

A woman with dark hair tied back, wearing a beige jacket, stands on a balcony overlooking a dense cityscape. She is holding a smartphone and looking at the screen. The background shows various buildings and a clear sky.

**99Pay**

**> Relatório  
Semestral  
Ouvidoria** >

2º Semestre 2025

# Canais de atendimento

---

## Chat Online

**Horário de Atendimento:** 24 horas, todos os dias!

**Como funciona:** acesse seu aplicativo na sessão "99Pay". No menu lateral, selecione a opção "Ajuda" e tire suas dúvidas com nosso time, em tempo real. Este serviço é gratuito!

## Central de ajuda

**Horário de Atendimento:** 24 horas, todos os dias!

**Como funciona:** na Central de Ajuda do seu aplicativo, você também tem acesso às "Perguntas Frequentes". Por lá, você tira suas dúvidas de forma rápida! Este serviço é gratuito!

## Telefone

**Horário de Atendimento:** Atendimento das 06:00 até 00:00

**Como funciona:** Para falar com a gente no telefone, basta ligar para: 4020-0099.

## Ouvidoria

**Horário de Atendimento:** Atendimento gratuito de segunda à sexta, das 08:00 até 17:00

**Como funciona:** Para falar com a gente no telefone, basta ligar para: 0800 883 6054

**Luiz Landgraff**

Diretor de Ouvidoria

**Felipe Heidrich**

Ouvidor

# Mensagem da Ouvidoria

---

O objetivo da Ouvidoria da 99Pay é oferecer um canal independente e imparcial para que os usuários expressem preocupações, apresentem reclamações ou ofereçam feedback sobre os serviços. Suas funções específicas incluem:

**Melhorar Serviços:**

Usar o feedback recebido para identificar áreas de melhoria nos serviços oferecidos pela instituição.

**Garantir Transparência e Responsabilidade:**

Promover a transparência e a responsabilidade dentro da empresa, garantindo que as preocupações dos clientes sejam tratadas de maneira justa e adequada.

**Proteger os Interesses dos Clientes:**

Defender os interesses dos clientes e assegurar que eles sejam tratados de maneira justa e ética, mesmo em situações em que haja conflito de interesses.

**Fomentar a Confiança:**

Contribuir para a construção e manutenção da confiança dos clientes na instituição, demonstrando um compromisso genuíno em ouvir e resolver suas preocupações.

**Promover a Ética Empresarial:**

Monitorar e relatar práticas comerciais antiéticas ou inadequadas, agindo como um mecanismo de controle interno para garantir a conformidade com padrões éticos e regulatórios.

**Em resumo, a ouvidoria da 99Pay tem como objetivo principal ser um recurso independente e imparcial para os clientes, garantindo que suas preocupações sejam tratadas adequadamente e contribuindo para a melhoria contínua dos serviços oferecidos pela empresa.**



# Resultados

Resultados

# Resultados | Geral

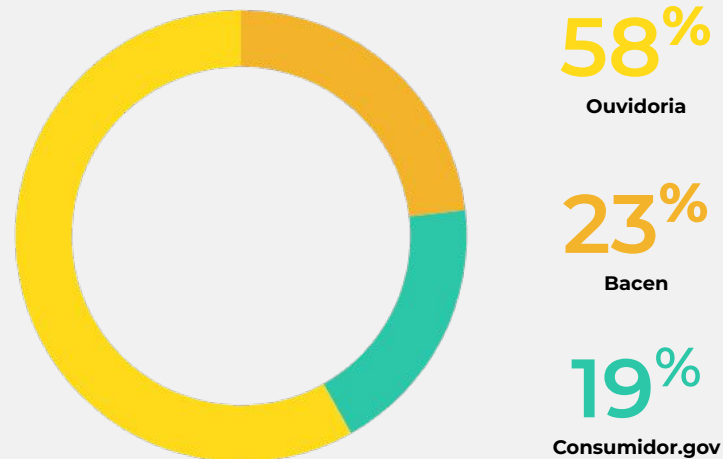
---

# 19.084

## Atendimentos

de reclamações no 2º semestre de 2025

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020, Resolução BCB nº 28/2020 e Resolução CVM nº 43/2021, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 2º semestre de 2024



Canais de entrada das reclamações | **% Canais de entrada**

# Ouvidoria

A Ouvidoria é responsável pelo atendimento em última instância dos casos em que o(a) cliente ficou insatisfeito(a) com o posicionamento trazido pelos canais preliminares.

