

fiserv.

Relatório de Ouvidoria

1° semestre/2026

Índice

1. Ouvidoria Fiserv

1.1 Canais de atendimento

2. Objetivo

2.1 Regulamentação

3. Demandas recebidas

3.1 Principais motivos de demandas

3.2 Tempo médio de solução

3.3 Qualificação das demandas

4. Disposições finais





1. Ouvidoria Fiserv

A FISERV DO BRASIL INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. e a **FISERV SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO LTDA.** constituem o "Conglomerado FISERV" e atuam, respectivamente: (i) 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 (ii) 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 por finalidade:

(a) atuar como canal de comunicação entre o Conglomerado FISERV e os usuários de seus produtos e serviços (doravante denominados apenas "Clientes"), inclusive na mediação de conflitos;

(b) prestar atendimento de última instância às demandas dos Clientes que tenham recorrido aos serviços de atendimento primário do Conglomerado FISERV e não tenham ficado satisfeitos com a resposta apresentada nesses canais;

fiserv.



(c) ser a instância máxima de recurso aos Clientes dentro do Conglomerado FISERV, na obtenção de uma solução efetiva para a questão apresentada, sem substituir os canais convencionais de atendimento;

(d) manter a Diretoria do Conglomerado FISERV informada a respeito das atividades de Ouvidoria e dos problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições, bem como sobre o resultado das medidas adotadas pelos Diretores para solucioná-los.

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.

fiserv.

A Ouvidoria Fiserv disponibilizou aos seus Clientes, no 1° semestre de 2026, os seguintes canais de atendimento:

- **Telefone 0800 727 4655**
  Destinado a Clientes do produto azulzinha.

- **Telefone 0800 770 6213**
  Destinado a Clientes do produto Bin.

- **Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR)**
  Serviço do Banco Central do Brasil, conforme procedimentos dispostos na Resolução BCB n° 222/2022.

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

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

- **PROCON's**
  Estaduais ou Municipais



1.1 Canais de atendimento



2. Objetivo

Este relatório atende aos normativos abaixo especificados e normas complementares, e apresenta informações sobre as demandas registradas diretamente nos canais de atendimento da Ouvidoria FISERV, mencionados no item 1.1 acima, no período compreendido entre os dias **01/01/2026 e 30/06/2026**, especificando volumetria e motivos de acionamento.

Apresentamos também uma análise detalhada de 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.

fiserv.

2.1 Regulamentação



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).



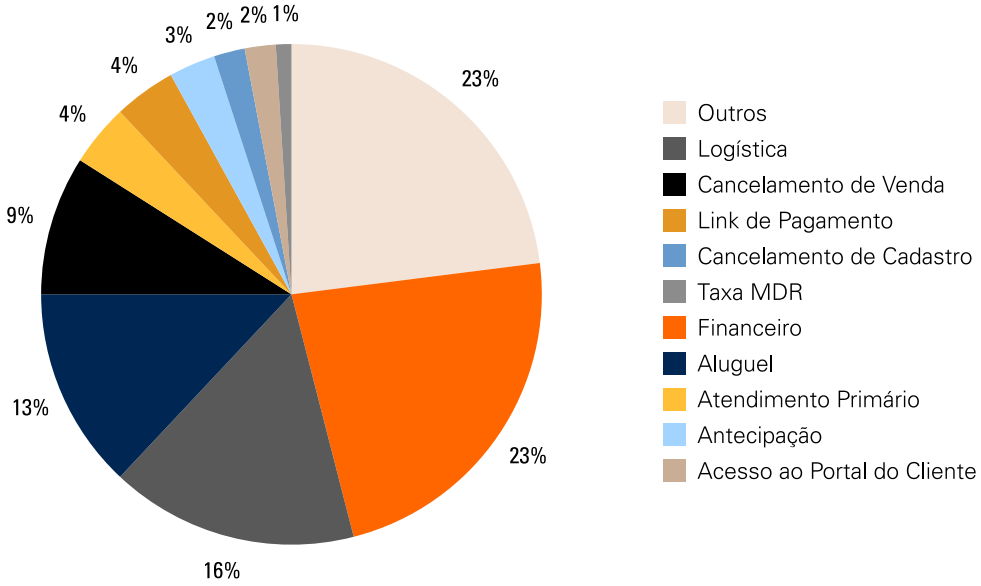
Resolução CMN nº 4.860/2020

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

3. Demandas recebidas

3.1 Principais motivos de demandas

As demandas recebidas pela Ouvidoria FISERV são classificadas pelos seguintes motivos, separados pela quantidade total de acionamentos atendidos no **1° semestre de 2026:**



