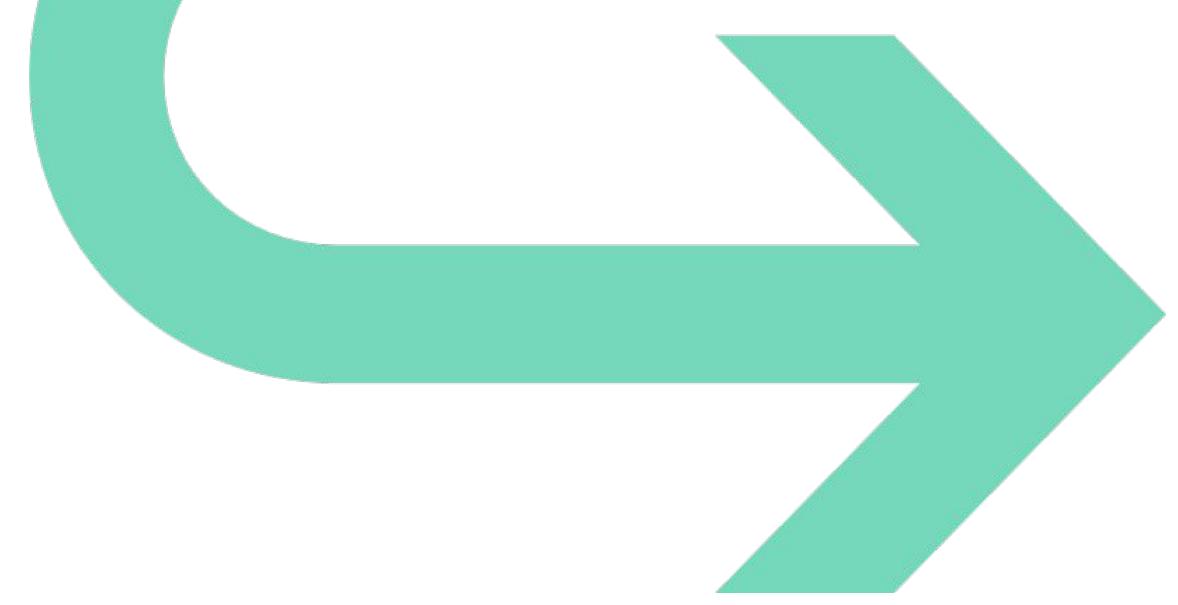




Relatório Ouvidoria

2º 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 segundo 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.

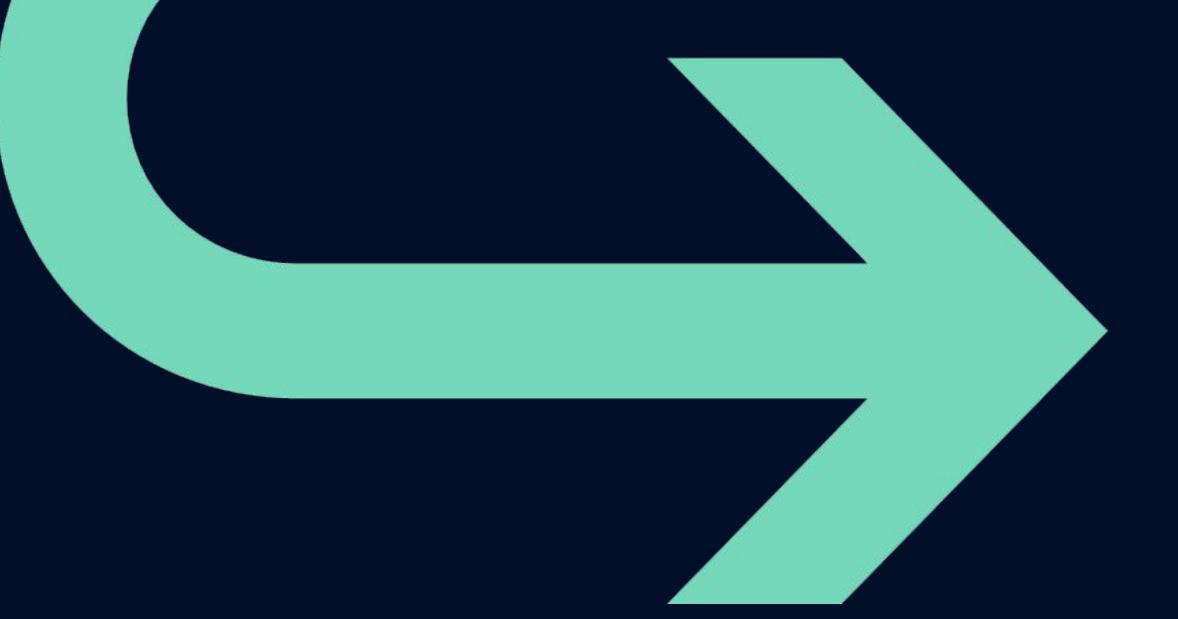
Exercemos nossa função de forma estratégica, contribuindo com o aperfeiçoamento e melhorias das atividades prestadas. A Ouvidoria recebe e trata as demandas de clientes e usuários dos produtos do EBANX IP, acolhendo os demandantes com atenção e respeito, com a finalidade de prestar atendimento de última 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

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 segundo semestre de 2025 recebemos
7.915 chamadas na ouvidoria.

