

# **RELATÓRIO DA OUVIDORIA**

**2º 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 play**, 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 2020** 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.
- 4 Dezembro 2025**  
Consolidação do processo de terceirização da Ouvidoria à ABRACAM.

# 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.

# 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

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

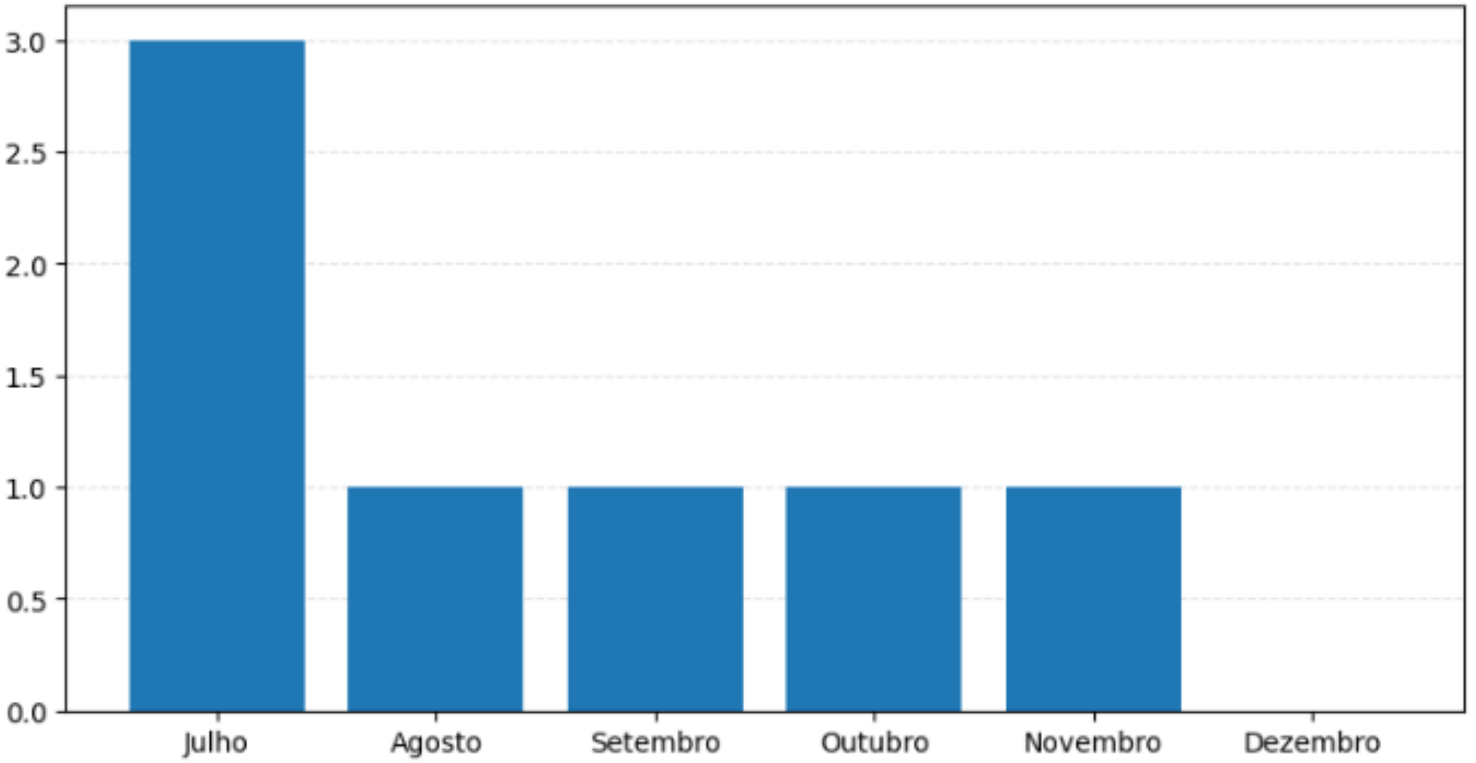
---

### Pendente de Análise

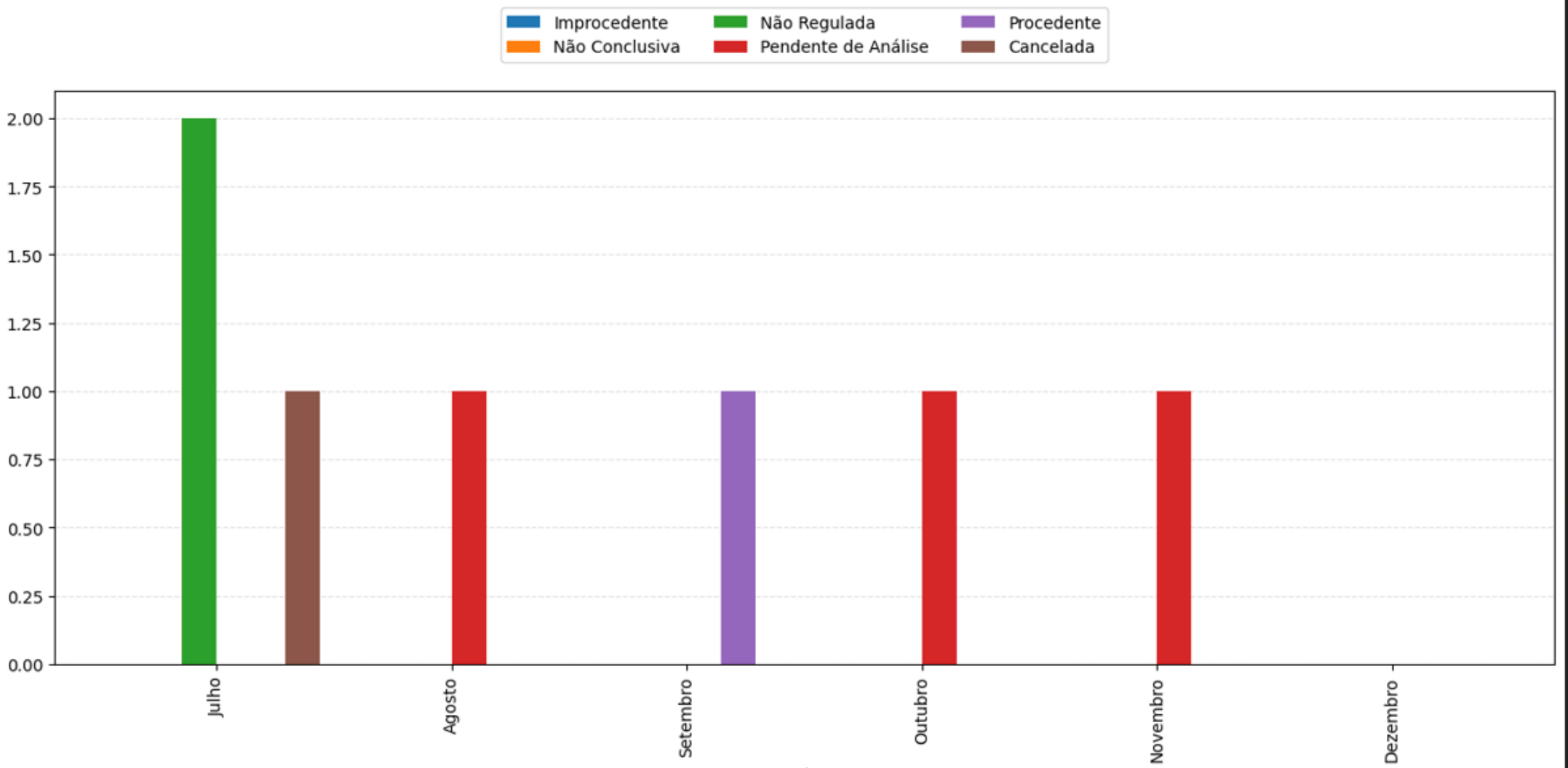
Demandas recebidas no RDR que ainda não foram classificadas pelo Banco Central do Brasil.

