



RELATÓRIO OUVIDORIA

2º SEMESTRE 2025

APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta os resultados da atuação da Ouvidoria da ONNIBANK, que foi elaborado pela Ouvidora Giovanna de Jesus Santos, no segundo semestre de 2025, período que marca o início das atividades formais deste canal de última instância no relacionamento com clientes e usuários finais da Instituição.

A Ouvidoria exerce papel fundamental na governança corporativa, atuando de forma independente, isenta e imparcial na análise e tratamento das demandas não solucionadas pelos canais de atendimento primário, além de contribuir para a melhoria contínua dos produtos, serviços e processos internos.

Ao longo deste primeiro ciclo de atuação, foram registradas e tratadas demandas recebidas por diferentes canais, incluindo contatos diretos dos clientes e registros provenientes do Banco Central do Brasil por meio do Sistema RDR. O relatório consolida os principais indicadores quantitativos e qualitativos, os temas recorrentes, os prazos de atendimento e as providências adotadas, evidenciando o compromisso da ONNIBANK com a transparência, a conformidade regulatória e a satisfação dos clientes.

SOBRE A ONNIBANK

A ONNIBANK (V3 Instituição de pagamento) é uma sociedade empresarial especializada no fornecimento de tecnologia e na prestação de serviços para as pessoas físicas e pessoas jurídicas atuantes no mercado de meios de pagamento, através da emissão e fornecimento de cartões pré-pagos, cartões de crédito pós-pago, cartões de benefícios, programas de *private label*, antecipação salarial, entre outros meios e segmentos de atuação.

OUVIDORIA

A Ouvidoria, sob a responsabilidade da Ouvidora Giovanna de Jesus Santos, cujo funcionamento será permanente, tem a função de prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário (SAC).

A divisão de funções na Ouvidoria é:

Diretoria

- ✓ Revisão e aprovação dos relatórios da Ouvidoria (semestral).

Diretor responsável Ouvidoria

- ✓ Recepção, interpretação em busca do tratamento de problemas e deficiências detectadas e reportadas no relatório de ouvidoria;
- ✓ Apresentação à diretoria informando os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições, buscando as medidas adotadas pelos diretores e gestores da Onnitech para solucioná-los.

Demais gestores e áreas

- ✓ Assegurar a entrega de informações, documentos e levantamentos à Ouvidoria, necessários ao correto e completo atendimento aos usuários finais, considerando os prazos máximos estabelecidos pelos integrantes da equipe de ouvidoria.

Ouvidor

- ✓ Atendimento, registro, instrução, análise e tratamento formal e adequado às demandas dos usuários finais da Onnitech;
- ✓ Prestação de esclarecimentos aos usuários finais acerca do andamento dos seus atendimentos, informando, entre outros detalhes da demanda, o prazo previsto para resposta;
- ✓ Encaminhamento aos usuários final de resposta conclusiva para a demanda, conforme o prazo previsto na regulamentação;
- ✓ Elaboração de relatório e reporte ao Diretor Responsável pela Ouvidoria, apoiando-o na busca de solução de problemas e deficiências detectadas ao longo dos trabalhos da ouvidoria.



FORMAS DE ACESSO À OUVIDORIA

- Telefone:

Atendimento via telefone (0800 722 0286) das 14 às 18h, de segunda a sexta-feira

- WhatsApp:

Atendimento via WhatsApp (0800 722 0286) das 09 às 18h, de segunda a sexta-feira

- E-mail:

Atendimento via e-mail (ouvidoria@onnibank.com.br) | 24h

- Formulário site | 24h

<https://materiais.onnicomunica.com.br/canal-ouvidoria>

OUVIDORIA EM NÚMEROS

No 2º semestre de 2025, foram registradas 25 demandas diretamente na Ouvidoria Onnibank.

Os motivos foram divididos em:

