



EBANX

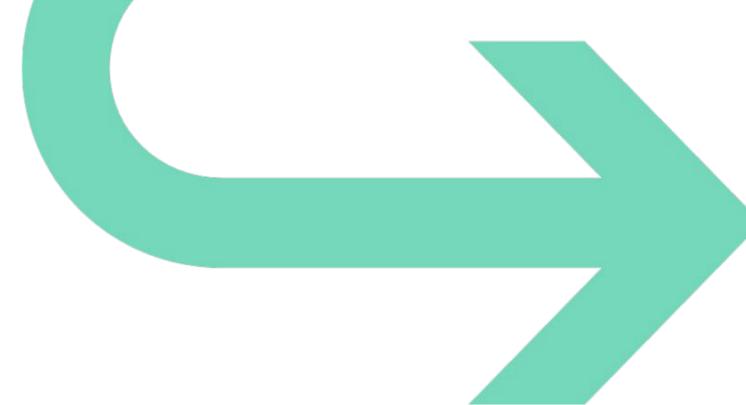


# Relatório Ouvidoria

1º Semestre | 2025

# SUMÁRIO

- 3 **APRESENTAÇÃO**
- 4 **A OUVIDORIA**
- 5 **OBJETIVO**
- 6 **CANAIS DE ATENDIMENTO**
- 7 **JORNADA DO CLIENTE**
- 8 **PRAZOS E RESPOSTAS**
- 9 **CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS**
- 10 **INDICADORES DE OUVIDORIA INTERNA**
- 11 **EVOLUÇÃO DE DEMANDAS RDR**
- 12 **CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS RDR**
- 13 **PRINCIPAIS ASSUNTOS TRATADOS NA OUVIDORIA**
- 14 **CONSIDERAÇÕES FINAIS**



# APRESENTAÇÃO



## Olá!

Neste material apresentamos o relatório dos atendimentos realizados pela Ouvidoria durante o primeiro semestre de 2025.

O seu desenvolvimento permite a adoção de medidas para aprimoramento dos serviços prestados e detectar problemas e deficiências em nossos produtos e processos, em conformidade com a Resolução do Banco Central nº 28 de 23/10/2020.

# A Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de segunda instância de atendimento, e atua como intermediador entre o cliente e a empresa. Aqui no EBANX IP, ela foi criada em 2019, como parte do nosso processo de autorização como Instituição de Pagamento.

Exercemos nossa função de forma estratégica, contribuindo com o aperfeiçoamento e melhorias das atividades prestadas. A Ouvidoria recebe e trata as demandas de clientes e usuários dos produtos do EBANX IP, acolhendo os demandantes com atenção e respeito, com a finalidade de prestar atendimento de última instância às demandas que não foram solucionadas através dos canais disponibilizados pela nossa Central de Atendimento (chamados de canais primários). Além disso, também promove iniciativas dentro da organização com o intuito de detectar e prevenir problemas.



## Objetivo

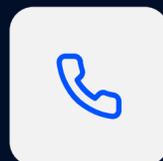
Inspirar confiança, agir com ética e imparcialidade na busca de melhoria de experiência dos nossos clientes.





# Canais de Atendimento

A ouvidoria presta o atendimento de última instância, quando uma manifestação já foi tratada pela nossa Central de Atendimento, mas a resposta não atendeu a expectativa. A Ouvidoria atua por meio dos canais disponibilizados abaixo:



## TELEFONE

**0800-555-5010**

(ligação gratuita), atendimento das  
9h às 13h (dias úteis)



## E-MAIL

[ouvidoria@ebanx.com](mailto:ouvidoria@ebanx.com)

## LEMBRE-SE:

Para registrar a sua manifestação é necessário que o protocolo de atendimento anterior esteja finalizado.

# Jornada do Cliente

## REGISTRO

A ouvidoria recebe e registra as demandas, examina o relato, dados e documentos apresentados pelo interessado

## ENCAMINHAMENTO

Encaminha para tratativas dos times envolvidos e acompanha para garantir o atendimento e cumprimento do prazo

## ANÁLISE

Após receber o retorno, avalia se a solução apresentada é satisfatória

## CONCLUSÃO

A resposta é disponibilizada ao interessado com a solução e esclarecimento

## Você sabe qual é o papel da Ouvidoria?

É ser a voz do cliente e transformar as demandas em importantes ferramentas de gestão. A Ouvidoria pode recomendar revisão dos processos internos aos times responsáveis, com indicação de aprimoramento da qualidade do serviço, promovendo sua melhoria contínua.

