



fiserv.

Relatório de Ouvidoria

2º semestre/2025



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 **01/07/2025** e **31/12/2025**, 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.



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.

06 OUVIDORIA FISERV

08 CANAIS DE ATENDIMENTO

09 DEMANDAS RECEBIDAS

09. Principais motivos de demandas

10. Descrição dos motivos de acionamentos em Ouvidoria

12. Tempo médio de solução

13. Qualificação das demandas Banco Central do Brasil

14 DISPOSIÇÕES 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 adquirência

+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 adquirência

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 aquisição, 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;



- (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.

A Ouvidoria Fiserv disponibilizou aos seus Clientes, no 2º semestre de 2025, 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 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**

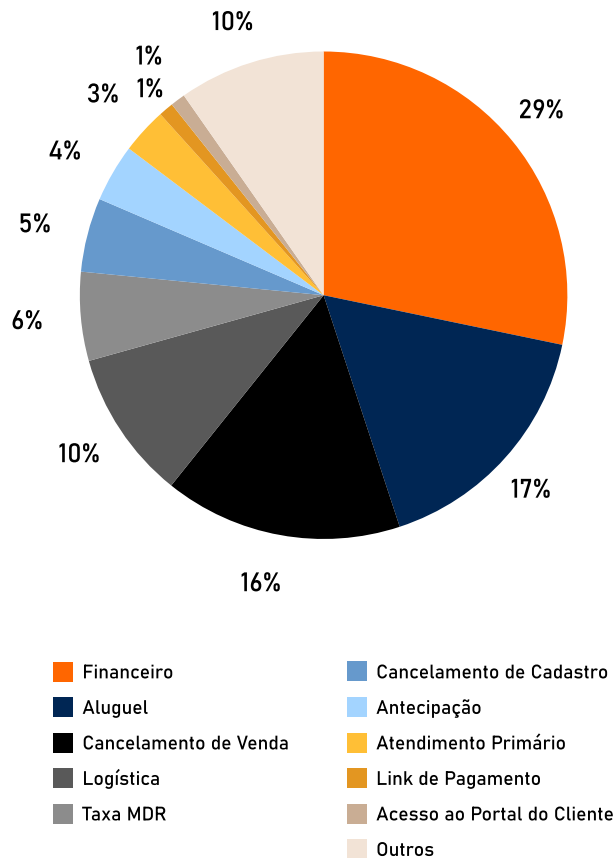
Estaduais ou Municipais



Canais de atendimento

Principais motivos de demandas

As demandas recebidas pela Ouvidoria Fiserv são classificadas pelos seguintes motivos, separados pela quantidade total de acionamentos atendidos no **2º semestre de 2025**:



Descrição dos motivos de acionamentos em Ouvidoria

Financeiro

representante de 29% 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;

Aluguel

representante de 17% 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 16% do volume total

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

Logística

representante de 10% 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;

Taxa MDR

representante de 6% 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;

Cancelamento de cadastro

representante de 5% 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;

Descrição dos motivos de acionamentos em Ouvidoria

Antecipação

representante de 4% 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;

Atendimento Primário

representante de 3% 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 1% 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;

Acesso ao Portal do Cliente

representante de 1% 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;

Outros

representante de 10% do volume total

motivos diversos não classificados nos itens anteriores;





Tempo médio de solução


O tempo médio de solução (TMS) praticado Ouvidoria Fiserv ao longo do 2º semestre de 2025 foi de aproximadamente **5 (cinco) dias** úteis, 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 2º semestre de 2025, o Banco Central do Brasil analisou 35 (trinta 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;

02 
Não conclusiva;

13 
Reclamações não reguladas;

02 
Reclamações reguladas improcedentes;

17 
Reclamações reguladas procedentes.

Considerações Finais

Conforme detalhado nos itens acima, apuramos uma média mensal de aproximadamente 61 (Sessenta e uma) demandas de Ouvidoria recebidas durante o 2º semestre de 2025.

Este relatório apresenta um panorama detalhado das atividades da Ouvidoria da Fiserv durante o segundo 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 Fiserv reitera seu compromisso com a transparência, diligência e melhoria contínua, atuando como canal independente e qualificado para propiciar correções efetivas e prevenir recorrências, sempre com foco na experiência do cliente e na conformidade dos processos.

São Paulo, 09 de fevereiro de 2026.

Nadima El Hayek Ligerio
Ouvidora

Luiz Henrique Tamashiro
Diretor de Ouvidoria

fiserv.