

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2025

Apresentamos o relatório semestral da Ouvidoria da OneKey Payments, em conformidade com a Resolução BCB n.º 28/2020, detalhando nossa atuação, estrutura e números.

SUMÁRIO



QUEM SOMOS

Nossa identidade e trajetória no mercado

NOSSA EMPRESA

Princípios que norteiam nossas ações

A OUVIDORIA

Função e objetivos do canal de atendimento

NOSSA ESTRUTURA

Organização e governança da Ouvidoria

CANAIS DE ATENDIMENTO

Meios de contato disponíveis aos usuários

CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO

Como avaliamos e categorizamos as demandas

DADOS DA OUVIDORIA

Resultados e métricas do semestre

QUEM SOMOS

A **OneKey Payments** é especialista em tecnologia de pagamentos globais, oferecendo uma solução completa que permite às empresas escalar suas transações de entrada e saída de forma simples, segura e com total otimização de desempenho.

Nossa solução completa de gateway transfronteiriço possui **fácil integração plug and paly**, com soluções de pagamento e liquidações no Brasil e exterior usando PIX, boleto bancário ou cartão de crédito.

OneKey
Payments

Marco Institucional

Adquirimos autorização do Banco Central do Brasil em março de 2024 para operar como uma **instituição de pagamento emissora de moeda eletrônica**.

Também somos participantes diretos no Pix.

Foco de mercado: B2B

Serviços: Processamento de transações pagamentos e emissão de contas de pagamentos pré-pagas para estabelecimentos comerciais.



SOBRE NOSSA EMPRESA



MISSÃO

Inovar e criar tecnologia para agilizar os processos de pagamentos de nossos clientes, gerenciando os riscos e buscando seu sucesso.



VISÃO

Liderar uma revolução financeira através de soluções de pagamento de ponta.



VALORES

Nossos valores fundamentais:
#Be Direct #Take Risks #Be Owner #Be Curious #Be Hero Leader

A OUVIDORIA

A Ouvidoria é um **canal independente de última instância**, responsável por garantir o cumprimento das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor, bem como atuar como um canal de comunicação entre a OneKey Payments e seus clientes.

Este relatório é publicado em atendimento à **Resolução BCB nº 28 de 23 de outubro de 202** do Banco Central do Brasil.

- 1 Janeiro 2024**
Implantação da Ouvidoria como parte do processo de autorização para funcionar como instituição de Pagamento.
- 2 Março 2024**
Autorização do Banco Central do Brasil para operar como instituição de pagamento.
- 3 Junho 2025**
Contratação da ouvidoria da ABRACAM, automatizando processos e elevando o nível de governança e profissionalismo nos atendimentos.

NOSSA ESTRUTURA

Composição da Ouvidoria

Ouvidor Interno

Responsável pelos atendimentos do RDR e por munir a ABRACAM ~com informações.

Ouvidor ABRACAM

Responsável pelos atendimentos telefônicos e eletrônicos (formulário).

Diretor de Ouvidoria

Responsável pela estrutura da Ouvidoria, indicado no UNICAD e que também exerce a função de Diretor Presidente da Instituição.

Estrutura de Governança

Possuímos uma estrutura que atua de forma segregada e independente:



CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



TELEFONE

0800 770-5422

Atendimento em dias úteis, das 9h às 16:30h (horário de Brasília)



FORMULÁRIO ONLINE

Disponível 24h por dia, 7 dias por semana no site da OneKey Payments

[Acessar formulário](#)



RDR DO BACEN

Registro de Demandas do Cidadão através do portal do Banco Central do Brasil

[Portal do RDR do Banco Central](#)

CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

Canal Telefônico e Eletrônico

Improcedente

- Demandas já solucionadas satisfatoriamente pela OneKey
- Não relacionadas aos serviços prestados (sugestões, consultas, elogios)
- Contatos de teste
- Não caracterizam descumprimento de legislação/regulação
- Contatos recebidos de não clientes da OneKey

Procedente Não Solucionada Solucionada

Identificado o descumprimento de legislação, normativas institucionais ou deficiências na qualidade de produtos, serviços ou atendimentos, em que **não há possibilidade de adoção imediata** das medidas corretivas ou dos ajustes resolutivos aplicáveis, dentro do prazo de 10 (dez) dias úteis.

Procedente Solucionada

Identificado o descumprimento de legislação, normativas institucionais ou deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento, tratando-se de **situações pontuais em que foram tomadas medidas corretivas para a solução imediata.**

CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

RDR do Banco Central do Brasil

01

Regulada Procedente

O Banco Central do Brasil considera a demanda como matéria por ele regulada e procedente em favor do demandante.

02

Regulada Improcedente

O Banco Central do Brasil considera a demanda como matéria regulada, mas improcedente em desfavor do demandante.

