

Relatório Semestral de Ouvidoria

1º Semestre 2026

99Pay
a conta digital da 99



03 A 99Pay

04 Mensagem da Ouvidoria

05 Ouvidoria 99Pay

06 Resultados
Ouvidoria, Consumidor.gov e RDR Bacen

10 Melhoria Contínua

12 Canais de Atendimento

A 99Pay

A 99Pay é a primeira conta digital criada por um aplicativo de mobilidade no Brasil. Lançada em julho de 2020, nasceu para **democratizar o acesso aos serviços financeiros** e empoderar as pessoas para que tenham uma vida financeira saudável. Integrada ao ecossistema de Superapp da 99, oferece acesso simples, rápido e intuitivo a serviços financeiros.

Com mais de **28 milhões de usuários**, é a sétima maior conta digital do país, excetuando bancos, segundo o Banco Central. Recentemente, recebeu autorização do BC para operar como Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento (SCFI), fortalecendo sua infraestrutura regulatória e a base para o crescimento do negócio.

A conta oferece lucratividade diária de 110% do CDI, inclusive aos finais de semana, percentual que pode ultrapassar **130% do CDI** com o Acelerador de Lucros, ferramenta exclusiva da 99Pay. Também reúne facilidades como Pix, pagamento de boletos, cashback no pagamento de corridas da 99 e outras funcionalidades.



Mensagem da Ouvidoria

No primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria da 99Pay consolidou-se como pilar essencial de governança, conformidade e experiência do cliente. Atuando como canal independente de segunda instância, consolidamos um modelo de gestão pautado pela alta resolutividade, integrando especialização analítica e visão sistêmica para assegurar a defesa institucional e a justa solução de conflitos.

Esse amadurecimento operacional culminou em um marco histórico para a nossa reputação regulatória: **alcançamos a 15ª posição no Ranking de Reclamações do Banco Central (Top 15)**, registrando o nosso melhor resultado histórico no indicador e consolidando a eficácia das nossas frentes de atuação preventiva.



Guilherme Koerich
Diretor de Ouvidoria

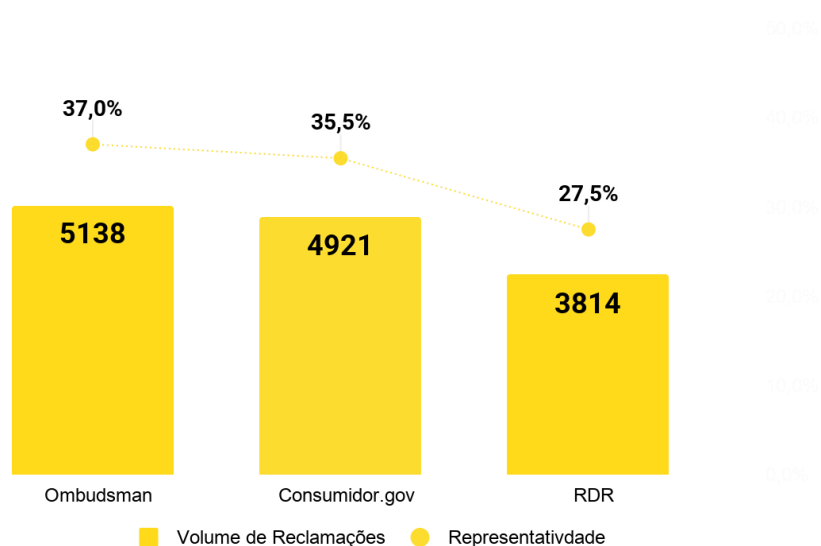


Felipe Heidrich
Ouvidor

Ouvidoria da 99Pay

A Ouvidoria da 99Pay atua como a última instância para a resolução de demandas que não foram solucionadas pelos canais de atendimento primários.

Como um canal independente de comunicação e mediação de conflitos, nosso objetivo é analisar minuciosamente cada manifestação, garantindo os direitos dos usuários e utilizando esses feedbacks para impulsionar a evolução contínua de nossos produtos, serviços e processos internos.