Telefone: 42 demandas primárias

E-mail: 7.873 demandas primárias

Volume de Demandas

42

TELEFONE

7873

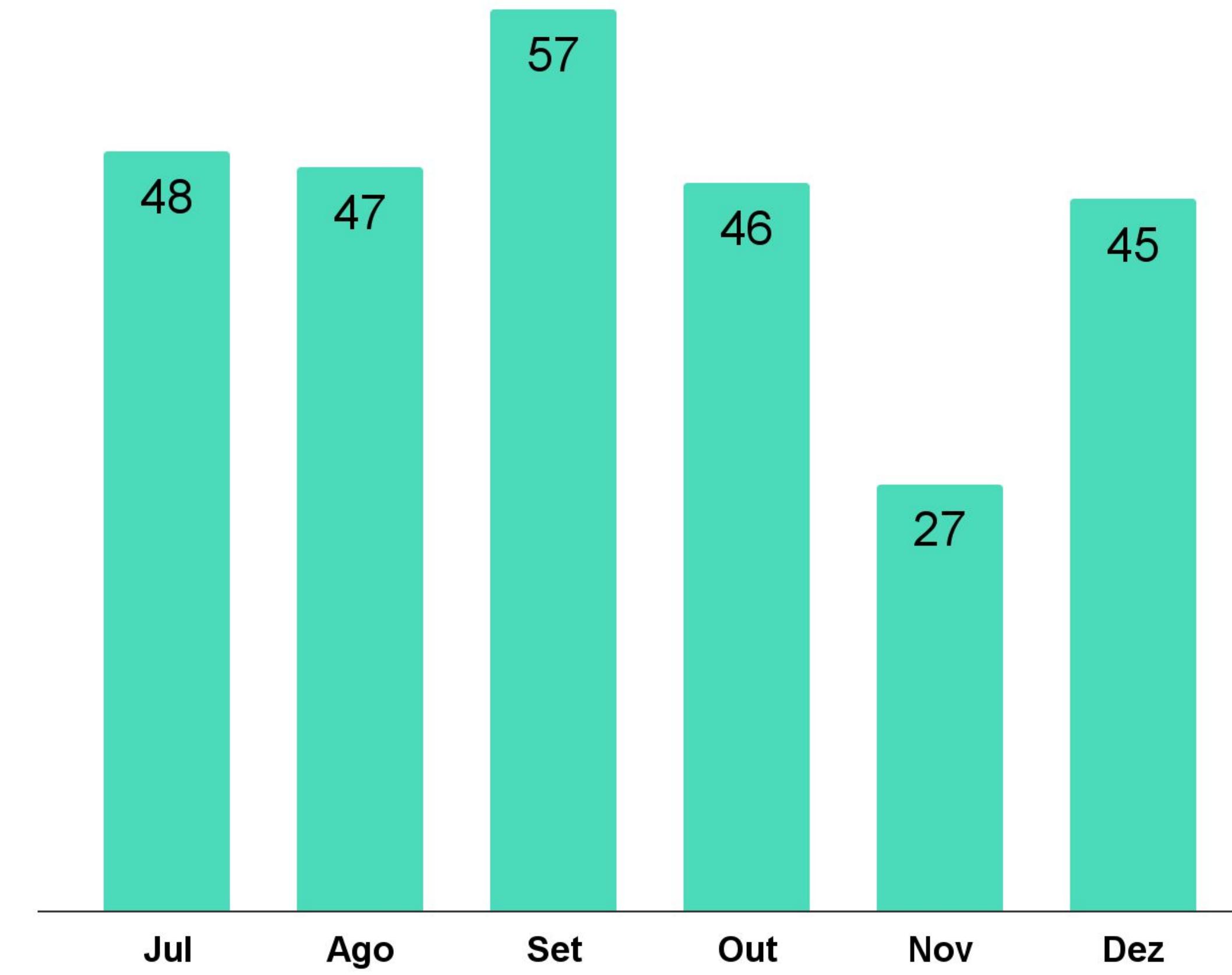
E-MAIL

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.

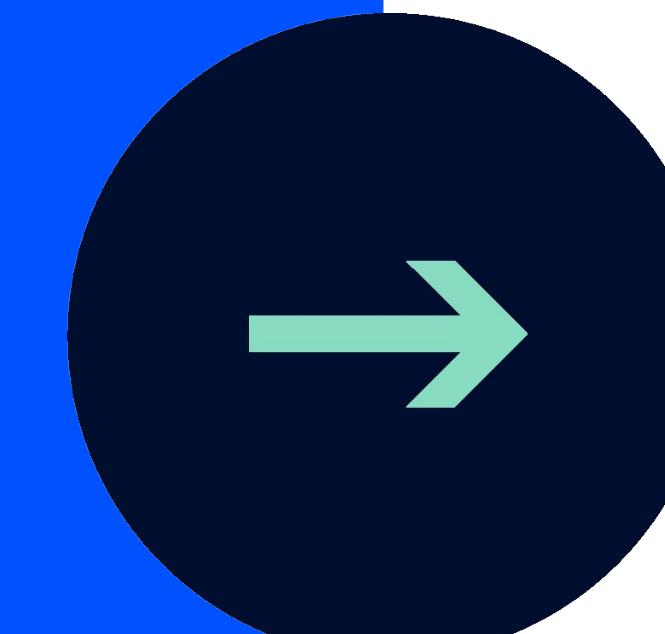
No segundo semestre de 2025 recebemos um total de 270 demandas de RDR.

