

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

1º Semestre de 2026 · 01/01/2026 – 30/06/2026

Elaborado nos termos do art. 7º, §2º, da Resolução BCB nº 28/2020, o presente documento consolida as atividades da Ouvidoria da LaFinteca Instituição de Pagamento Ltda no período de referência.

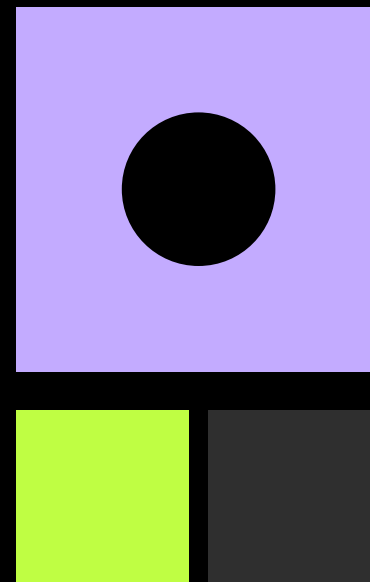
ÍNDICE

01	Nossa Missão	03
02	Sobre a Ouvidoria	04
03	Canais de Atendimento e Indicadores (KPIs)	06
04	Classificação das Reclamações	10
05	Mecanismos e Ferramentas Implementadas	12
06	Melhorias e Considerações Finais	14

NOSSA MISSÃO

Atuar como um canal independente, imparcial e tecnicamente qualificado — promovendo transparência, equidade e a melhoria contínua da experiência de clientes e usuários da LaFinteca.

Alinhada às diretrizes da Resolução BCB nº 28/2020 e do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), a Ouvidoria busca subsidiar o aprimoramento da confiabilidade dos serviços de pagamento e o tratamento equitativo de clientes, com especial atenção àqueles em situação de vulnerabilidade.

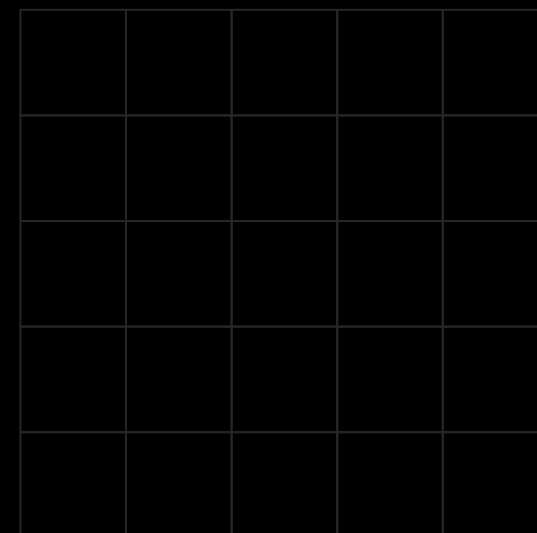


01



SOBRE A OUVIDORIA

Estrutura organizacional, princípios e status de operação no período de referência.



A Ouvidoria

Este é o primeiro Relatório Semestral da LaFinteca, elaborado em conformidade com a Resolução BCB nº 28/2020, subsidiada pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) e demais normas correlatas.

Neste período não foram registrados atendimentos via SAC ou manifestações nos canais regulatórios e de Ouvidoria, uma vez que a Instituição se encontrou majoritariamente em fase pré-operacional. Ainda assim, recebemos 2 manifestações via RDR, confirmadas como direcionadas incorretamente à LaFinteca pelos próprios consumidores.

Mesmo em fase de estruturação, a Ouvidoria já se encontra formalmente constituída e apta a atuar como última instância de atendimento, assegurando análise imparcial das demandas e foco na melhoria contínua da experiência de clientes e usuários.

Última Instância

Instância independente do SAC

10 dias úteis

Prazo regulamentar de resposta (Res. BCB 28/2020)

36 meses

Mandato do Ouvidor Geral

02



CANAIS DE ATENDIMENTO E INDICADORES

Panorama dos canais disponíveis a clientes e usuários, com os respectivos indicadores do período.