Descrição dos motivos de acionamentos em Ouvidoria

Financeiro
representante de 23% do volume total

Informações, solicitações ou reclamações relacionadas a liquidação de pagamento em conta bancária, dúvidas sobre valores transacionados e/ou creditados ao estabelecimento comercial, assim como sobre valores retidos por política de crédito e risco ou por trava bancária de recebíveis;

Logística
representante de 16% do volume total

Informações, solicitações ou reclamações relacionadas ao procedimento de entrega e/ou retirada de equipamento, funcionamento, manutenção ou troca de equipamento, e fornecimento de bobinas;

Aluguel
representante de 13% do volume total

Informações, solicitações ou reclamações sobre a cobrança do aluguel decorrente da utilização do equipamento de autorização de pagamentos;

Cancelamento de venda
representante de 9% do volume total

Informações, solicitações ou reclamações relacionadas ao procedimento de cancelamento de transações realizadas no equipamento de autorização de pagamentos;

Atendimento Primário
representante de 4% do volume total

Informações, solicitações ou reclamações relacionadas aos atendimentos prestados pelos canais primários, seja por telefone ou outros canais disponibilizados aos Clientes, incluindo dificuldade de contato, demora no atendimento ou ausência de solução para o atendimento prestado;

Link de Pagamento
representante de 4% do volume total

Informações, solicitações ou reclamações relacionadas ao serviço de link de pagamento (e-commerce), para transações realizadas de maneira virtual, sem a necessidade da utilização do equipamento de autorização de pagamentos;

Antecipação
representante de 3% do volume total

Informações, solicitações ou reclamações relacionadas à contratação, procedimentos e/ou cancelamento de pagamento antecipado, de forma esporádica ou recorrente, de valores de liquidação futura devidos ao estabelecimento comercial;

Cancelamento de cadastro
representante de 2% do volume total

Informações, solicitações ou reclamações relacionadas ao procedimento de encerramento da contratação e descredenciamento do estabelecimento comercial, incluindo os fluxos para devolução do equipamento e quitação de débitos;

Acesso ao Portal do Cliente
representante de 2% do volume total

Dúvidas, solicitações ou reclamações relacionadas ao acesso e à utilização da ferramenta "Portal do Cliente", que disponibiliza as informações relacionadas aos equipamentos utilizados pelo estabelecimento comercial, tais como detalhamento de transações efetuadas e pagamentos realizados;

Taxa MDR
representante de 1% do volume total

Informações, solicitações ou reclamações relacionadas à taxa de desconto devida pelo estabelecimento comercial, calculada percentualmente sobre o valor bruto das transações de pagamento ocorridas no equipamento utilizado pelo estabelecimento credenciado;

Outros
representante de 23% do volume total

Motivos diversos não classificados nos itens anteriores;



3.2
Tempo médio de solução

O tempo médio de solução (TMS) praticado Ouvidoria FISERV ao longo do 1° semestre de 2026 foi de aproximadamente **5 (cinco) dias úteis**, abaixo do prazo regulatório estipulado pelo artigo 6°, parágrafo 2°, da Resolução CMN n° 4.860/2020, que é de 10 (dez) dias úteis.

3.3 Qualificação das demandas

BANCO CENTRAL DO BRASIL

No 1° semestre de 2026, o BANCO CENTRAL DO BRASIL analisou 21 (vinte e cinco) demandas registradas pelos Clientes em face do Conglomerado FISERV, que foram encerradas pela r. Autarquia da seguinte forma:

01
Cancelada após resposta da IF/AC

01
Reclamação regulada improcedente

01
Reclamação regulada procedente

18
Respondidas: IF/AC

4. Disposições finais

Conforme detalhado nos itens acima, apuramos uma média mensal de aproximadamente 61 (sessenta e uma) demandas de Ouvidoria recebidas durante o 1° semestre de 2026.

As iniciativas acompanhadas no período demonstram o comprometimento da organização com a melhoria contínua dos processos, da qualidade do atendimento e da experiência dos clientes.

A Ouvidoria FISERV reafirma seu compromisso com a transparência, a melhoria contínua e a representação da voz do cliente, contribuindo para o aprimoramento constante dos processos, produtos e serviços da organização.

São Paulo, 31° de julho de 2026.

Nadima El Hayek Ligero
Ouvidora

Luiz Henrique Tamashiro
Diretor de Ouvidoria

fiserv.


fiserv.