



99Pay

**› Relatório
Semestral
Ouvidoria** ›

1º 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

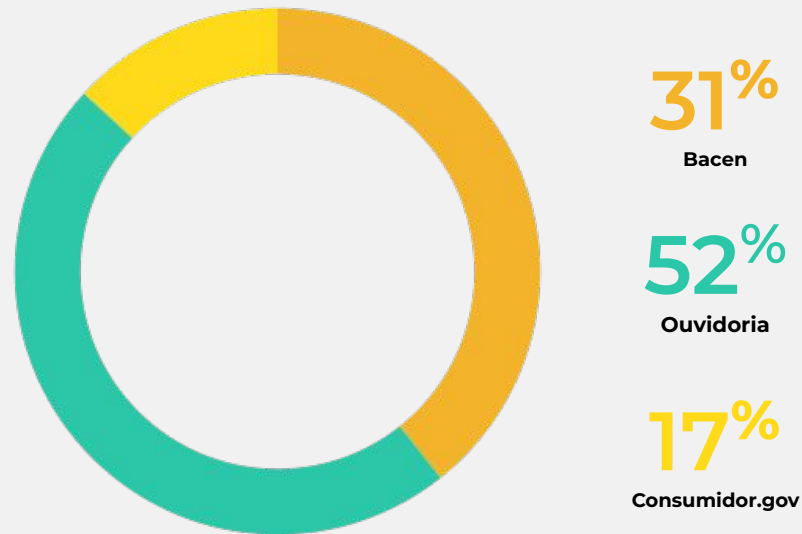
Resultados

Resultados | Geral

13.502

Atendimentos
de reclamações no 1º 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**

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.

4.169 **Atendimentos**
(Ref 1º Sem 2025)

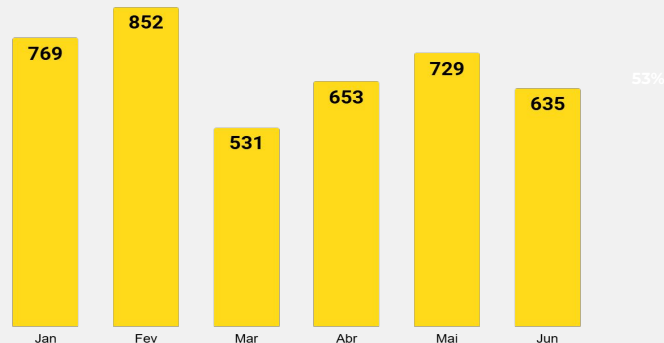
35.5% **demandas procedentes**

Resultados Operacionais

97.1%
SLA 10 dias úteis

2.8%
Extensão de prazo

Atendimentos Mensais



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.

6.993

Atendimentos

(Ref 1º Sem 2025)

Resultados Operacionais

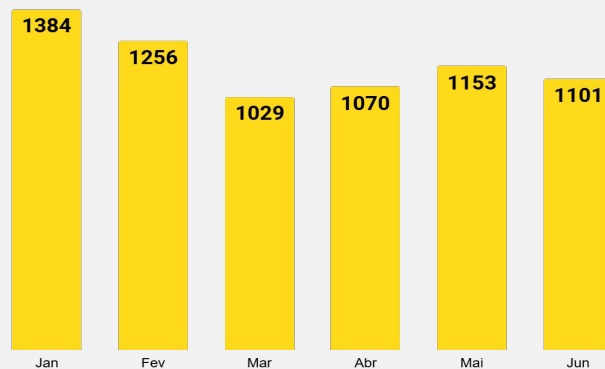
94.6%

SLA 10 dias úteis

72.7%

CSAT

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.

2.340

Atendimentos

(Ref 1º Sem 2025)

99Pay

Resultados Operacionais

89%

SLA 10

77%

Resolutividade

Atendimentos Mensais