SAC · Serviço de Atendimento ao Cliente

CANAIS DE CONTATO

TELEFONE

4864-1357

E-MAIL

sac@la-finteca.com.br

WHATSAPP

(11) 5297-1375

HORÁRIO

Seg. a sex., 08h às 18h
24h, 7 dias por semana (e-mail e
WhatsApp)

SOBRE O SAC

O SAC constitui o canal de primeiro nível de atendimento da LaFinteca, responsável por receber e tratar dúvidas, solicitações, reclamações e sugestões de clientes e usuários, nos termos do Decreto nº 11.034/2022 e da Política de Relacionamento com Clientes.

7 dias corridos · prazo de resposta em 1ª instância (Decreto nº 11.034/2022)

URA IMPLEMENTADA

Unidade de Resposta Audível ativa para os canais de SAC e Ouvidoria, com identificação do protocolo de atendimento do cliente, direcionando automaticamente a demanda à área responsável.

OUVIDORIA · Canais Próprios

CANAIS DE CONTATO

TELEFONE

0800 000 4817
Gratuito, nacional

E-MAIL

ouvidoria@la-finteca.com.br

HORÁRIO

Seg. a sex.
09h–18h

INDICADORES DO PERÍODO (KPIs)

0

Volume de contatos
recebidos

N/A

Tempo médio de
resposta

0

Procedentes

0

Improcedentes

PRINCIPAIS MOTIVAÇÕES

- Instituição em fase pré-operacional durante a maior parte do semestre — lançamento comercial ocorrido em junho/2026.
- Implementação de estrutura de registro de casos, guia de investigação e controle de demandas para elaboração dos relatórios semestrais.
- URA implementada para SAC e Ouvidoria, com identificação de protocolo de atendimento para direcionamento adequado das demandas.

OPORTUNIDADES IDENTIFICADAS

- Registro na plataforma Consumidor.gov.br e estruturação dos canais PROCON e JEC.
- Formulário exclusivo para registro de reclamações na Ouvidoria.

RDR · Registro de Demandas do Cidadão (Bacen)

CANAIS DE CONTATO

SISTEMA RDR / Siscap (Banco Central)	ACESSO Gerido pela área de Compliance	PRAZO SLA 10 dias úteis Res. BCB 28/2020
---	--	---

INDICADORES DO PERÍODO (KPIs)

2 Manifestações recebidas via RDR	2 dias Tempo médio de resposta	0 Procedentes	2 Improcedentes (endereço indevido)
--	---	-------------------------	--

PRINCIPAIS MOTIVAÇÕES

- As 2 manifestações recebidas não guardam relação com a LaFinteca — endereçamento incorreto pelo próprio consumidor no momento do registro.
- Elaboração do Manual Operacional do RDR, orientando a triagem, análise e resposta a manifestações recebidas pelo canal.
- Mapeamento dos processos regulatórios nos canais de Ouvidoria, RDR, PROCON e Consumidor.gov.br, padronizando o fluxo de tratamento das demandas.

OPORTUNIDADES IDENTIFICADAS

- Inclusão do telefone da Ouvidoria no cadastro RDR/UNICAD do Banco Central.
- Monitorar reincidência de endereçamentos indevidos junto ao Bacen para identificar eventual causa-raiz.

03



CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

Procedência das manifestações recebidas nos canais de Ouvidoria e RDR no período.

Procedentes vs. Improcedentes

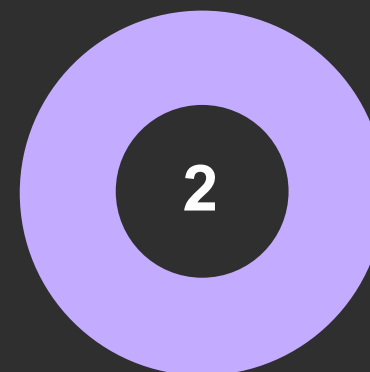
OUVIDORIA

0

manifestações recebidas no período

Não recebemos manifestações dentro do período de formulação deste relatório, uma vez que a Instituição se encontrava em fase pré-operacional na maior parte do semestre.