Evolução das Demandas

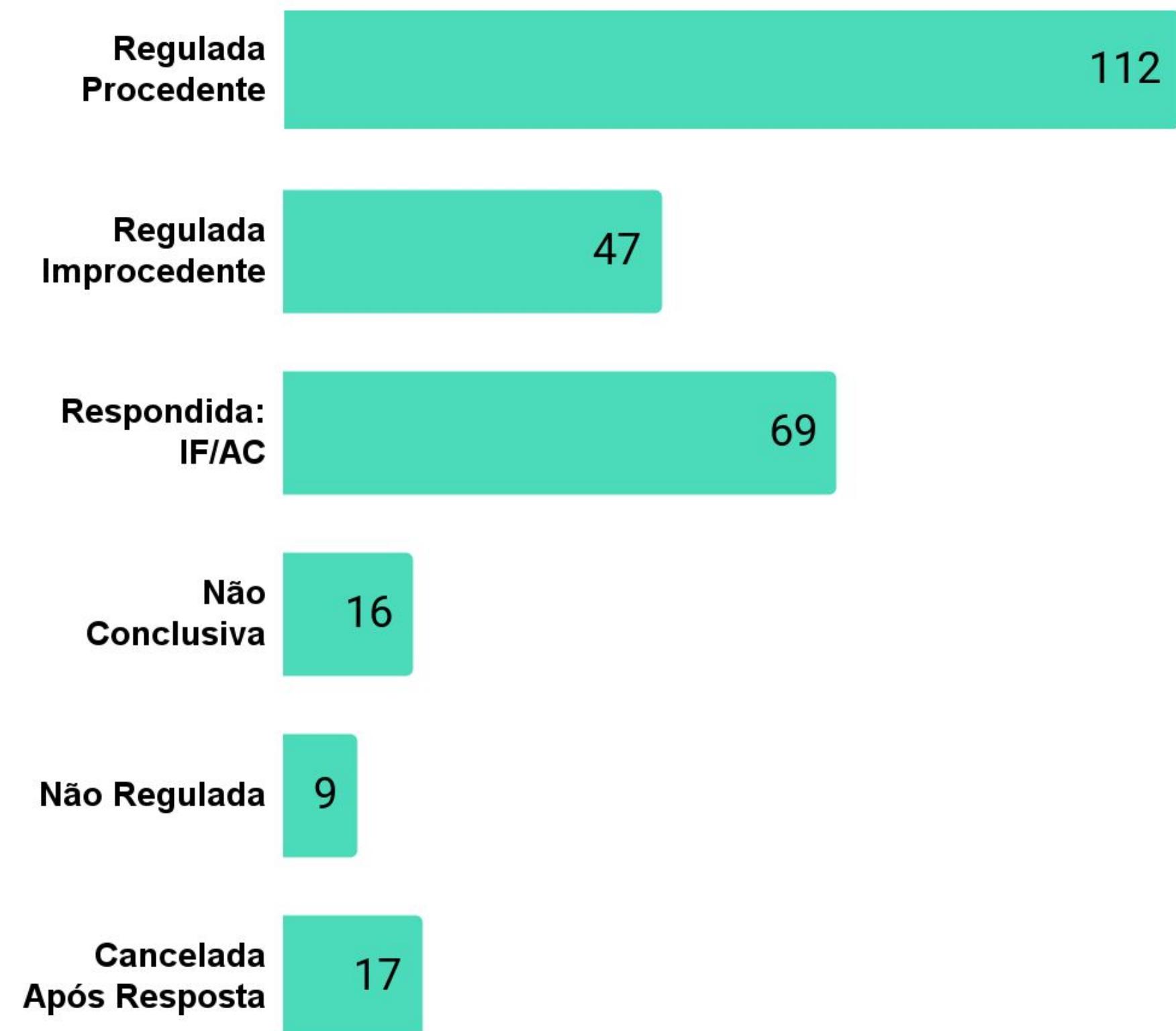


Demandas de RDR (Banco Central)

No segundo semestre de 2025, o Banco Central analisou e classificou 270 demandas.



Classificação das Demandas de RDR | 2º Semestre - 2025



100% das demandas foram atendidas dentro do prazo.

Principais assuntos tratados na Ouvidoria

Ao lado estão listados os assuntos mais demandados no segundo 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.

EBAWX

THANK
YOU.