Resultados

Ouvidoria

No 1º semestre de 2026, a Ouvidoria contabilizou **5.138 manifestações**, uma redução de 53% frente às 11.087 registradas no 2º semestre de 2025. Esse resultado evidencia a eficácia das melhorias contínuas implementadas nos produtos, serviços e nos canais de atendimento primário.

Paralelamente, reforçamos nosso compromisso com a qualidade do atendimento e a resolutividade das demandas, alcançando um **índice de satisfação de 84%** — um aumento de 2 pontos percentuais em comparação ao semestre anterior.

Conformidade
regulatória

96.6%

SLA 10 dias úteis

Tempo médio de
resposta

2.5 dias

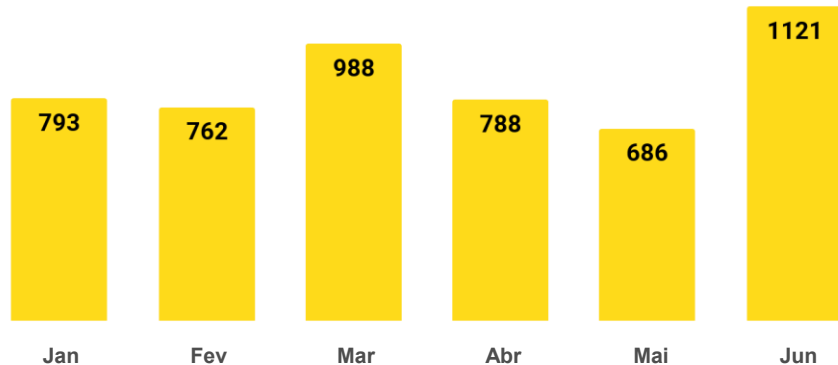
Resolução em dias úteis

Índice de
Satisfação

84%

CSAT

Atendimentos Mensais



Consumidor.gov

O canal Consumidor.Gov apresentou um aumento de 37,7% no volume de demandas atendidas em comparação ao segundo semestre de 2025. Mesmo com esse crescimento, o **SLA evoluiu de 94,9% para 97,1%**, demonstrando maior agilidade e eficiência na resolução de problemas.

No primeiro semestre de 2026, a 99Pay destacou-se no canal Consumidor.gov, alcançando um tempo médio de resposta de **3,1 dias** — significativamente abaixo do prazo regulamentar de 10 dias. Esse desempenho, somado aos índices de solução e resolutividade, reforça a qualidade do atendimento no período.

Conformidade
regulatória

97.1%

SLA 10 dias

Tempo médio de
resposta

3.1 dias

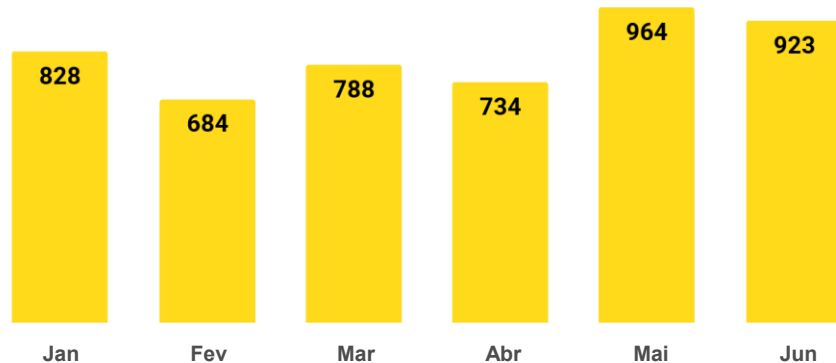
Resolução em dias

Índice de
Solução

78%

Resolutividade

Atendimentos Mensais



RDR | Bacen

No 2T26, a 99Pay alcançou a **15ª posição** no Ranking de Reclamações do Banco Central, com pontuação de 6,01 e taxa de procedência de 11,6%. Este resultado representa uma **redução de 63%** nas reclamações procedentes comparado ao 2T25, fruto de uma gestão robusta de atendimento e produtos.

O desempenho foi impulsionado por um SLA superior a **96,6%** e pela implementação de automação e melhorias operacionais, que garantiram eficiência no gerenciamento de demandas e conformidade com os prazos regulatórios.