## Prazos de resposta

**Ouvidoria Interna:**

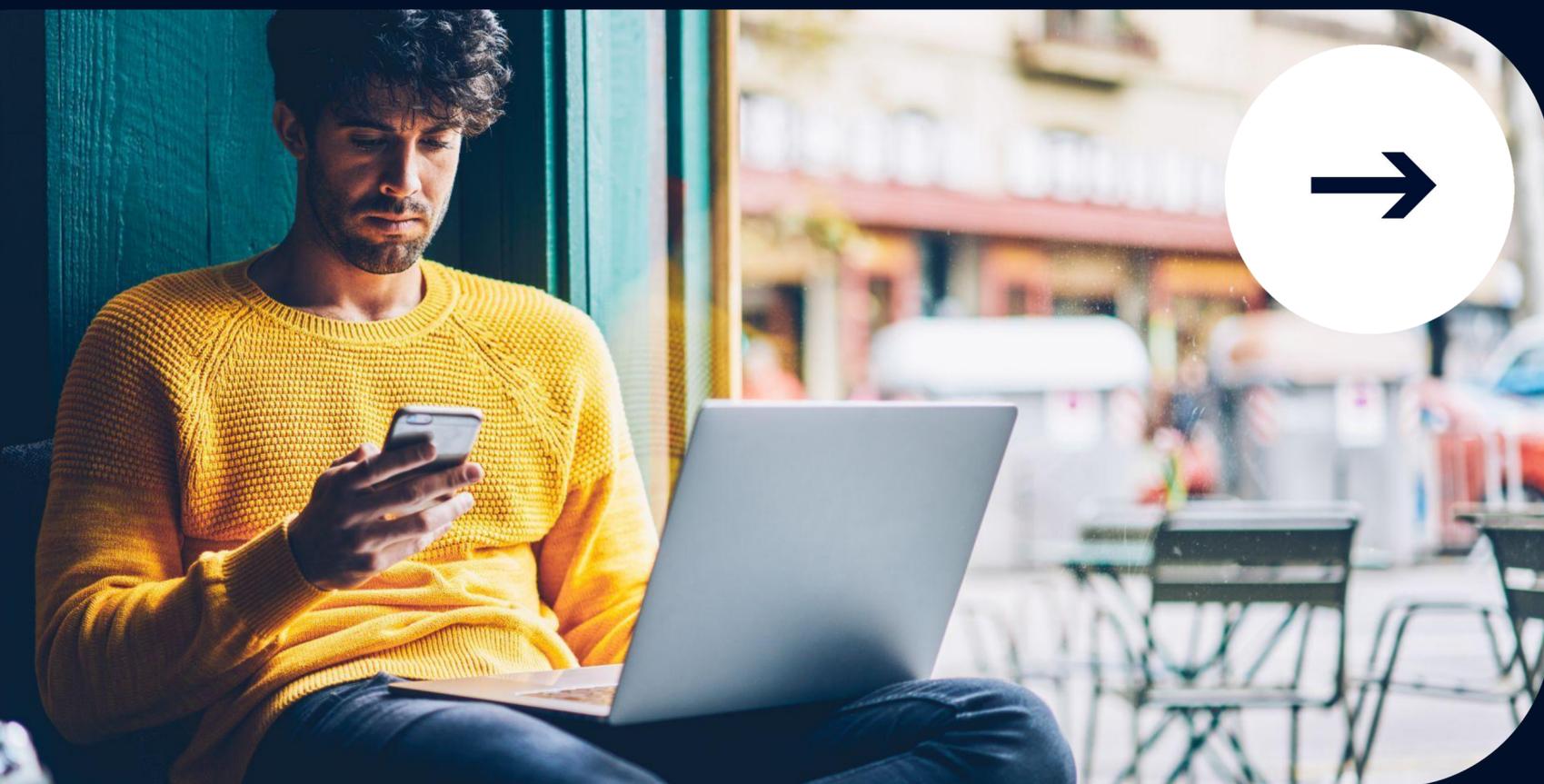
**10 dias**

**Ouvidoria BACEN:**

**10 dias úteis**

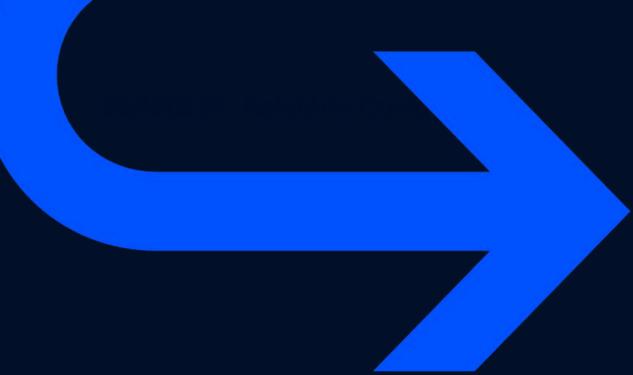
# Classificação das Demandas

## DEMANDA DE RDR



As demandas abertas no Banco Central são analisadas e classificadas pelo próprio BACEN e você pode conferir o guia completo neste link. As principais respostas do BACEN são:

- **Regulada Procedente:** a demanda se relaciona com alguma lei ou regulamentação a qual o EBANX IP está submetida e foi verificada alguma violação por parte da instituição às suas exigências.
- **Regulada Improcedente:** a demanda se relaciona com alguma lei ou regulamentação a qual o EBANX IP está submetida e não foi verificada qualquer violação por parte da instituição às suas exigências.
- **Não regulada:** quando o fato registrado não se relaciona com lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.



