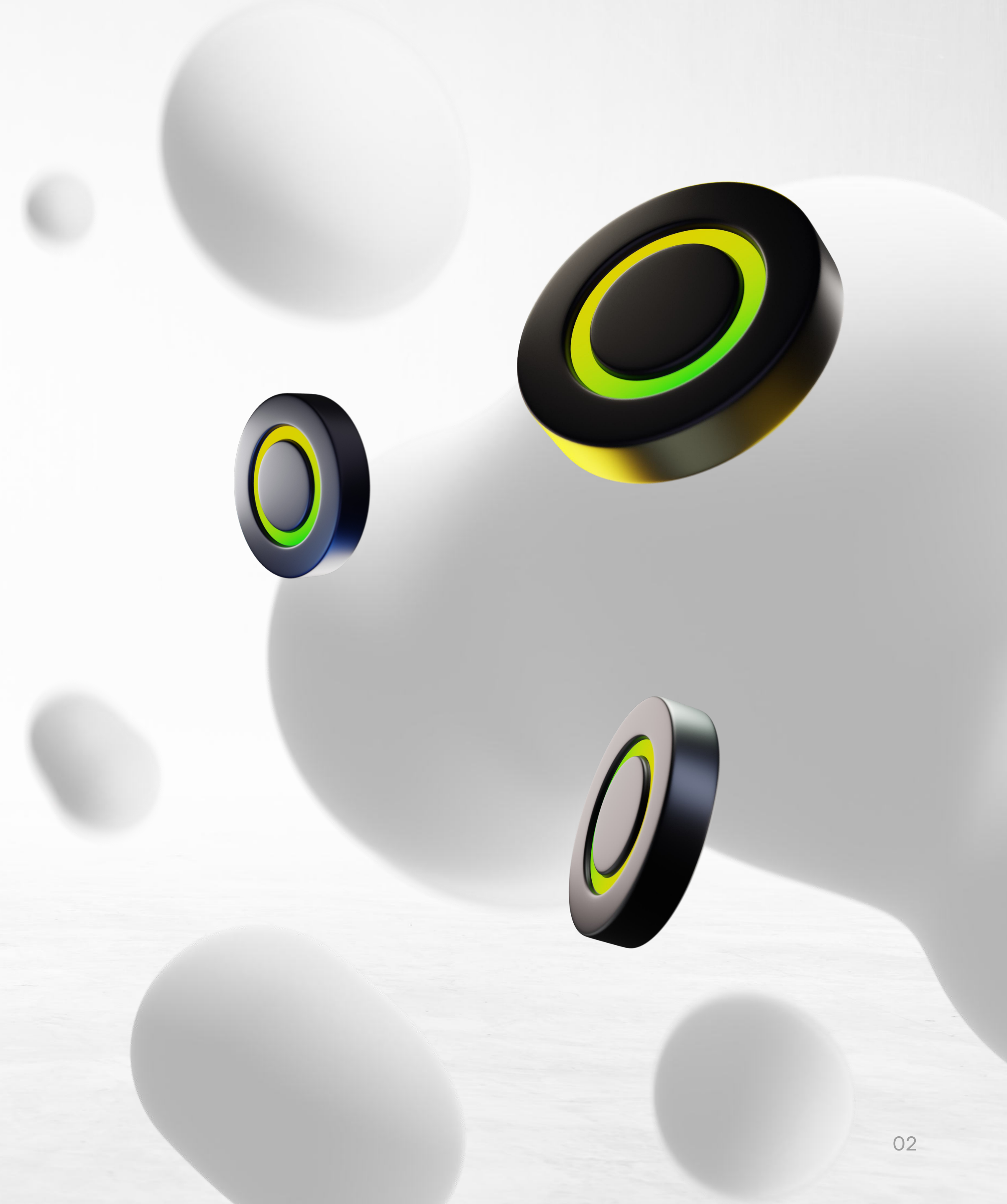




# Relatório de Ouvidoria

1º SEMESTRE / 2024

A Ouvidoria da InfinitePay foi constituída, enquanto componente social da instituição, através da **21ª Alteração ao Contrato Social** da Cloudwalk Instituição de Pagamento e Serviços Ltda., em 20/08/2021, e tem o compromisso de elaborar e encaminhar à auditoria interna e à Diretoria da Sociedade, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas no cumprimento das suas atribuições.



