do Conselho de Administração que suceder a Assembleia Geral Ordinária que eleger os membros do Conselho de Administração, reelegíveis, nomeados e destituíveis pelo Conselho de Administração nos termos do Estatuto. A Diretoria são atribuídos os poderes de administração necessários para a implementação do objeto social do Banco e ao cumprimento das disposições da Lei e do Estatuto. **§ 1 - No** caso de vacância de cargo de Diretor, a pedido do Diretor Presidente, o Conselho de Administração, no prazo máximo de 30 dias contados a partir da data de desligamento do Diretor, deverá deliberar sobre a nomeação de um Diretor substituto para o cargo e para a duração restante do mandato, ou sobre a nova atribuição das correspondentes competências aos outros componentes da Diretoria. **§ 2 - Se** for determinada a cessação do mandato do Diretor Presidente, competirá ao

Conselho de Administração, no prazo máximo de 30 dias, a partir da cessação, nomear o novo Diretor Presidente para o tempo restante do mandato. **Artigo 13 - A Diretoria** tem a função de órgão gerencial do Banco e deve, com base nas diretrizes do Conselho de Administração, que lhe atribui os poderes necessários adequados para o cumprimento do objeto social, assegurar o bom funcionamento do Banco. **Artigo 14 - A Diretoria** se reúne, quando necessário, mediante convocação por parte do Diretor Presidente ou outro componente da Diretoria. **§ 1 - As** reuniões da Diretoria serão consideradas válidas com a presença de pelo menos 02 membros, dos quais um deve ser o Diretor Presidente. Cada componente terá direito a um voto. **§ 2 - As** decisões da Diretoria na reunião são consideradas válidas com pelo menos 2/3 dos votos dos Diretores envolvidos e serão transcritas no Livro de Atas. Caso não se obtenha o quórum, a matéria passará a ser de competência do Conselho de Administração. **Artigo 15 - A Diretoria** compete a administração dos negócios do Banco e a execução dos atos necessários para a operação que, em conformidade com as leis aplicáveis, deve: **a)** observar as disposições do presente Estatuto e resoluções do Conselho de Administração; **b)** representar o Banco perante terceiros e aplicar as estratégias e as orientações gerais do Banco, em conformidade com as diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração; **c)** orientar as atividades das diversas áreas do Banco, de modo a alcançar as metas previstas no plano estratégico do Banco; **d)** preservar a imagem, a rentabilidade, a situação jurídica, conservando o patrimônio e a solidez do Banco; **e)** supervisionar a realização das atividades comerciais, financeiras, técnicas, administrativas e de planejamento do Banco; **f)** elaborar balanços semestrais e anuais, bem como relatórios financeiros trimestrais para o Conselho de Administração; **g)** elaborar e submeter à aprovação da Assembleia Geral Ordinária dos acionistas a demonstração financeira anual e o relatório sobre a administração; e **g)** realizar as diversas atividades e funções exigidas pelo Conselho de Administração. **§ 1 - Ao** Diretor Presidente compete: **a)** a supervisão geral da gestão e planejamento dos negócios do Banco; **b)** a designação, a coordenação e a orientação das atividades dos demais Diretores do Banco em suas respectivas áreas de competência; **c)** a nomeação de Diretor para as atividades e os encargos específicos, independentemente daqueles normalmente reservados a eles; **d)** a convocação e a presidência das reuniões da Diretoria. **§ 2 - Aos** Diretores compete: **a)** representar o Banco em ações judiciais e extrajudiciais, tendo poder, neste caso, de nomear procuradores com poderes especiais para depoimento em juízo e nomear representantes ou prepostos; **b)** gerenciar as respectivas áreas de competência, realizar as tarefas atribuídas pelo Conselho de Administração, além de eventuais atribuições específicas designadas pela Diretoria ou pelo Diretor Presidente. **Artigo 16 - A** representação do Banco, bem como a assunção das obrigações em relação a um terceiro, assim são estabelecidas: **a)** mediante firma conjunta de 02 Diretores; **b)** mediante firma conjunta de 01 procurador do Banco com um Diretor ou, alternativamente, mediante assinatura conjunta de 02 procuradores do Banco, com poderes expressos relativos às áreas de competência; **c)** para assinatura de cações ou garantias, o Banco compromete-se com a firma conjunta de 02 Diretores ou de 01 Diretor e 01 procurador com poderes especiais; **d)** em juízo, bem como perante órgãos municipais, estaduais e federais, o Banco é representado por 01 Diretor ou por 01 procurador com poderes especiais. **Artigo 17 - Aos** Diretores sem responsabilidade