# 11.087

## Atendimentos

(Ref 2º Sem 2025)

## Resultados Operacionais

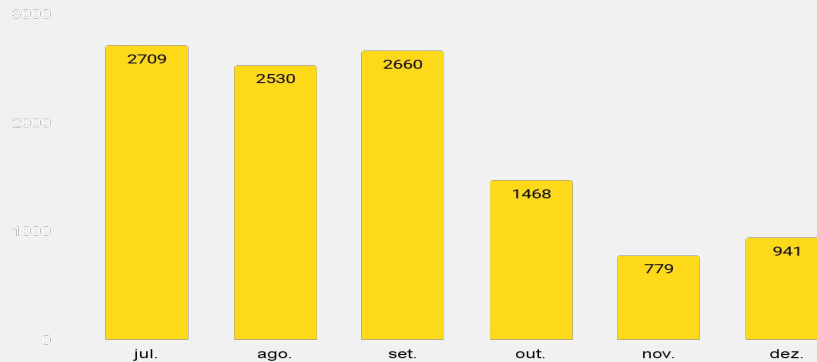
# 96.3%

SLA 10 dias úteis

# 82%

CSAT

## Atendimentos Mensais



# Bacen

O BACEN é o órgão regulador que recebe reclamações de clientes e encaminha para análise e resposta pelas Instituições. São prestados esclarecimentos sobre as reclamações e serviços oferecidos pelas Instituições supervisionadas pelo Bacen, dessa forma contribuem no processo de regulação e fiscalização do sistema financeiro.

# 4.423

## Atendimentos

(Ref 2º Sem 2025)

99Pay

## Resultados Operacionais

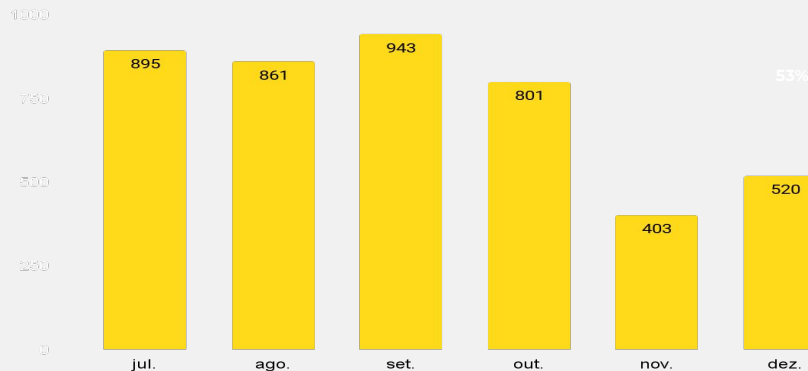
# 92%

SLA 10 dias úteis

# 20.4%

Demandas procedentes

## Atendimentos Mensais



# Consumidor.gov

É um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet.

# 3.574

## Atendimentos

(Ref 2º Sem 2025)