03

Regulada Inconclusiva

O Banco Central do Brasil entende que a demanda é matéria regulada, mas não foi possível concluir sobre a responsabilidade da instituição.

04

Não Regulada

O Banco Central do Brasil considera que a demanda não se refere a matéria por ele regulada.

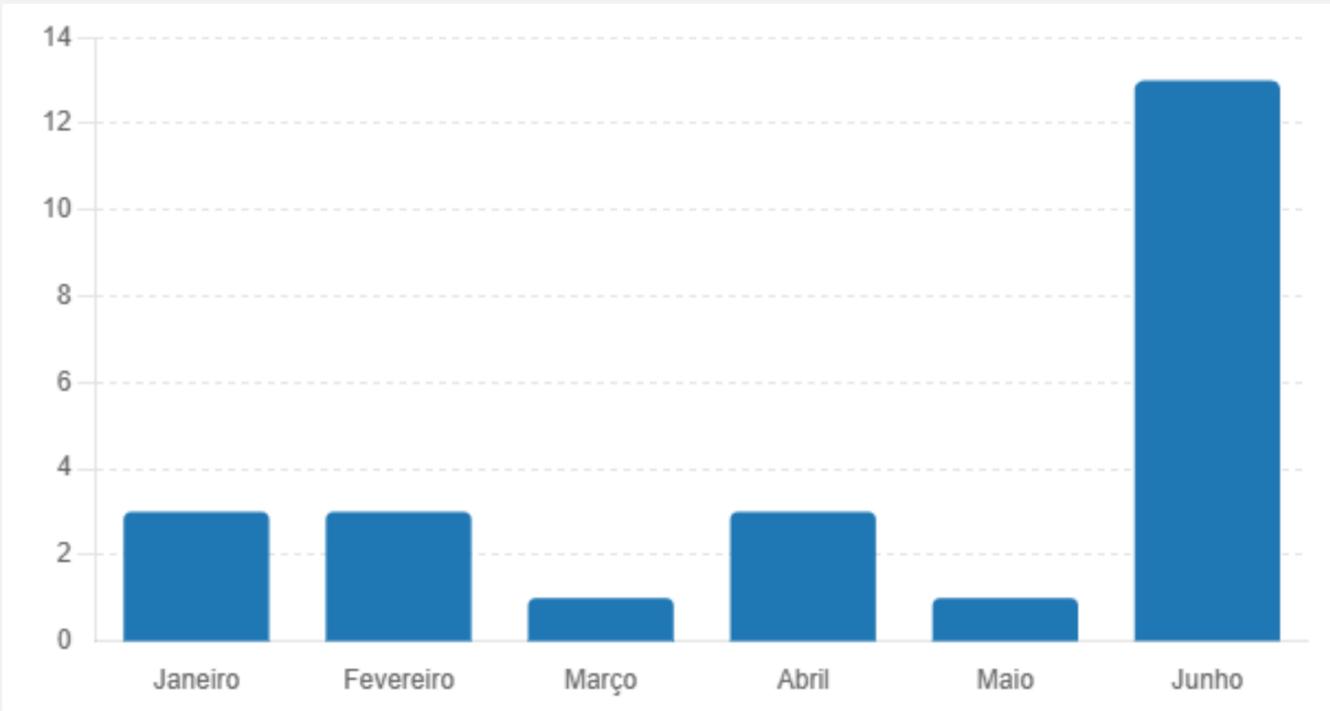
05

Pendente de Análise

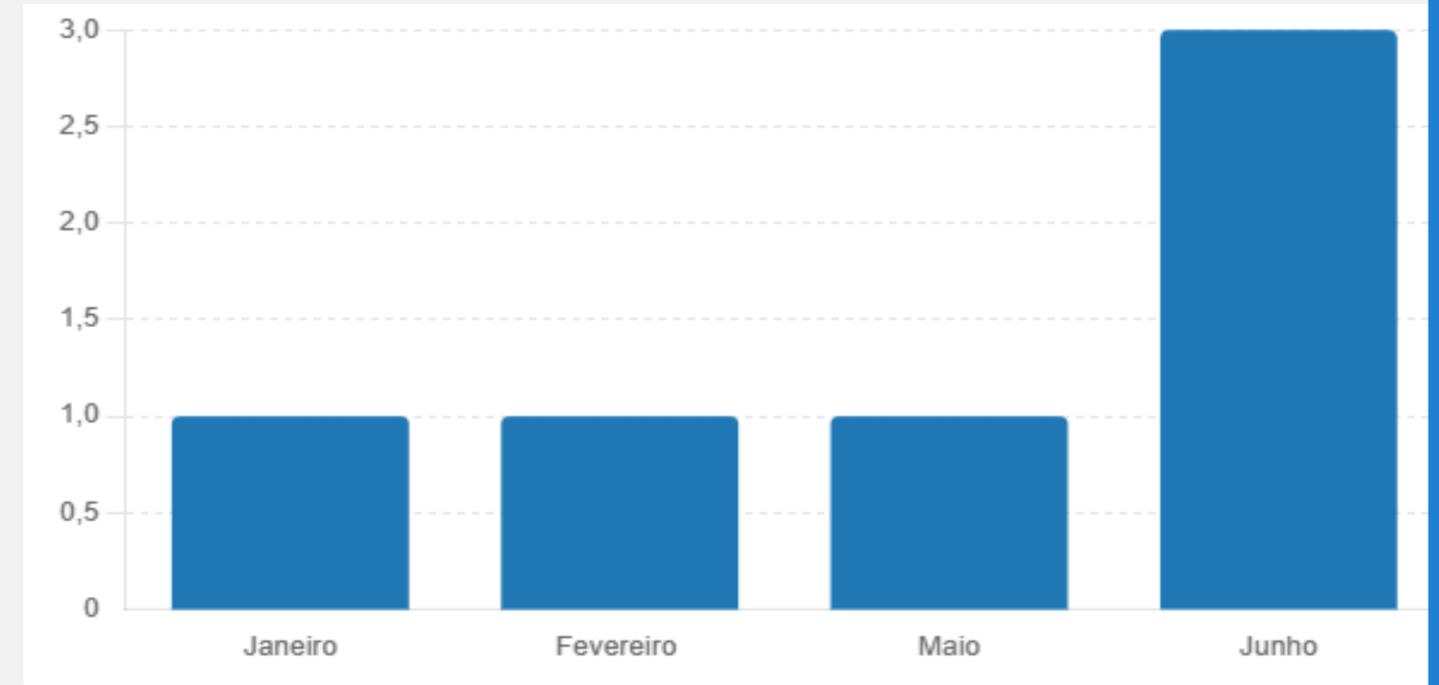
Demandas recebidas no RDR que ainda não foram classificadas pelo Banco Central do Brasil.