RDR — SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO



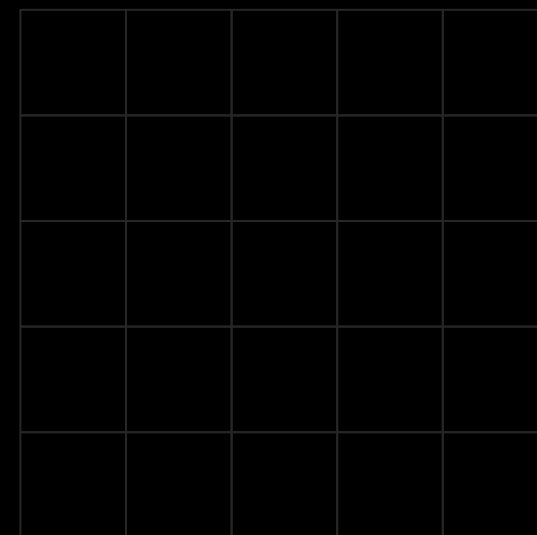
100%
Improcedente

Recebemos 2 manifestações via RDR neste período. Ambas as demandas não possuem relação com a LaFinteca Instituição de Pagamento Ltda — endereçamento incorreto pelo consumidor no momento do registro.

04

MECANISMOS E FERRAMENTAS IMPLEMENTADAS

Estrutura documental, normativa e operacional construída no período para sustentar a atuação da Ouvidoria.



Mecanismos Criados no Período



POLÍTICA

Política de Ouvidoria

Formaliza estrutura, governança, prazos e o Relatório Semestral do componente, em conformidade com a Res. BCB nº 28/2020.



POLÍTICA

Política de Relacionamento com Clientes

Consolida canais, SLAs, princípios de atendimento e mecanismos de controle do SAC e da Ouvidoria, nos termos da Res. BCB nº 155/2021.



TREINAMENTO

Política e Trilha de Treinamentos e Certificações

Programa modular (Institucional, Regulatório, Riscos e Soft Skills) segmentado por público, com avaliação e certificação formal dos colaboradores.



OPERAÇÃO

Sistema de Controle de Casos e Indicadores

Estrutura de registro de casos, guia de investigação e controle de demandas implementada para subsidiar a elaboração dos relatórios semestrais.



ATENDIMENTO

URA — SAC e Ouvidoria

Unidade de Resposta Audível implementada nos canais de SAC e Ouvidoria, com identificação de protocolo para direcionamento adequado das demandas.



REGULATÓRIO

Mapeamento dos Processos Regulatórios

Fluxos de tratamento mapeados para os canais de Ouvidoria, RDR, PROCON e Consumidor.gov.br, padronizando a triagem das demandas.

Considerações Finais

O primeiro semestre de 2026 foi marcado pela estruturação da Ouvidoria e pela construção da base normativa e operacional que sustentará a atuação da LaFinteca perante clientes, usuários e o Banco Central do Brasil. Embora o volume de manifestações tenha sido inexistente em razão da fase pré-operacional, os mecanismos, políticas e ferramentas desenvolvidos neste período colocam a Instituição em posição sólida para o início efetivo das operações.

PRÓXIMOS PASSOS

- Inclusão do telefone da Ouvidoria no cadastro RDR/UNICAD do Banco Central.
- Implementação do Fluxo de Testes de Continuidade do Atendimento.
- Expansão dos canais regulatórios e reputacionais monitorados: Consumidor.gov.br, PROCON e Reclame Aqui.

“

A Ouvidoria já se encontra formalmente estruturada e apta a atuar como última instância de atendimento, com foco na melhoria contínua da experiência de clientes.”