específica competem os encargos conferidos a ele pelo Diretor Presidente, além dos encargos especiais que são atribuídos pelo Conselho de Administração. **Capítulo IV - Assembleia dos Acionistas - Artigo 18 - A Assembleia** compete o exercício das funções atribuídas nos termos da Lei e do Estatuto. **Artigo 19 - A Assembleia** é convocada em via ordinária, nos termos da Lei, e extraordinária, quando se considerar oportuno nos interesses do Banco, sendo admitida a convocação e a realização simultânea das assembleias ordinárias e extraordinárias. **§ 1 - Os** acionistas do Banco são convocados, nos termos da Lei, e devem receber uma comunicação escrita sobre a hora, data e local de reunião, 30 dias antes da data da Assembleia, na primeira ou na segunda convocação, já que este prazo para comunicação pode ser reduzido ou dispensado mediante o acordo unânime dos acionistas que têm a totalidade do capital social. **§ 2 - A** supracitada comunicação deve ser inserida na ordem do dia, juntamente com a lista dos itens em discussão, sobre os quais a Assembleia é chamada para deliberar. **Artigo 20 - A Assembleia** é convocada pelo Conselho de Administração ou por qualquer acionista, nos termos da Lei e é, em primeira convocação, considerada válida com participação direta ou mediante procuração dos acionistas que representem pelo menos 70% do capital social com direito a voto, e com qualquer percentual em segunda convocação. As decisões são tomadas com a maioria de 50%; mais 01 dos que têm direito. **§ 1 - A** Assembleia é presidida pelo Presidente do Conselho de Administração ou, na sua ausência, pelo Vice-Presidente. O Presidente encarregado para presidir deve ser indicado no aviso de convocação e a este compete a nomeação do Secretário. **§ 2 - Caso** o Presidente da Assembleia indicado no aviso de convocação, por qualquer motivo não possa presidir, o substituto será escolhido pelos acionistas presentes na Assembleia. **§ 3 - Os** acionistas podem ser representados por um procurador, mediante procuração com poderes especiais que será depositada na sede do Banco. **Artigo 21 - A Assembleia** compete: **a)** aprovar a demonstração financeira anual e o relatório sobre a administração conforme proposto pelo Conselho de Administração; **b)** eleger ou destituir os membros do Conselho de Administração do Banco; **c)** decidir sobre os temas da ordem do dia, conforme previsto no Estatuto, ou sobre qualquer proposta apresentada pelos acionistas do Banco ou do Conselho de Administração; **d)** determinar a remuneração agregada anual dos membros do Conselho de Administração e da Diretoria, bem como a remuneração anual dos membros do Conselho de Administração; **e)** eleger ou destituir os conselheiros membros do Conselho Fiscal do Banco, quando for constituído. **Capítulo V - Conselho Fiscal - Artigo 22 - O Conselho Fiscal** do Banco é instalado caso requerido pelos acionistas, nos termos da Lei. **Artigo 23 - O Conselho Fiscal**, quando instalado, é composto por um mínimo de 03 e máximo de 05 membros efetivos, e de um mesmo número de membros suplentes, residentes no Brasil e que não façam parte do Conselho de Administração e da Diretoria, com um mandato de 02 anos. A operação, remuneração, competências, deveres e obrigações dos Conselheiros Fiscais cumprirão o que for estabelecido pela legislação vigente. **Capítulo VI - Comitê de Supervisão - Artigo 24 - O controle** sobre a atividade econômico-financeira do Banco é exercido pelo Comitê de Supervisão, composto por um mínimo de 03 e um máximo de 09 membros, incluindo um Presidente, nomeados pelo Conselho de Administração. **§ 1 - Os** membros do Comitê de Supervisão com mandato de 02 anos não podem ser membros do Conselho de Administração ou funcionários do Banco, e devem ter um conhecimento qualificado na área contábil e/ou de risco e/ou de auditoria. **§ 2 - O Comitê de Supervisão** verifica o cumprimento dos atos administrativos e de outro tipo do Banco, a organização, os procedimentos contábeis e de controle, o processo do crédito, as operações de regulamento, monetárias e outras, os controles internos e de compliance, a gestão dos riscos, as atividades de auditoria interna e as atividades da sociedade de revisão, tendo facultade de exercer verificações sobre áreas específicas de interesse. **Capítulo VII - Exercício Social, Demonstrações Financeiras, Dividendos e Juros sobre Capital Próprio - Artigo 25 - O exercício social** começa no dia 1º de janeiro e se encerra em 31 de dezembro de cada ano. **§ 1 - Na** forma da legislação em vigor, o Banco levantará Balanços semestrais, para os períodos terminados em 30 de junho e 31 de dezembro de cada exercício social. O Banco também