Conformidade
regulatória

96.6%

SLA 10 dias úteis

Tempo médio de
resposta

6.1 dias

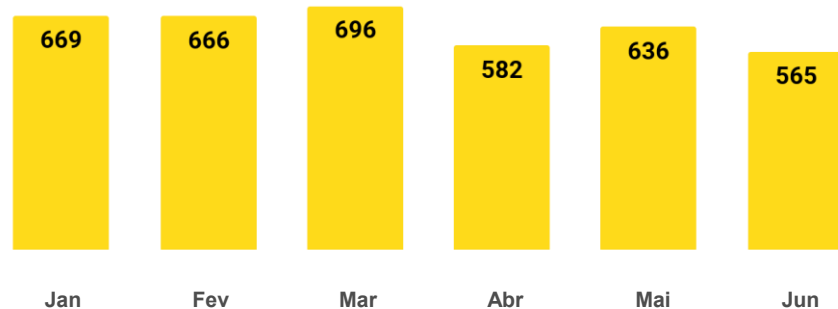
Resolução em dias úteis

Reclamações
Procedentes

11.6%

Procedentes

Atendimentos Mensais





99Pay
a conta digital da 99

**Melhoria
Contínua**

Pilares Estratégicos de Atuação

Experiência do Cliente

Insights de Causa-Raiz:

Mapeamento contínuo das demandas de 2ª instância para a eliminação definitiva de falhas sistêmicas.

Colaboração Cross-Áreas:

Instituição de grupos de trabalho multidisciplinares focados na mitigação dos *top ofensores*.

Qualidade & Governança

Capacitação Técnica:

Especialização contínua do time para garantir a alta retenção do *know-how* estratégico interno.

Monitoramento Ativo:

Gestão em tempo real de KPIs críticos da operação (SLA, resolutividade e nota de satisfação).

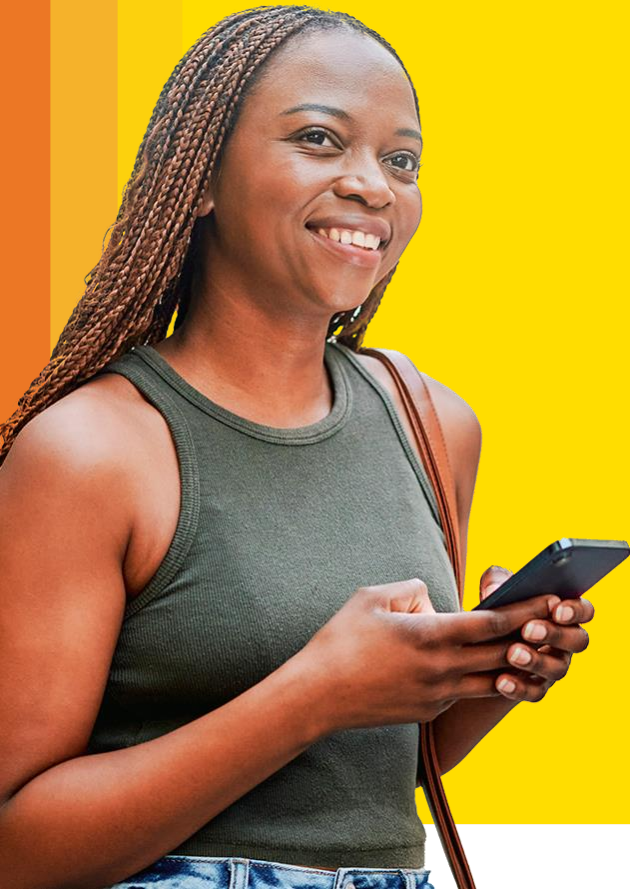
Conexão Regulatória

Agenda Bacen (DEATI):

Reuniões periódicas para alinhamento proativo e acompanhamento da evolução dos dados.

Atuação Setorial (Zetta):

Participação estratégica e ativa nas comissões do setor para o intercâmbio de melhores práticas.



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

99Pay

a conta digital da **99**