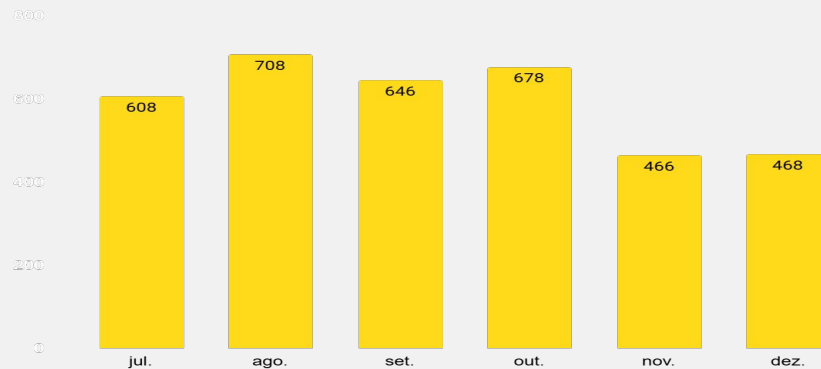
99Pay

## Resultados Operacionais

# 94.9%

SLA 10 dias

### Atendimentos Mensais





A woman with dark hair tied back, wearing a beige jacket, stands on a balcony overlooking a dense cityscape. She is looking down at a smartphone in her hands. The background shows various buildings and a clear sky.

**99Pay**

**> Ombudsman  
Bi-Annual  
Report**

**2<sup>nd</sup> Semester 2025**

# Canais de atendimento

---

## Chat Online

**Horário de Atendimento:** 24 horas, todos os dias!

**Como funciona:** acesse seu aplicativo na sessão "99Pay". No menu lateral, selecione a opção "Ajuda" e tire suas dúvidas com nosso time, em tempo real. Este serviço é gratuito!

## Central de ajuda

**Horário de Atendimento:** 24 horas, todos os dias!

**Como funciona:** na Central de Ajuda do seu aplicativo, você também tem acesso às "Perguntas Frequentes". Por lá, você tira suas dúvidas de forma rápida! Este serviço é gratuito!

## Telefone

**Horário de Atendimento:** Atendimento das 06:00 até 00:00

**Como funciona:** Para falar com a gente no telefone, basta ligar para: 4020-0099.

## Ouvidoria

**Horário de Atendimento:** Atendimento gratuito de segunda à sexta, das 08:00 até 17:00

**Como funciona:** Para falar com a gente no telefone, basta ligar para: 0800 883 6054

**Luiz Landgraff**

Diretor de Ouvidoria

**Felipe Heidrich**

Ouvidor

# Mensagem da Ouvidoria

---

O objetivo da Ouvidoria da 99Pay é oferecer um canal independente e imparcial para que os usuários expressem preocupações, apresentem reclamações ou ofereçam feedback sobre os serviços. Suas funções específicas incluem:

**Melhorar Serviços:**

Usar o feedback recebido para identificar áreas de melhoria nos serviços oferecidos pela instituição.

**Garantir Transparência e Responsabilidade:**

Promover a transparência e a responsabilidade dentro da empresa, garantindo que as preocupações dos clientes sejam tratadas de maneira justa e adequada.

**Proteger os Interesses dos Clientes:**

Defender os interesses dos clientes e assegurar que eles sejam tratados de maneira justa e ética, mesmo em situações em que haja conflito de interesses.

**Fomentar a Confiança:**

Contribuir para a construção e manutenção da confiança dos clientes na instituição, demonstrando um compromisso genuíno em ouvir e resolver suas preocupações.

**Promover a Ética Empresarial:**

Monitorar e relatar práticas comerciais antiéticas ou inadequadas, agindo como um mecanismo de controle interno para garantir a conformidade com padrões éticos e regulatórios.

