

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** >

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

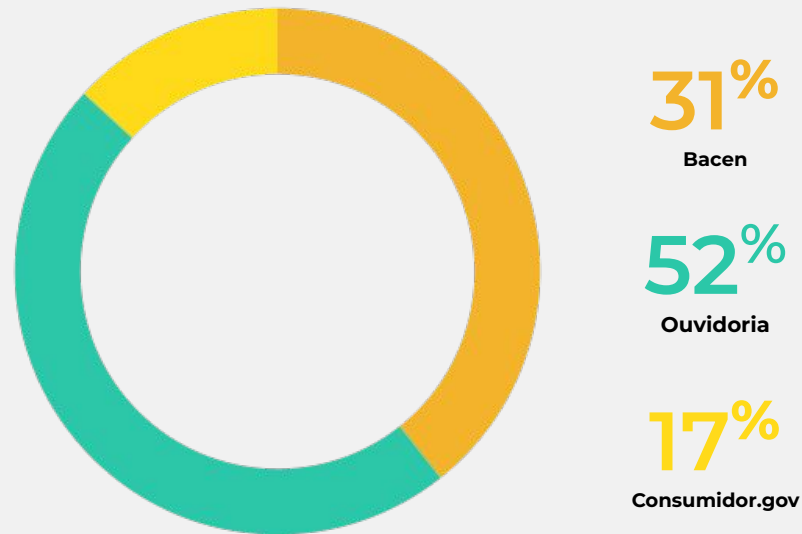
Resultados

# 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

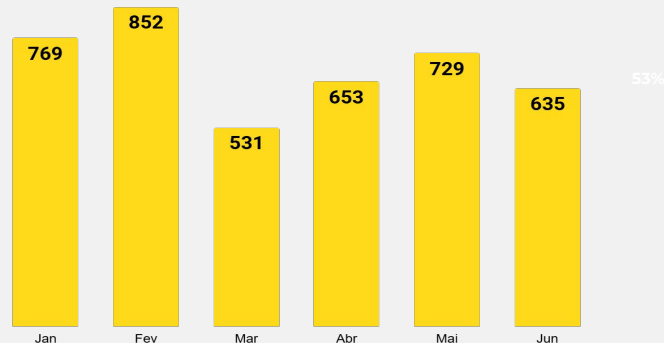
**97.1%**

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

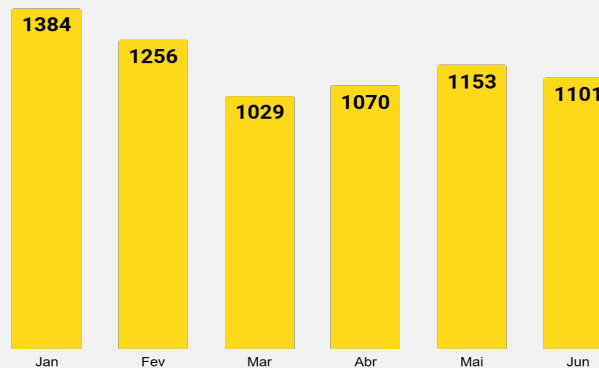
# 94.6%

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

