

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

**> Relatório
Semestral
Ouvidoria** >

2º Semestre 2024

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.



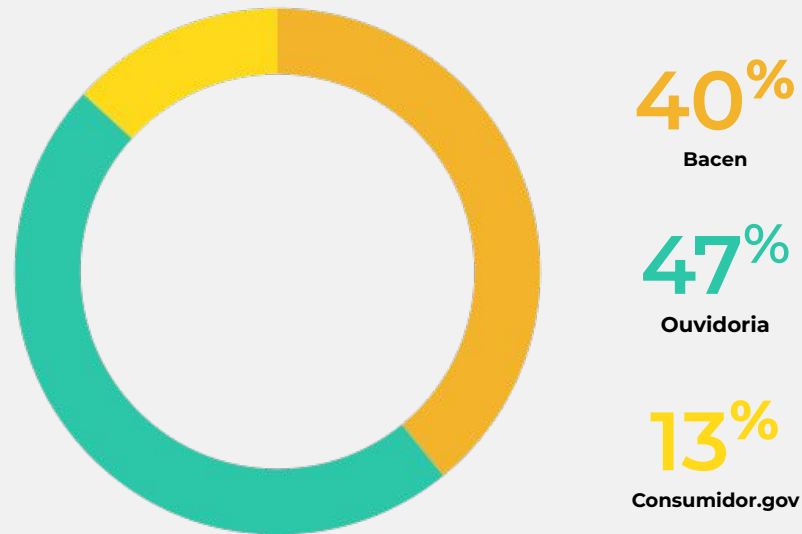
Resultados

Resultados

Resultados | Geral

10.037
Atendimentos
de reclamações no 2º semestre de 2024

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.

3.949 **Atendimentos**

(Ref 2º Sem 2024)

40.5% **demandas procedentes**

Resultados Operacionais

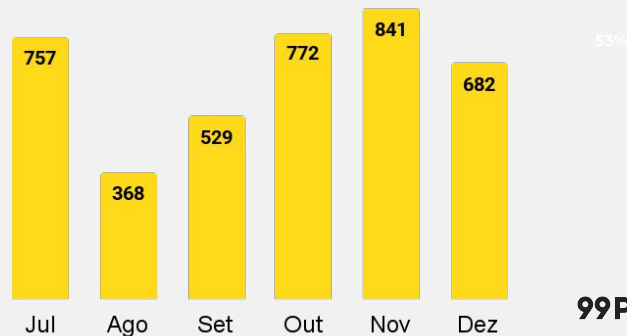
93.5%

SLA 10 dias úteis

0.8%

Extensão de prazo

Atendimentos Mensais



99Pay

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.

4.764

Atendimentos

(Ref 2º Sem 2024)

Resultados Operacionais

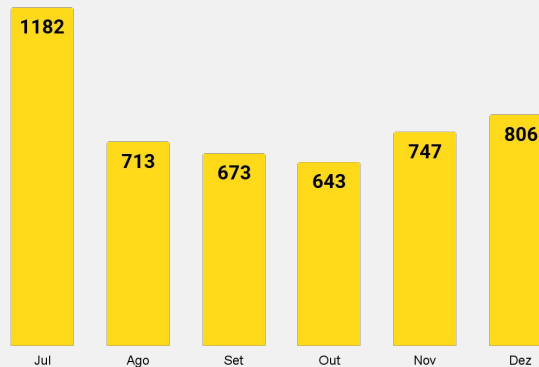
91.4%

SLA 10 dias úteis

70%

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.

1.324

Atendimentos

(Ref 2º Sem 2024)

Resultados Operacionais

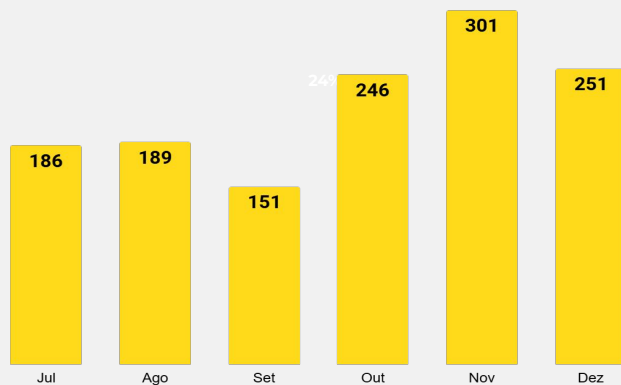
94.5%

SLA (10 dias úteis)

79%

Taxa de Solução

Atendimentos Mensais



99Pay

