

**RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA**  
**REAG IP S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO**  
**(01/01/2025 a 30/06/2025)**

Em cumprimento ao disposto na Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, apresentamos a seguir as informações relacionadas com a atuação desta Ouvidoria no 1º semestre de 2025.

Apresentamos nosso relatório em duas partes:

- I. Aspectos quantitativos: retratando, com periodicidade mensal, a quantidade de manifestações recebidas por tipo de assunto, quantidade de demandas solucionadas, tempo médio para solução, etc.;
- II. Aspectos qualitativos: contendo análise e comentários sobre o desenvolvimento dos trabalhos de ouvidoria bem como sugestões para o seu aperfeiçoamento.

**I – ASPECTOS QUANTITATIVOS**

Preliminarmente cabe registrar que o componente de Ouvidoria na REAG IP S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO durante o período de 1º de janeiro de 2025 a 30 de junho de 2025 constaram as reclamações e/ou solicitação de informações conforme retratam os quadros estatísticos abaixo:

<b>RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR</b> <b>SEGREGAÇÃO POR PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA E POR TIPO DE SOLUÇÃO</b> <b>REAG IP S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO</b> <b>DATA-BASE: 30.06.2025</b>							
Demandas	Total	Pessoa Física			Pessoa Jurídica		
		I	PS	PNS	I	PS	PSN
Ouvidoria (Telefone e e-mail)	8	8	-	-	-	-	-
BACEN	33	33	-	-	-	-	-
Prazo médio para solução (dias)	2	2	-	-	-	-	-

Legenda: I = improcedente | PS = procedente solucionada | PNS = procedente não solucionada

<b>RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDOR</b> <b>QUANTIDADE DE DEMANDAS – SEGREGAÇÃO MÊS A MÊS</b> <b>REAG IP S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO</b> <b>DATA-BASE: 30.06.2025</b>							
Meses	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Total
Demandas	-	7	8	6	9	11	41

## **II – ASPECTOS QUALITATIVOS**

Através do monitoramento identificamos que o assunto de maior volume se concentrou em solicitações de esclarecimentos sobre o SCR e saldo devedor de cartão de crédito. Em resposta a isso, as informações sobre o tratamento dessas demandas foram direcionadas à antiga empresa, detentora anterior do CNPJ.

Demonstramos eficiência no atendimento, com um prazo médio de resposta de 2 dias úteis, mantendo-nos dentro do prazo da Ouvidoria.

Ao final do tratamento, 41 demandas foram classificadas como improcedentes, reforçando nosso compromisso com a resolução efetiva dos casos.

## **III – PLANO DE AÇÃO E RECOMENDAÇÕES**

Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria tiveram análise criteriosa de forma isenta, imparcial e justa dos fatos relatados, com manifestação dos gestores dos produtos e serviços envolvidos e com fundamentação conclusiva das demandas. A relevância do tema e a análise quantitativa e qualitativa.

## **IV – ESTRUTURA DA OUVIDORIA**

Devido à recente aquisição do CNPJ e ao fato de que a REAG IP S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, ainda não está operando plenamente, o componente de Ouvidoria foi criado, porém com os resultados de números irrelevantes de reclamações, e as poucas demandas históricas registradas são relacionadas à antiga empresa, detentora anterior do CNPJ.

Atualmente a REAG IP S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO disponibiliza os canais de comunicação 0800 e e-mail para os atendimentos das solicitações dos clientes.

O componente de ouvidoria possui uma estrutura em que as manifestações recebidas são tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com o acompanhamento até a sua efetiva conclusão, garantindo, ao mesmo tempo, um canal ágil, eficaz e gratuito para clientes e usuários dos nossos serviços.

Considerando a demanda histórica de solicitações, deliberou-se conduzir diretamente sua atividade de ouvidoria desvinculando-se de serviços terceirizados.

Cabe à Ouvidoria, portanto:

- a)** Receber e registrar as manifestações (sugestões, reclamações, informações) dos clientes sobre os produtos e serviços prestados;
- b)** Enviar e-mail às áreas envolvidas informando que um registro de contato do cliente foi efetuado e precisa ser solucionado;
- c)** Fazer o monitoramento dos registros de contatos pendentes de solução e manter acompanhamento e dar tratamento formal e adequado às reclamações antes de esgotar o prazo legal para o encerramento do

registro;

- d) Sugerir/recomendar mudanças de procedimentos internos e adequações**

Para desempenhar as atividades de ouvidoria de forma efetiva, a Ouvidoria da REAG IP S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO conta com as seguintes características:

- a) Está localizada na Sede da Instituição;**
- b) Encontra-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna;**
- c) É composta por duas pessoas certificadas e capacitadas as quais são diretamente supervisionadas pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria;**
- d) Nas ausências ou impedimentos dos Ovidores o atendimento será efetuado pelas pessoas as quais possuem certificação de Ouvidoria válida.**
- e) Sua estrutura física é composta de mobiliário, microcomputador, telefone 0800 940 1494, e-mail [ouvidoria@reag.com.br](mailto:ouvidoria@reag.com.br), e ferramenta tecnológica para gerenciamento das atividades de ouvidoria.**

Relativo à divulgação da Ouvidoria, consoante estabelecido pelo artigo 13º da Resolução nº 4.433 do Banco central do Brasil, de 23.07.2015, cabe registrar que o número do telefone da REAG IP S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO consta do Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil e está sendo divulgado pela REAG IP S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO em sua página na internet e por outros canais de comunicação com os clientes;

O Ouvidor está devidamente certificado e se mantém atualizado, inclusive quanto à edição de novos normativos.

**São Paulo, 20 de agosto de 2025**