fornecerá relatórios trimestrais para a apreciação do Conselho de Administração e para fins de consolidação e relatórios mensais para fins regulatórios. Para fins de pagamento de dividendo e/ou juros sobre capital próprio, qualquer distribuição estará sujeita às regras estabelecidas abaixo ou pela legislação vigente. **§ 2 - O** Conselho de Administração apresentará à Assembleia Geral Ordinária as demonstrações financeiras e a proposta de destinação do lucro líquido do exercício social encerrado em 31 de dezembro, após todas as deduções e provisões legais, conforme segue: **a)** 5% para a constituição da Reserva Legal, que não excederá 20% do capital social; e **b)** 5% serão distribuídos como dividendo mínimo obrigatório aos acionistas. **§ 3 - Durante** o exercício social, o Conselho de Administração poderá submeter à Assembleia Geral Ordinária: **I -** declaração de dividendos à conta do lucro apurado em balanço semestral; e **II -** declaração de dividendos intermediários à conta de lucros acumulados ou reservas de lucros constantes do último balanço patrimonial anual ou semestral. **§ 4 - O** Banco terá suas contas auditadas por Auditores Independentes, de acordo com a Lei e as normas aplicáveis às instituições financeiras. **Capítulo VIII - Ouvidoria - Artigo 26 - O** Banco terá uma Ouvidoria de funcionamento permanente, com as atribuições de: **a)** prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário do Banco; **b)** atuar como canal de comunicação entre o Banco e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos; e **c)** informar ao Conselho de Administração do Banco a respeito das atividades de Ouvidoria. **§ 1 - A** Ouvidoria será composta por 1 Ouvidor e 1 Diretor, responsável pelo desempenho de suas atividades, ambos com mandato de 2 anos, permitida a reeleição, nomeados e destituídos pelo Conselho de Administração do Banco. **§ 2 - Os** critérios para eleição serão baseados em conduta lícita, conhecimento dos produtos e serviços comercializados pelo Banco, aptidão em temas relacionados à ética, aos direitos e defesa do consumidor, à mediação de conflitos, e à devida certificação em ouvidoria, quando necessário. **§ 3 - A** destituição do Ouvidor poderá ocorrer por manifestação própria ou por decisão da Diretoria do Banco, em decorrência da alteração de função dentro do Banco, conduta ética incompatível com a função, desempenho insatisfatório de suas atribuições ou eventuais práticas e condutas que justifiquem a destituição. **§ 4 - A** Ouvidoria terá as seguintes atividades: **a)** receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços; **b)** prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas; **c)** informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar 10 dias úteis, contados da data do protocolo da ocorrência, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação; **d)** encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado na alínea “c” acima; **e)** manter a Diretoria e o Conselho de Administração informados sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições, e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-la; e **f)** elaborar e encaminhar à Auditoria Interna, ao Comitê de Supervisão e ao Conselho de Administração, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, no cumprimento de suas atribuições. **§ 5 - A** Ouvidoria contará com condições adequadas para o seu funcionamento, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção, e terá acesso às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades, no cumprimento de suas atribuições. **Capítulo IX - Liquidação - Artigo 27 - Ficando** estabelecida qualquer outra disposição de Lei, caso se verifique uma causa de dissolução, a Assembleia dos Acionistas estabelecerá as modalidades de liquidação, nomeando o liquidante e, se necessário, o Conselho Fiscal deverá funcionar durante a liquidação. **Capítulo X - Disposições Finais - Artigo 28 - Para** tudo o que não for estabelecido pelo Estatuto, aplicam-se as disposições de Lei. **Artigo 29 - Até** a expedição da autorização para funcionamento, é vedada a realização de qualquer atividade, especialmente operações privativas das instituições financeiras, permitidas somente aquelas necessárias ao cumprimento do disposto no artigo 7º do Regulamento Anexo I à Resolução nº 4.122, de 08/02/2012. **Artigo 30 - Caso** haja resistência de prosseguir com o objeto social do Banco, ou caso o pedido de autorização para funcionamento seja indeferido, a sociedade deverá, no prazo de até 30 dias, ser dissolvida ou mudar seu objeto social para atividade não sujeita à autorização do Banco Central do Brasil, com a consequente alteração de sua denominação social.