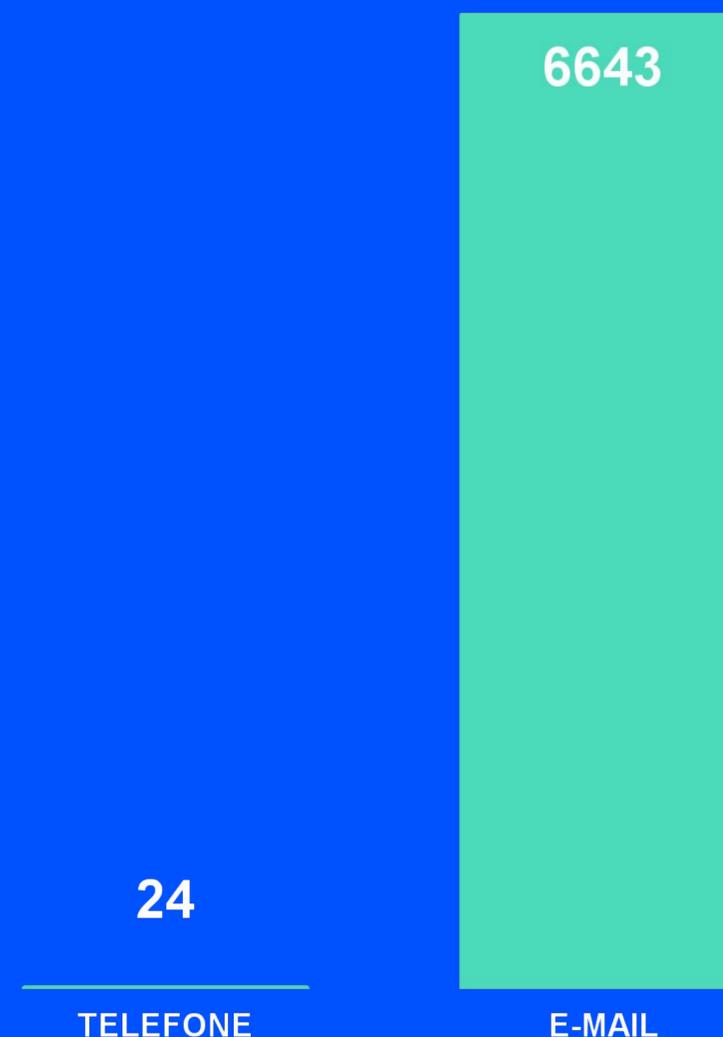
# Indicadores de Ouvidoria Interna

No primeiro semestre de 2025 recebemos **6.667 chamadas na ouvidoria.**

**Telefone:** 24 demandas primárias

**E-mail:** 6.643 demandas primárias

## Volume de Demandas

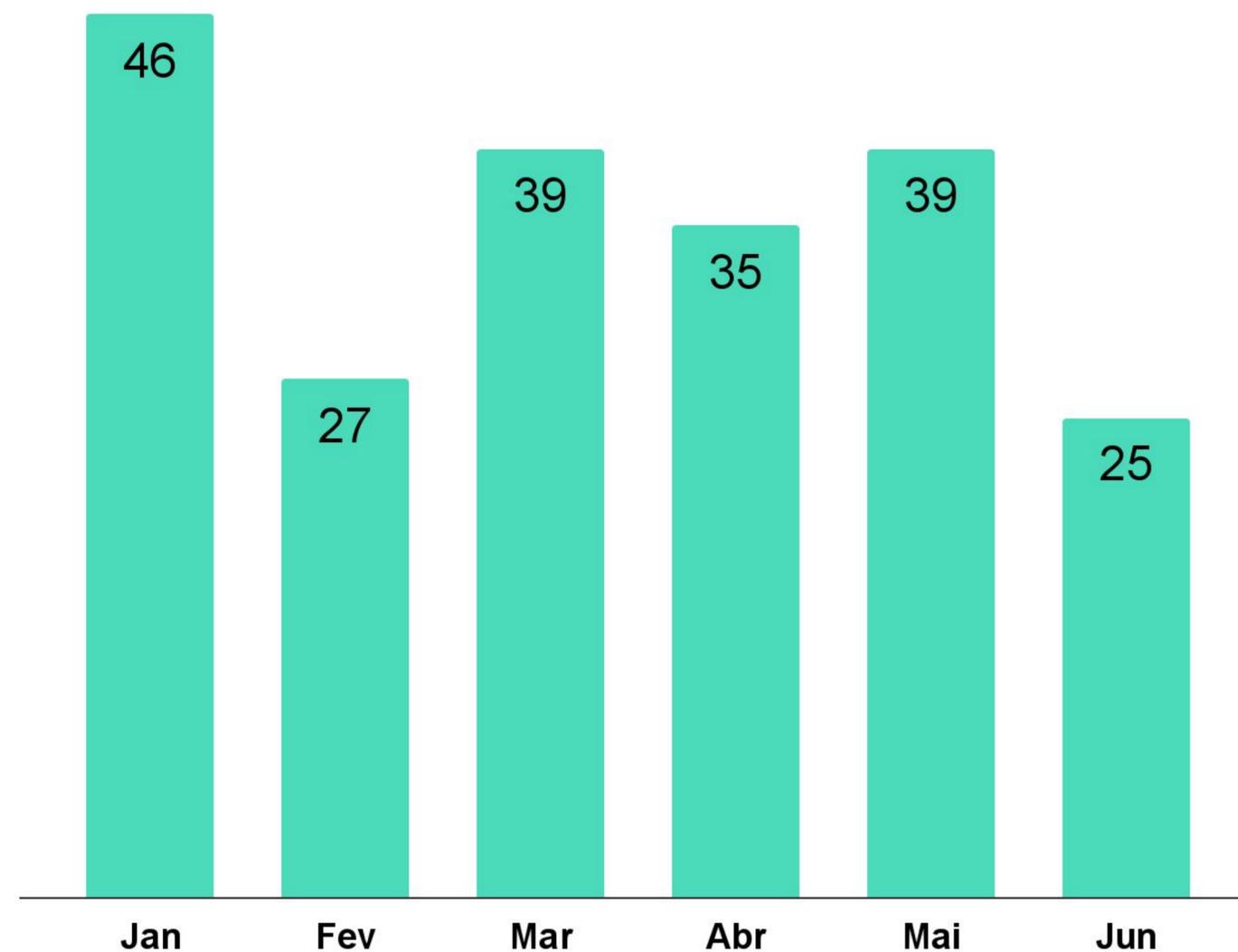


## **Demandas de RDR (Banco Central)**

Além das demandas de segunda instância, a Ouvidoria também é responsável pelo tratamento de todas as demandas registradas através do sistema RDR – Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central.

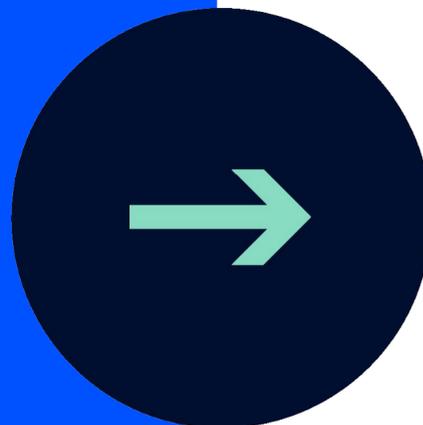
No primeiro semestre de 2025 recebemos um total de 211 demandas de RDR.

