



fiserv.

Relatório de Ouvidoria

1º semestre/2025



Objetivo

Em conformidade com as Resoluções BCB nº 28/2020 e BCB nº 222/2022 e com a CMN nº 4.860/2020, este relatório refere-se às atividades da Ouvidoria da **Fiserv**, no 1º semestre de 2025.



Resolução BCB nº 28/2020

Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições de pagamento e pelas administradoras de consórcio.



Resolução BCB nº 222/2022

Dispõe sobre o tratamento de registro de reclamações no âmbito do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR).



Resolução CMN nº 4.860/2020

Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

INTRODUÇÃO

CANAIS DE ATENDIMENTO

DEMANDAS RECEBIDAS

- Principais motivos de demandas
- Tempo médio de solução
- Qualificação das demandas

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Índice

**A Fiserv é líder
global em tecnologia
financeira e serviços
de pagamentos e
está presente em
mais de 100 países.**

Fiserv Global

Número 1:

- Adquirente do mundo.
- Processador de cartões do mundo.
- Processamento de contas bancárias nos EUA.

+35 anos

- Facilitando bilhões de transações.
- Processando bilhões de contas de depósito.
- Suportando milhares de instituições financeiras e milhões de negócios em mais de 100 países.

+44 mil colaboradores

- Membro do Índice S&P500®.
- Uma das empresas mais admiradas do mundo pela FORTUNE® por 11 dos últimos 14 anos.
- Listada entre as empresas mais inovadoras do mundo pela Fast Company por dois anos consecutivos.

Fiserv Brasil

+ 415 mil
estabelecimentos ativos

+1.2 bi
transações de aquisição

+600 milhões
em transações Pix

+US\$ 200 bi
volume transacionado no varejo

+11 bi
transações no varejo

+1.000
associados

+200 milhões
cartões processados
Vision Plus

+US\$ 19,5 bi
volume de processamento
de aquisição

Introdução

A **FISERV DO BRASIL INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.** e a **FISERV SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO LTDA.** constituem o “Conglomerado Fiserv” e atuam, respectivamente, na oferta de produtos de adquirência, relacionados a serviços de credenciamento de estabelecimentos comerciais, para aceitação de meios eletrônicos de pagamentos na aquisição de bens e/ou serviços, e na oferta de crédito a pessoas físicas ou jurídicas.

O Conglomerado Fiserv conta com um time de Ouvidoria composto integralmente por analistas certificados por entidade de reconhecida capacidade técnica, conforme regulamentação específica da atividade (“Ouvidoria Fiserv”).

A Ouvidoria Fiserv tem como principal objetivo atuar como canal de comunicação entre o Conglomerado Fiserv e os usuários de seus produtos e serviços (doravante denominados apenas “Clientes”). A Ouvidoria atua nas demandas dos Clientes que tenham recorrido aos serviços de atendimento primário das empresas e não tenham ficado satisfeitos com a resposta apresentada nesses canais. É a instância máxima de recurso aos Clientes dentro da Fiserv, na obtenção de uma solução efetiva para a questão apresentada, sem substituir os canais convencionais de atendimento.



Introdução

É papel da Ouvidoria Fiserv atuar como agente de mudança, promovendo insumos para a constante melhoria e evolução dos produtos, processos e serviços do Conglomerado Fiserv, a fim de assegurar medidas preventivas e corretivas adequadas.

A Ouvidoria Fiserv conta com condições adequadas para seu funcionamento, bem como para que sua atuação seja pautada pelos seus princípios, quais sejam: diligência, ética, isenção, melhoria contínua, privacidade, transparência, tratamento equitativo e tempestivo.

Este relatório atende às resoluções normativas acima especificadas e normas complementares, e apresenta informações sobre as demandas registradas diretamente nos canais de atendimento da Ouvidoria Fiserv, no período compreendido entre 01/01/2025 e 30/06/2025, especificando volumetria e motivos de acionamento.

Apresentamos também uma análise detalhada da causa raiz das demandas recebidas, bem como os planos de ação estruturados para minimização de ocorrências e implementação de melhoria contínua dos processos e produtos ofertados pela Fiserv.



