



Relatório de Ouvidoria

2º SEMESTRE / 2022

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:

www2.infinitepay.io/ouvidoria/



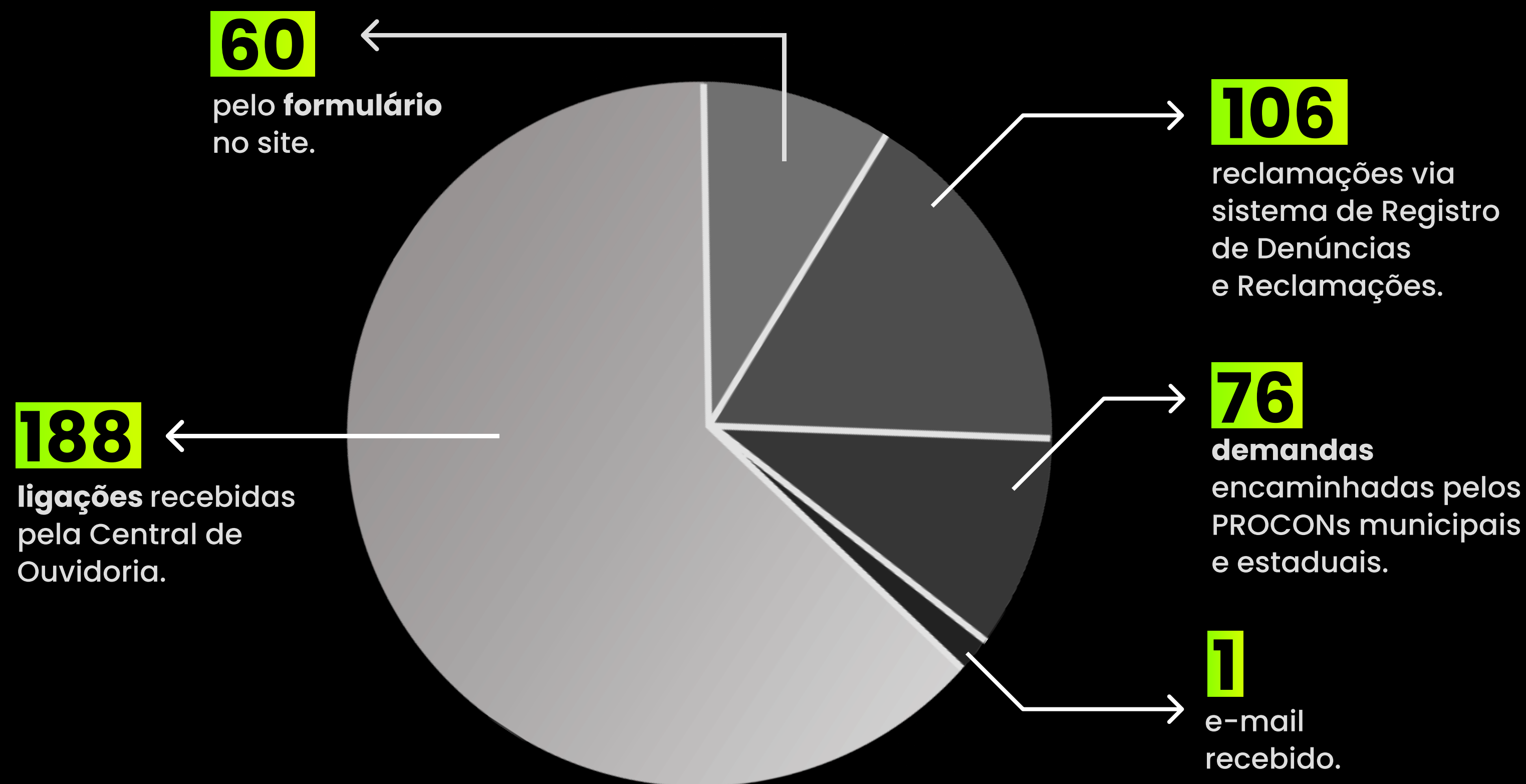
Endereço de correspondências:

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 01/07/2022 e 31/12/2022, **431** (quatrocentas e trinta e uma) demandas, distribuídas através das seguintes fontes:



Atuação da Ouvidoria

Nossos números

Tempo médio de resposta:

4.4 dias úteis

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

Na última apuração, no período de jan/2022 e junho/2022, foram atendidas **453¹** demandas dos seus clientes, na média, em **7.5** dias úteis. Nesta, de julho/22 a dezembro/22, a Ouvidoria da InfinitePay registrou **355** demandas avaliadas, na média, em **4.4** dias úteis, uma redução de **40%** no prazo de atendimento, face à redução de **20%** no volume.

Neste período, a InfinitePay não solicitou 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 **2º semestre de 2022** consolidou a atuação célere e resolutiva não só da Ouvidoria da InfinitePay, como de todo o time de atendimento ao cliente, o que se evidencia pela redução na quantidade de reclamações e do tempo de resposta mesmo diante do cenário de crescimento acelerado, com marcos importantes como o lançamento de novos produtos (InfiniteBank, InfiniteCard, InfiniteTap e muito mais) e a concessão da autorização de Instituição de Pagamento pelo Banco Central.

As iniciativas nas áreas de **pessoas, processos e tecnologia** propostas no término do primeiro semestre geraram o efeito pretendido de redução do prazo médio de resposta, que, proporcionalmente à estrutura do time, é o menor desde a implementação do componente institucional de Ouvidoria.

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

Para o primeiro semestre de 2023 será dada ênfase ainda maior na qualidade do atendimento, avaliada através de feedback direto dos clientes e avaliação interna das áreas parceiras.