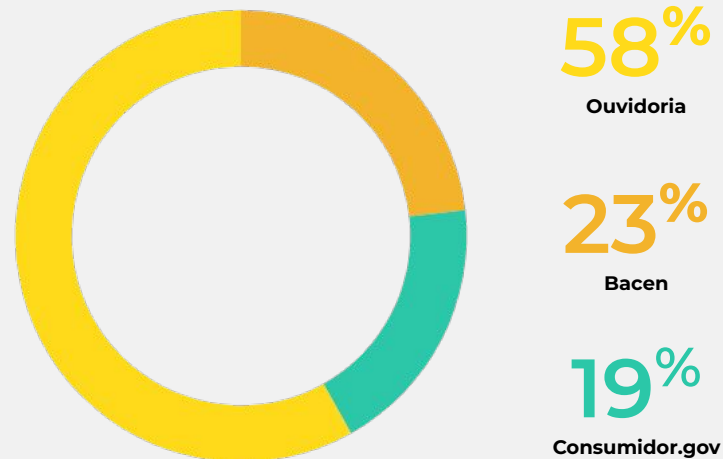
**Em resumo, a ouvidoria da 99Pay tem como objetivo principal ser um recurso independente e imparcial para os clientes, garantindo que suas preocupações sejam tratadas adequadamente e contribuindo para a melhoria contínua dos serviços oferecidos pela empresa.**

# Results | Overview

---

**19.084**  
Incoming H2 2025

In accordance with CMN Resolution No. 4,860/2020, BCB Resolution No. 28/2020 and CVM Resolution No. 43/2021, we are publishing this report on the Ombudsman's activities in the second half of 2023.



All Critical Channels | % By Channel

# Ombudsman

The Ombudsman's Office is responsible for the last instance of cases in which the customer is dissatisfied with the position taken by the preliminary channels.

**11.087** Demands

99Pay

## Operational Results

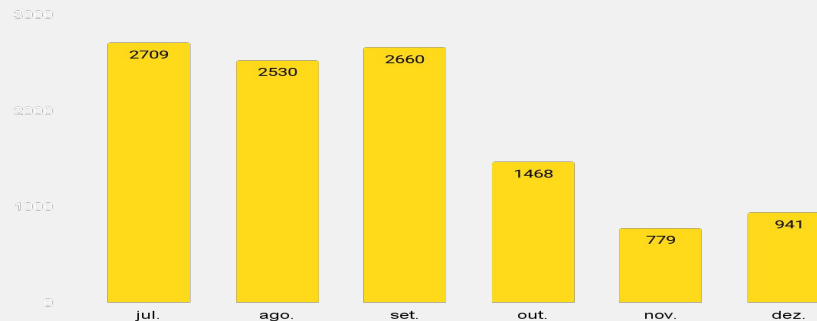
**96.3%**

SLA 10 working days

**82%**

CSAT

## Monthly Contacts



# Bacen

The Central Bank (BACEN) is the regulatory agency that receives customer complaints and forwards them to the institutions for analysis and response. Clarifications are provided on the complaints and services offered by the institutions supervised by Bacen, thus contributing to the process of regulating and supervising the financial system.

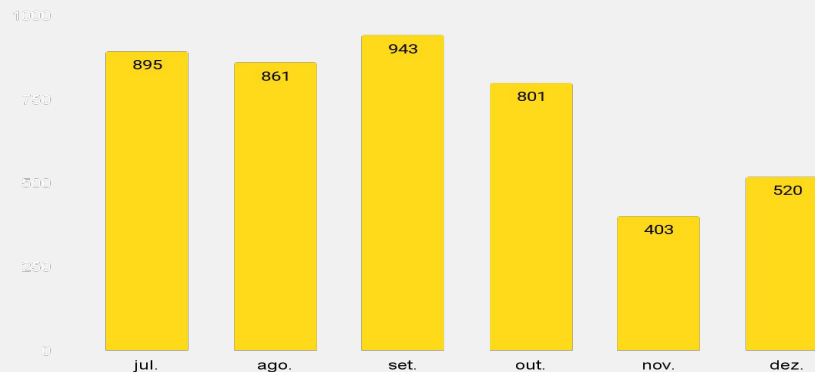
**4.423** Demands

## Operational Results

**92%**  
SLA 10 dias úteis

**20.4%**  
Demandas procedentes

### Monthly Contacts



# Consumidor.gov

Consumidor.gov.br is a public service that allows direct dialogue between consumers and companies to resolve consumer disputes over the internet.

**3.574** Demands

99Pay

## Operational Results

**94.9%**

SLA 10 dias

### Monthly Contacts