# Mensagem da Ouvidoria

A Ouvidoria da InfinitePay acredita na melhoria e desenvolvimento contínuos.

Levamos a sério a missão de mediar e **solucionar conflitos**, zelar pelo cumprimento das determinações legais e regulamentares, e dos direitos dos consumidores.

**Buscamos atuar como verdadeiros representantes dos nossos clientes**, o que será melhor detalhado através dos nossos números, almejando fazer com que cada uma das demandas possa trazer transformações positivas para todos os produtos e processos da instituição.

A InfinitePay quer **democratizar o mercado** financeiro, e nós, aqui da Ouvidoria, queremos ajudar a fazer isso reforçando a nossa parceria, através de um atendimento humanizado, que se preocupa com as suas demandas e faz de tudo para resolvê-las da melhor forma possível!

# Atuação da Ouvidoria

Canais de atendimento



## **Central de Ouvidoria:**

0800 591 7207

Horário de Funcionamento de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h.



## **Formulário eletrônico no site:**

<https://web.infinitepay.io/sac/ouvidoria>



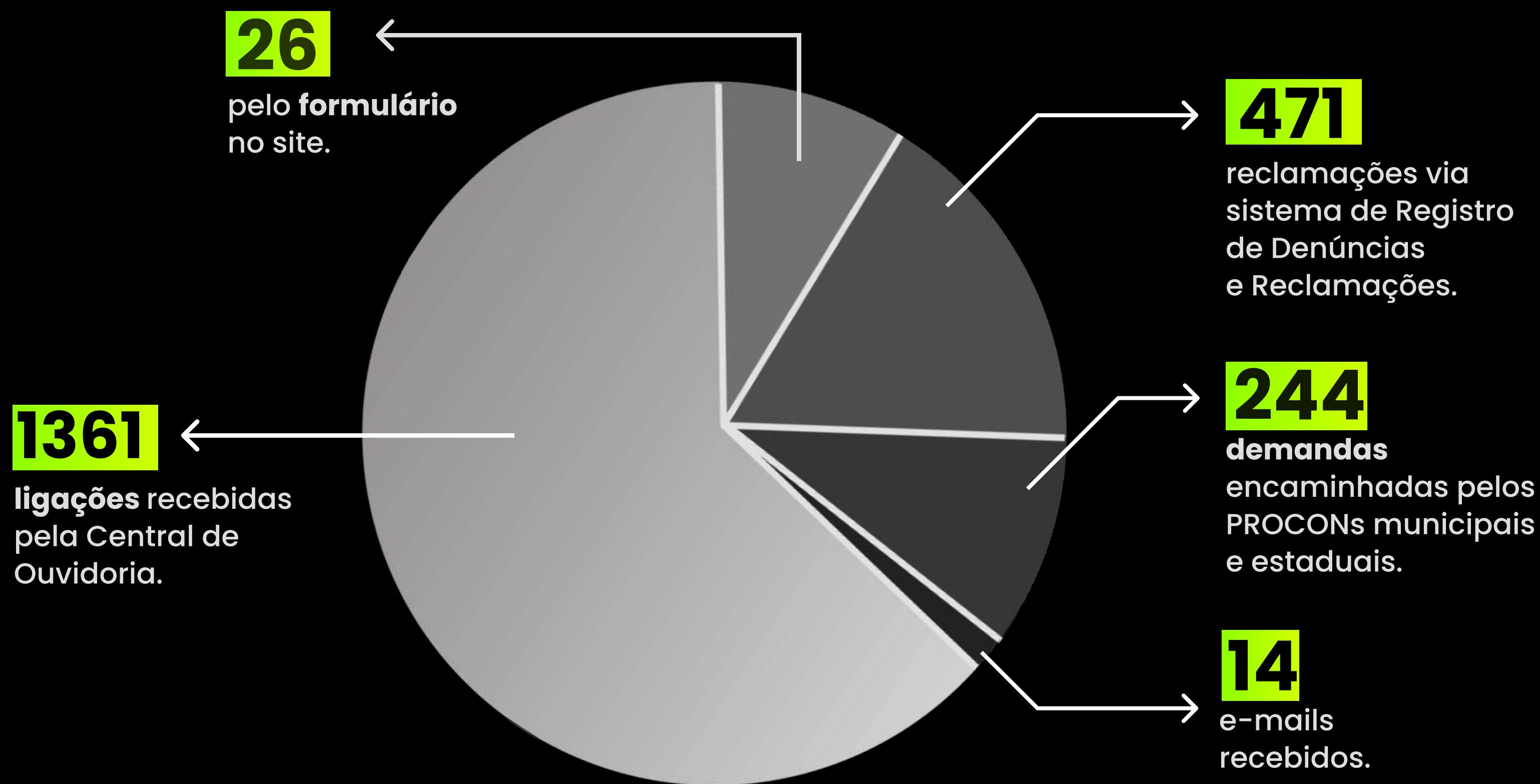
## **Endereço de correspondências:**

R. Eugênio de Medeiros, 303, - Pinheiros, CEP 05.425-070, Conjunto 1501C, no 15º e 16º andares do Condomínio Wtorre Nações Unidas, Torre III.

# Atuação da Ouvidoria

Nossos números

A Ouvidoria da InfinitePay recebeu, entre 01/01/2024 e 30/06/2024, **2.116 (duas mil cento e dezesseis)** demandas, distribuídas através das seguintes fontes:



# Atuação da Ouvidoria

## Nossos números

*Tempo médio de resposta:*

**4.5 dias úteis**

A Ouvidoria da InfinitePay tem como compromisso não utilizar o prazo legal de **10** (dez) dias úteis.

