



**RELATÓRIO**

**DA**

**OUVIDORIA**

**2º semestre / 2024**

# SUMÁRIO

1. Quem Somos.....	3
2. Nossos Valores.....	4
3. A Ouvidoria.....	5
4. Nossa Estrutura.....	6
5. Canais Atendidos pela Ouvidoria.....	7
6. Perfil e Comportamento dos Usuários.....	8
7. Dados da Ouvidoria.....	9
7. Evolução Mês a Mês.....	11
8. Outros Canais de Contato.....	12



## 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. Uma solução completa de gateway transfronteiriço com fácil integração *plug and play*, soluções de pagamento e liquidações no Brasil e em todo o mundo usando PIX, boleto bancário ou cartão de crédito.

Adquirimos autorização do Banco Central do Brasil em março de 2024 para operar como uma instituição de pagamento emissora de moeda eletrônica, e desde então vimos aprimorando nossas políticas, processos e controles internos.

Nosso foco é o mercado B2B; prestamos serviços de processamento de pagamentos e oferecemos contas de pagamentos pré-pagas para nossos clientes (estabelecimentos comerciais).

## NOSSA MISSÃO, VISÃO E VALORES



### MISSÃO

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



### VISÃO

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



### VALORES

Nossos valores fundamentais são velocidade, confiabilidade e flexibilidade e garantimos que estejam no centro do que fazemos.

# A OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal independente de última instância. É 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.

O presente relatório é publicado objetivando demonstrar a boa-fé e transparência das atividades realizadas durante o 2º semestre de 2024, em atendimento à Resolução BCB n.º 28 de 23 de outubro de 2020 do Banco Central do Brasil.

A Ouvidoria da OneKey Payments foi implantada em janeiro de 2024 como parte do cumprimento dos requisitos do processo de autorização para funcionar como instituição de pagamento.

Para o ano de 2025 estamos implementando mudanças na estrutura, processos e sistemas da Ouvidoria de forma a profissionalizar ainda mais os atendimentos.

## NOSSA ESTRUTURA

A Ouvidoria da OneKey Payments é composta por:

- um Ouvidor, com atividades devidamente segregadas da área de atendimento ao cliente e com reporte direto ao Diretor de Ouvidoria;
- um Diretor de Ouvidoria indicado no UNICAD e que também exerce a função de Diretor Presidente da instituição.

Possuímos uma estrutura de governança que atua de forma segregada e independente.





## ***CANAIS ATENDIDOS PELA OUVIDORIA***

### **Ouvidoria**

Telefone: 0800 555 5400

Segunda | Sexta das 15h às 17h  
(exceto feriados) ·

E-mail:

[ouvidoria@onekeypayments.com](mailto:ouvidoria@onekeypayments.com)

### **RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão) do Banco Central do Brasil**

[https://www.bcb.gov.br/meubc/registrar\\_reclamacao](https://www.bcb.gov.br/meubc/registrar_reclamacao)

## **PERFIL DOS USUÁRIOS**

Os usuários da Ouvidoria consistem principalmente em clientes de estabelecimentos comerciais (plataformas), para as quais a OneKey Payments atua como um prestador de serviços que oferece métodos de pagamento.

Não obstante a OneKey Payments não seja a efetiva prestadora de serviços aos usuários (e sim as plataformas), eles acabam acionando a OneKey Payments por conta de esta ser a responsável pelo processamento das transações e aparecendo nos comprovantes de pagamentos.

## **COMPORTAMENTO DOS USUÁRIOS**

Nenhum dos usuários atendidos pela Ouvidoria por e-mail e/ou telefone no 2º semestre de 2024 haviam inicialmente acionado o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) da instituição.

Com isso, a Ouvidoria redirecionou esses usuários ao SAC, para que pudessem realizar o primeiro atendimento por meio daquele canal, em atendimento à regulação, à Política da OneKey Payments e às boas práticas do setor.

## **DADOS DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria recebeu um total de 47 demandas no 2º semestre de 2024.

Atendimentos por canais:

E-mail: 27  
RDR: 18  
Telefone: 2

Todas as demandas recebidas foram de pessoas físicas, clientes de nossos clientes (plataformas).

Todas as demandas recebidas foram retornadas dentro do prazo regulamentar.

Principais temas: devolução PIX; desacordo comercial com a plataforma e não reconhecimento da transação.