A Ouvidoria Fiserv disponibilizou aos seus clientes, no 1º semestre de 2025, os seguintes canais de atendimento:

0800 727 4655 - destinado a clientes do produto azulzinha

0800 770 6213 - destinado a clientes do produto Bin

■ **Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR)**

Serviço do Banco Central do Brasil para consulta e atualização de demandas, conforme procedimentos dispostos na Resolução BCB nº 222/2022.

■ **ProConsumidor**

Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor, que integra processos e procedimentos relativos ao atendimento de consumidores nos Procons.

■ **Consumidor.gov**

Canal desenvolvido e gerenciado pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon, do Ministério da Justiça.

■ **PROCON's**

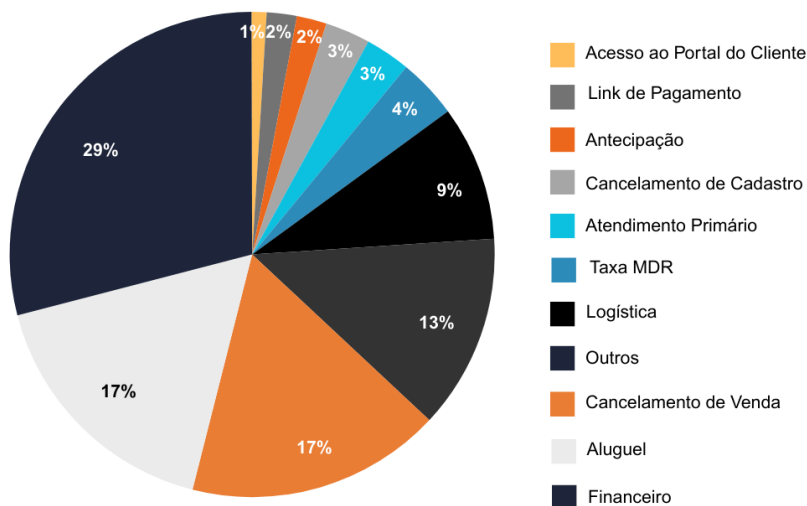
Estaduais ou Municipais



Canais de atendimento

Principais motivos de demandas

As demandas recebidas pela **Ouvidoria da Fiserv** são classificadas pelos seguintes motivos, separadas pela quantidade total de acionamentos atendidos no **1º semestre de 2025**:





Tempo médio de solução

4 DIAS úteis foi o tempo médio aproximado de solução (TMS) praticado pela Ouvidoria Fiserv ao longo do 1º semestre de 2025.

Estamos abaixo do prazo regulatório estipulado pelo artigo 6º, parágrafo 2º, da Resolução CMN nº 4.860/2020, que é de 10 (dez) dias úteis.

Qualificação das demandas

No 1º semestre de 2025, o BANCO CENTRAL DO BRASIL analisou **25 demandas** registradas pelos Clientes em face do Conglomerado Fiserv, que foram encerradas pela referida Autarquia da seguinte forma:

01
Cancelada após
resposta da IF/AC;

01
Não
conclusiva;

06
Reclamações
não reguladas;

03
Reclamações
reguladas
improcedentes;

14
Reclamações
reguladas
procedentes.

Considerações Finais

Apuramos uma média mensal de aproximadamente 69 (sessenta e nove) demandas de Ouvidoria recebidas durante o 1º semestre de 2025.

Este relatório apresenta um panorama detalhado das atividades da Ouvidoria da Fiserv durante o primeiro semestre de 2025, refletindo o comprometimento contínuo da organização em aprimorar a qualidade do atendimento ao cliente e a eficiência de seus processos.

A Ouvidoria da Fiserv seguirá monitorando as causas das reclamações e ajustando suas estratégias para fortalecer o relacionamento com os clientes, comprometendo-se a ser um canal de comunicação eficaz entre o Conglomerado Fiserv e os usuários de seus produtos e serviços.

São Paulo, 06 de agosto de 2025.

Nadima El Hayek Ligerio
Ouvidora

Luiz Henrique Tamashiro
Diretor de Ouvidoria

fiserv.