No primeiro semestre de 2023, foram atendidas **1.204** demandas que tiveram o prazo contabilizado<sup>1</sup> de, em média, **5.3** dias úteis. Nesta apuração, de janeiro/24 a junho/24, a Ouvidoria da InfinitePay registrou **2.116** demandas em que o prazo de atendimento foi contabilizado, registrando, em média, um prazo de **4.5** dias úteis.

Neste período, a InfinitePay não solicitou a prorrogação do prazo legal em nenhuma demanda.

Nosso prazo médio de resposta é apurado a partir do recebimento da demanda até a data da efetiva resposta, desconsiderando o dia de início e incluindo o dia de encerramento do prazo, de acordo com as determinações legais aplicáveis.

# Considerações finais

O 1º semestre de 2024 apresentou um grande desafio para a Ouvidoria – um **aumento de 31% (trinta e um por cento) no volume de demandas com relação ao segundo semestre de 2023** – que, mais uma vez, é reflexo direto do crescimento e desenvolvimento da companhia, que cada vez mais consolida sua posição no mercado financeiro.

Ainda assim, o **prazo médio de resposta reduziu em relação ao segundo semestre de 2023**, evidenciando que as melhorias implementadas durante aquele semestre e o semestre atual tiveram o efeito desejado de promover a uma experiência cada vez mais eficiente e de qualidade para os clientes da instituição.

A análise dos resultados evidencia a preocupação do time em se manter alinhado com os princípios e valores da instituição, em especial a **satisfação do cliente**.

Em continuidade da implementação de novas tecnologias voltadas para o atendimento da Ouvidoria, segue objetivando aprimorar ainda mais a eficiência e a análise de dados relacionados às causas raízes das demandas. Isso visa não apenas a uma tratativa eficiente, mas também à prevenção de futuras demandas.



DocuSigned by:  
*Gabriel Bernal*  
8C0BA70BF817412...

DocuSigned by:  
*Henrique Rodrigues de Barros*  
B80ATC941E7E4EC...