## **DADOS DA OUVIDORIA**

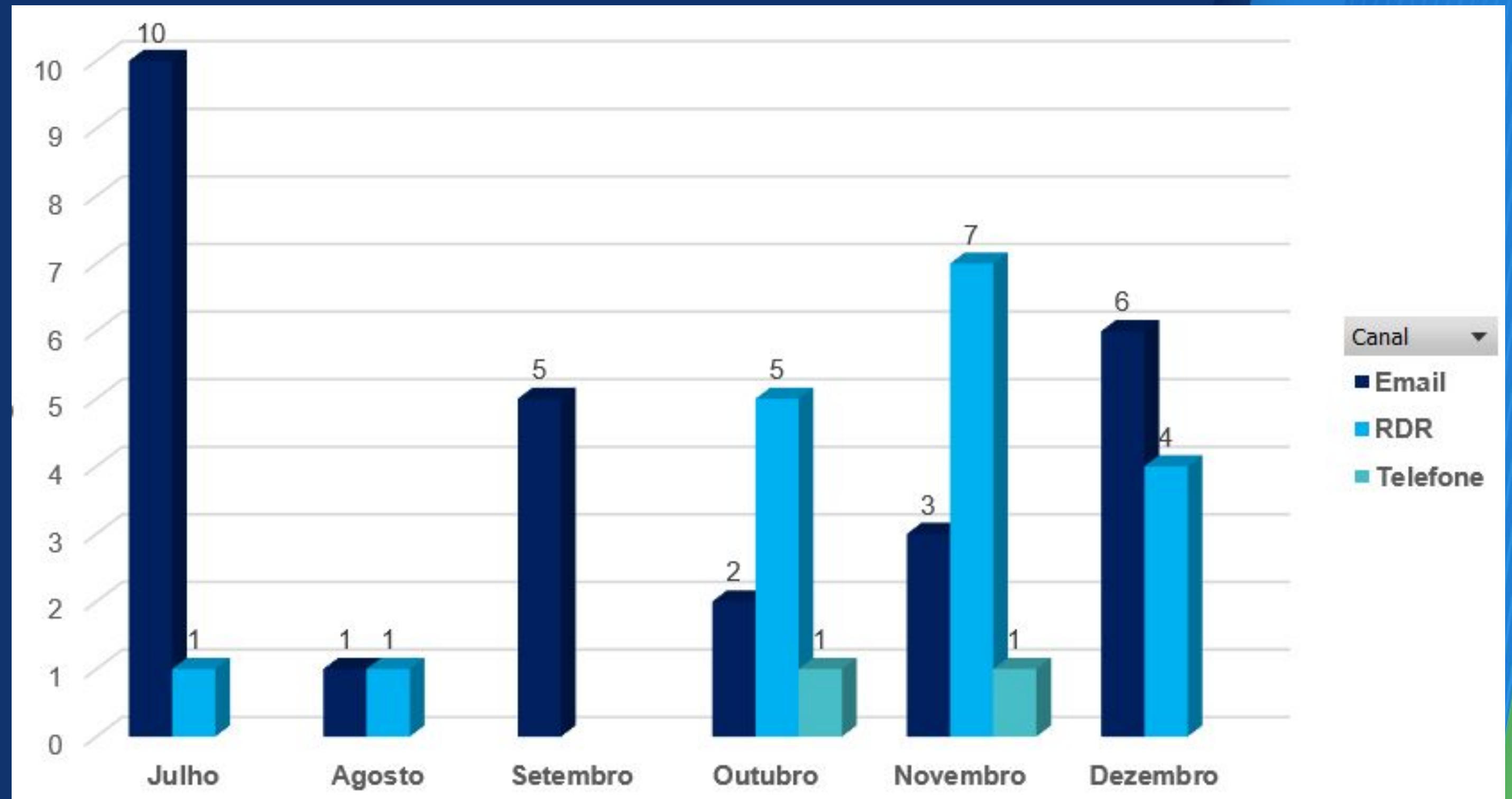
Houve um aumento de três vezes o volume de demandas comparativamente ao 1º semestre.

O canal mais acessado da Ouvidoria pelos usuários foi o RDR.

A maioria das demandas no RDR foram classificadas pelo Banco Central como “Reguladas”.

Das demandas classificadas como “Reguladas”, a maioria foi considerada pelo Banco Central “Procedente”.

## EVOLUÇÃO MÊS A MÊS





## **OUTROS CANAIS DE CONTATOS**

**Website:**

<https://www.onekeypayments.com/>

**Endereço para correspondência:**

Al. Rio Negro, 585, bloco B, andar 3, conj.  
32, Alphaville Industrial, Barueri/SP, CEP  
06454-000

**Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)**

Tel.: 0800 555 5200

Segunda | Sexta das 09h às 12h e das 13h às  
15h (exceto feriados)

E-mail: [support@onekeypayments.com](mailto:support@onekeypayments.com)



***MAIS RÁPIDA E SEGURA***



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



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