NOSSOS NÚMEROS NO SEMESTRE

Canal RDR



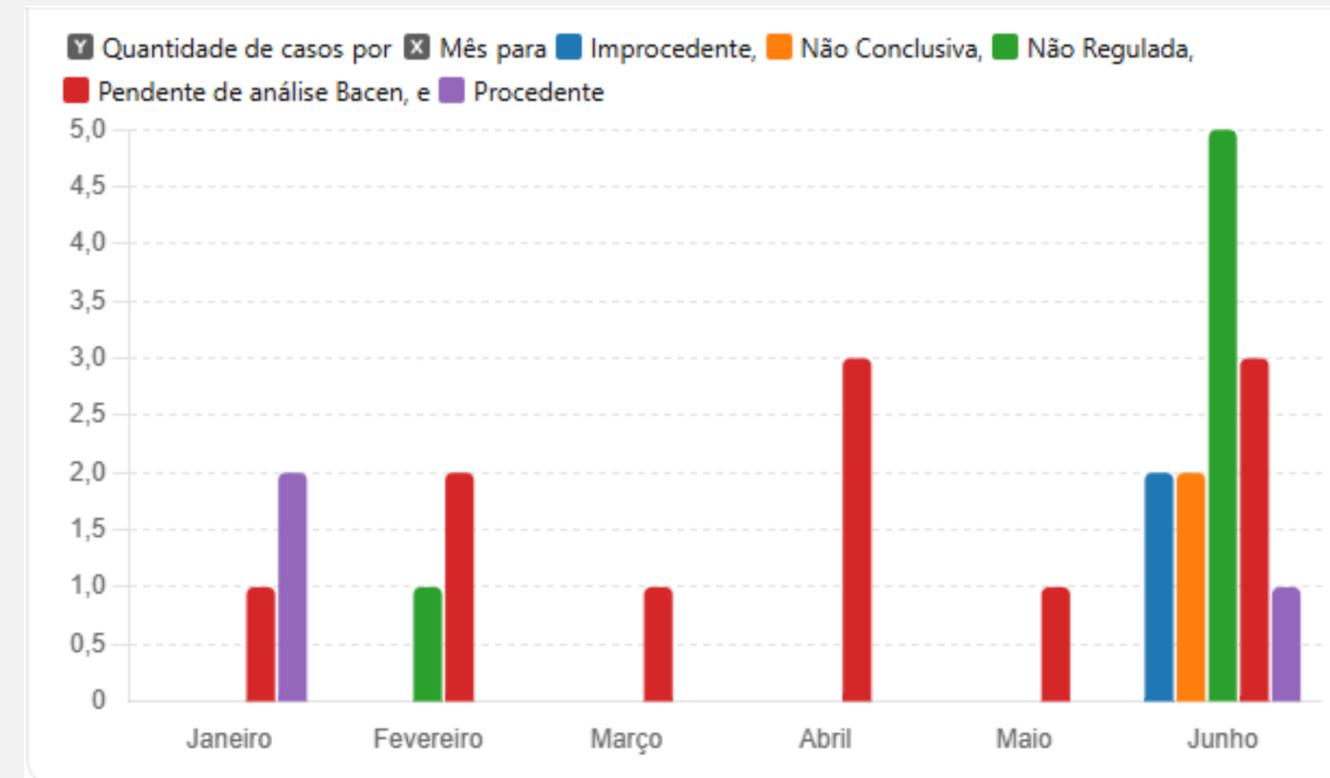
Canal Eletrônico



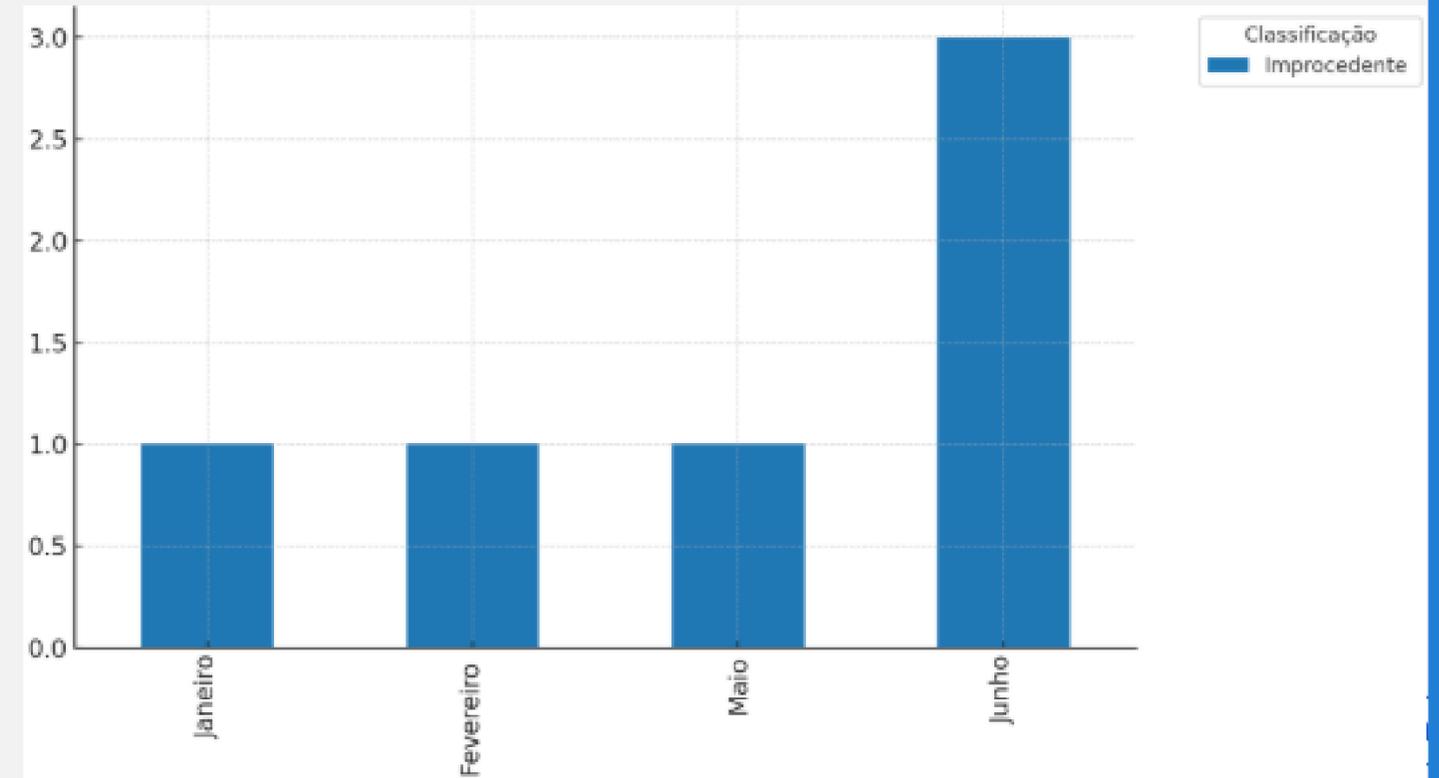
Demandas Totais

Demandas Totais

Demandas Por Classificação



Demandas Por Classificação



MAIS RÁPIDA E SEGURA



<https://www.linkedin.com/company/onekey-payments/>



<https://www.instagram.com/onekey.payments.br>