## **Evolução das Demandas**

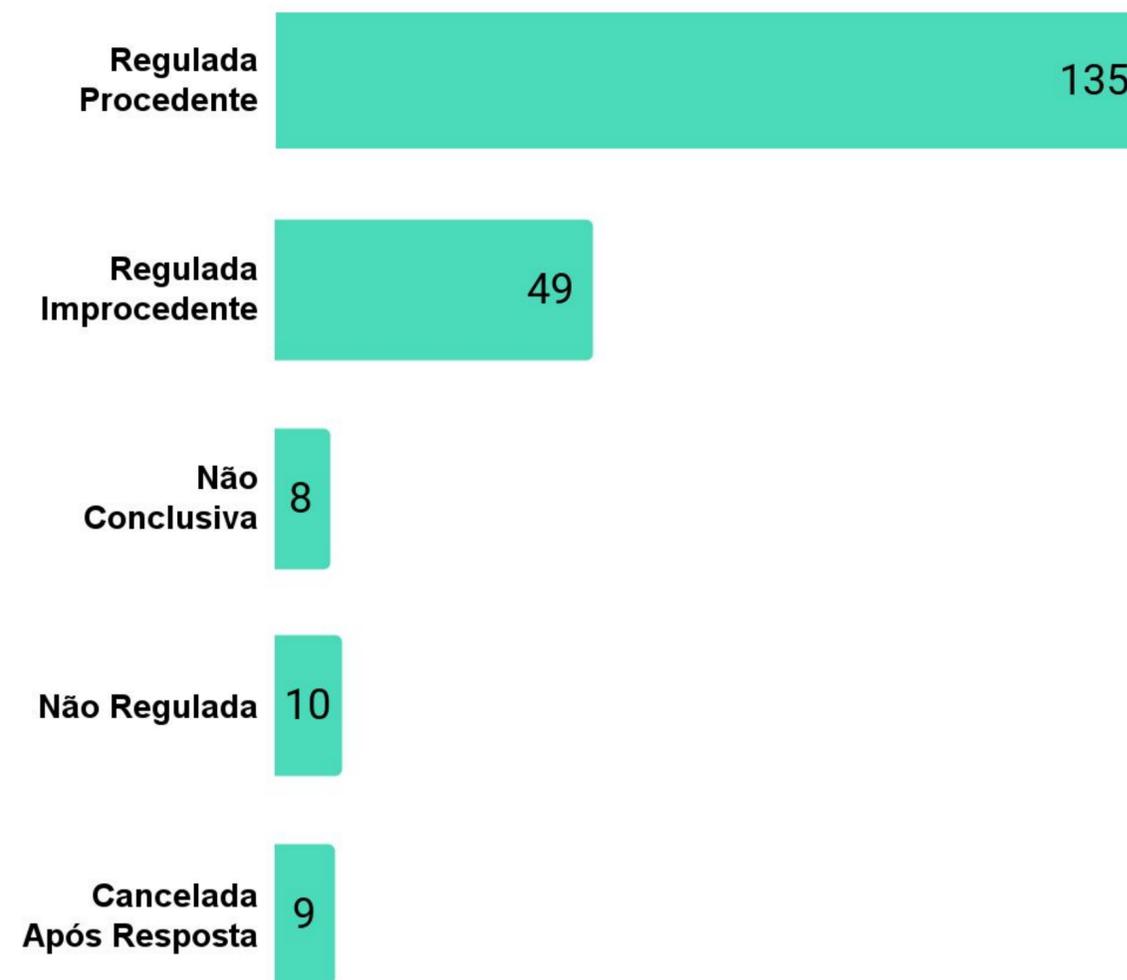


# Demandas de RDR (Banco Central)

No primeiro semestre de 2025, o Banco Central analisou e classificou 211 demandas.



## Classificação das Demandas de RDR | 1º Semestre - 2025



**100% das demandas foram atendidas dentro do prazo.**

# Principais assuntos tratados na Ouvidoria

Ao lado estão listados os assuntos mais demandados no primeiro semestre de 2025.

1º ABERTURA DE CONTA

2º INFORMAÇÕES SOBRE CONTA

3º INTEGRIDADE, CONF, SEG, SIG E LEG OP / SERV

4º CHAVE PIX / CONTA

5º ENCERRAMENTO DE CONTA

## Considerações finais

A trajetória da Ouvidoria baseia-se na transparência das informações prestadas e na adoção de medidas que visam acima de tudo, o aprimoramento dos processos e procedimentos.

Nossa expectativa é seguir na busca de soluções efetivas e mediação de conflitos, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços e produtos ofertados.

EBANX

THANK  
↔ YOU.