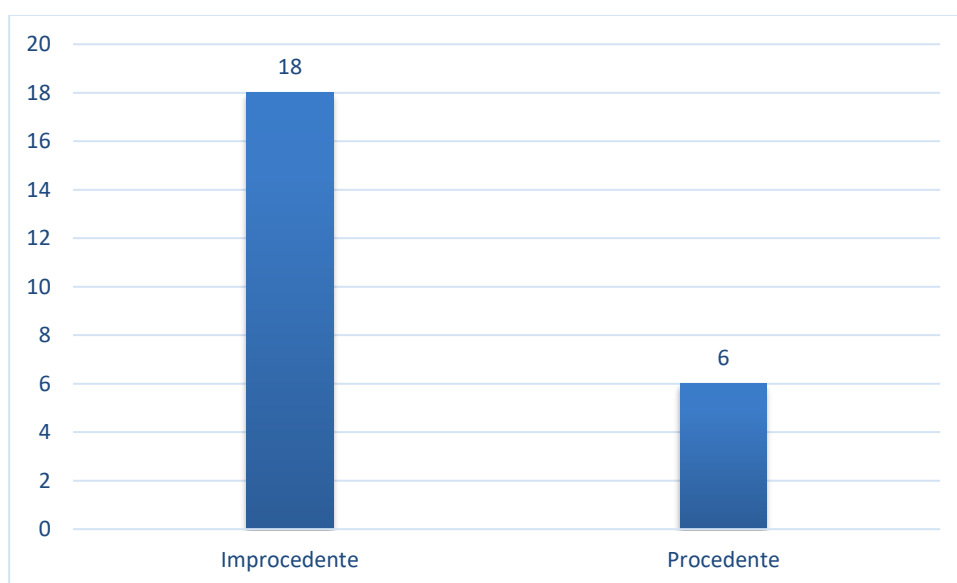


A maior demanda foi relacionada a problemas pontuais na ativação de contas de nossos clientes finais, muitas vezes ligadas à documentação vencida e/ou inválida. Na sequência, dificuldades pontuais em transações dentro do aplicativo, seguido de estorno de tarifas. Demais solicitações foram pontuais e prontamente resolvidas. Neste sentido, todas as demandas podem ser consideradas pontuais, dado que medidas corretivas foram adotadas prontamente para resolução e satisfação dos clientes.

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

O critério utilizado para qualificar a procedência ou improcedência de uma reclamação baseia-se na avaliação dos indícios de descumprimento de dispositivos legais e regulamentares, na observância aos normativos internos da Instituição, bem como na verificação de deficiências relacionadas à qualidade dos produtos e serviços oferecidos e ao atendimento prestado aos clientes e usuários. A classificação da solução considera tanto as situações pontuais, em que são adotadas medidas corretivas imediatas para sanar o problema, quanto os casos que demandam aprimoramentos estruturais ou ajustes nos processos, visando à prevenção de recorrências.

Foram consideradas 6 demandas procedentes frente a 19 improcedentes.



O tempo médio de resolução e retorno aos clientes foi de **4,1 dias úteis** durante o 2º semestre de 2025.

DEMANDAS BACEN

A Ouvidoria é incumbida do tratamento das demandas apresentadas por clientes e usuários, registradas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil (Sistema RDR).

As solicitações provenientes do Bacen, cujos números relativos ao 2º semestre de 2025 encontram-se indicados a seguir, são processadas pela Ouvidoria com vistas a assegurar respostas tempestivas e conclusivas aos clientes e usuários, comunicando aos órgãos competentes as soluções implementadas e mitigando eventuais riscos de judicialização. Na tabela a seguir estão dispostos os assuntos, bem como o percentual de cada demanda recebida.

ADEQUAÇÃO E PREST INFO PROD E SERV.	2	9,52%
COBRANÇAS DIVERSAS	2	9,52%
PORTABILIDADE - IP	1	4,76%
DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL	2	9,52%
INTEGRIDADE, CONF, SEG, SIG E LEG OP/SERV - CTA DE PAG PRÉ- PAGA - IP	3	14,2%
PIX	7	33,3%
TARIFA	3	14,2%
TERMINAIS ELETRÔNICOS, INTERNET E APLICATIVOS	1	4,76%
	Total: 21	

Foram recebidas 21 demandas no período supracitado, sendo em sua maioria relacionada à transação pix (33,3%). No mais, o prazo médio para retorno das demandas advindas do Bacen foi de **7 dias úteis**.

Ainda cabe salientar que o BACEN não exige protocolo anterior para registro de demanda, neste sentido, 4 dos protocolos abertos não se referiam a assuntos regulados pela V3 Instituição de pagamento.

Das demais 17 demandas, 16 foram consideradas procedentes e 1 improcedente.



Por fim, no total a Ouvidoria atendeu 46 demandas no 2º semestre de 2025, resultado do primeiro período de sua atuação.

As demandas tratadas foram recebidas nos seguintes canais:

CANAIS	QUANTIDADE
WhatsApp	19
E-mail	5
BACEN/RDR	21
Total	46

CONCLUSÃO

Os resultados apresentados no relatório do segundo semestre de 2025 demonstram a efetividade da implementação da Ouvidoria da ONNIBANK em seu primeiro período de funcionamento. Ao todo, foram tratadas 46 demandas, provenientes tanto de canais diretos quanto do Banco Central do Brasil, com prazos médios de resposta compatíveis com a natureza e complexidade das demandas.

Observou-se que a maior parte das demandas decorreu de situações pontuais, especialmente relacionadas à ativação de contas, movimentações no aplicativo, tarifas e transações via Pix, muitas das quais associadas a inconsistências documentais dos clientes ou questões operacionais já corrigidas. As medidas adotadas permitiram a resolução adequada dos casos, sem a identificação de falhas sistêmicas relevantes.

Por fim, as demandas recebidas via BACEN foram tratadas com prioridade e diligência, ressaltando-se que parte dos registros não se enquadrava como assuntos regulados pela Instituição de Pagamento. Ainda assim, a atuação da Ouvidoria contribuiu para mitigar riscos de judicialização, fortalecer a imagem institucional e aprimorar os controles internos.

CIÊNCIA DO ÓRGÃO DE ADMINISTRAÇÃO

O presente Relatório de Ouvidoria do segundo semestre de 2025 foi submetido à apreciação e aprovação do Diretor Responsável, bem como Diretoria estatutária mediante ferramenta Teams.