# NOSSOS NÚMEROS NO SEMESTRE - RDR

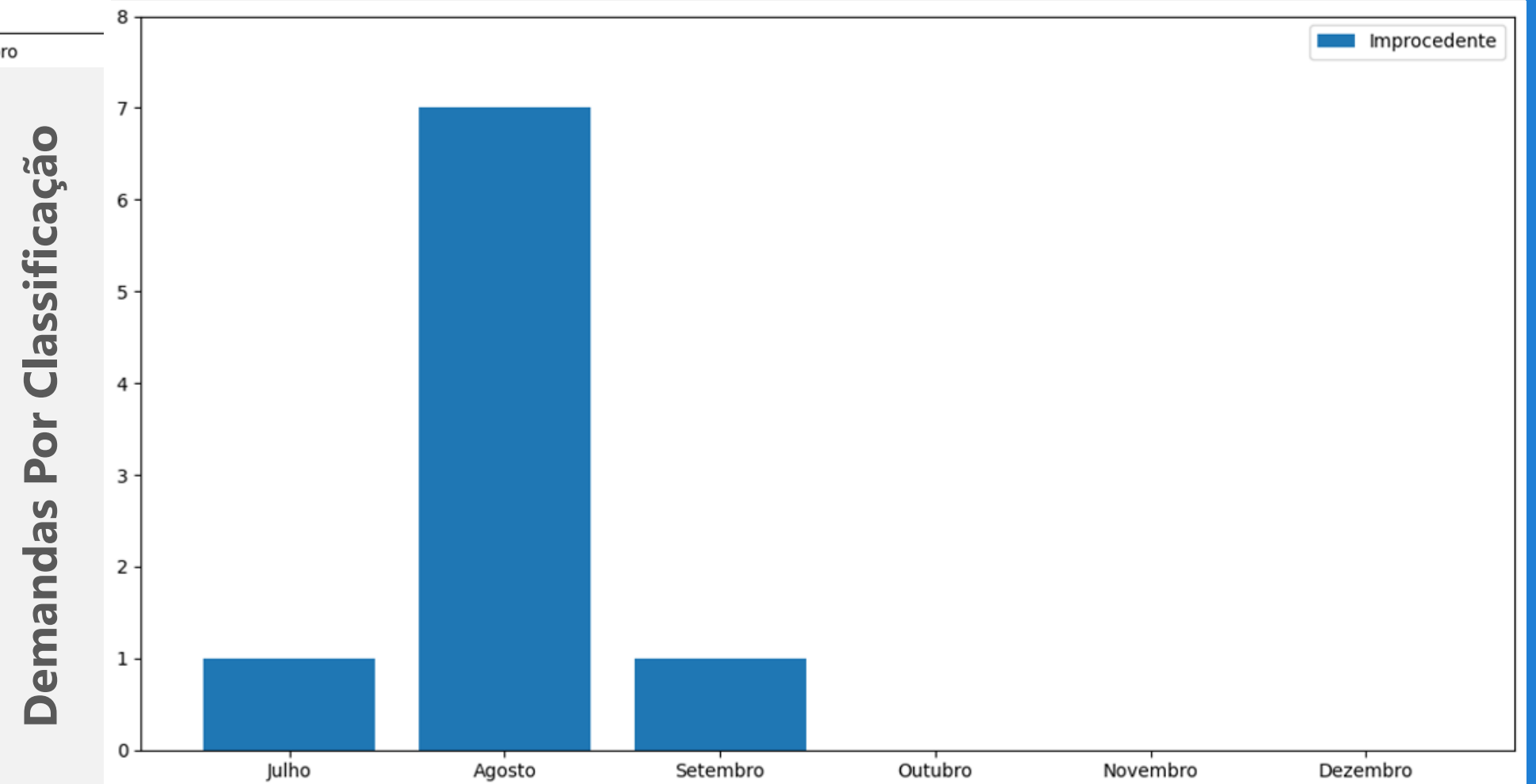
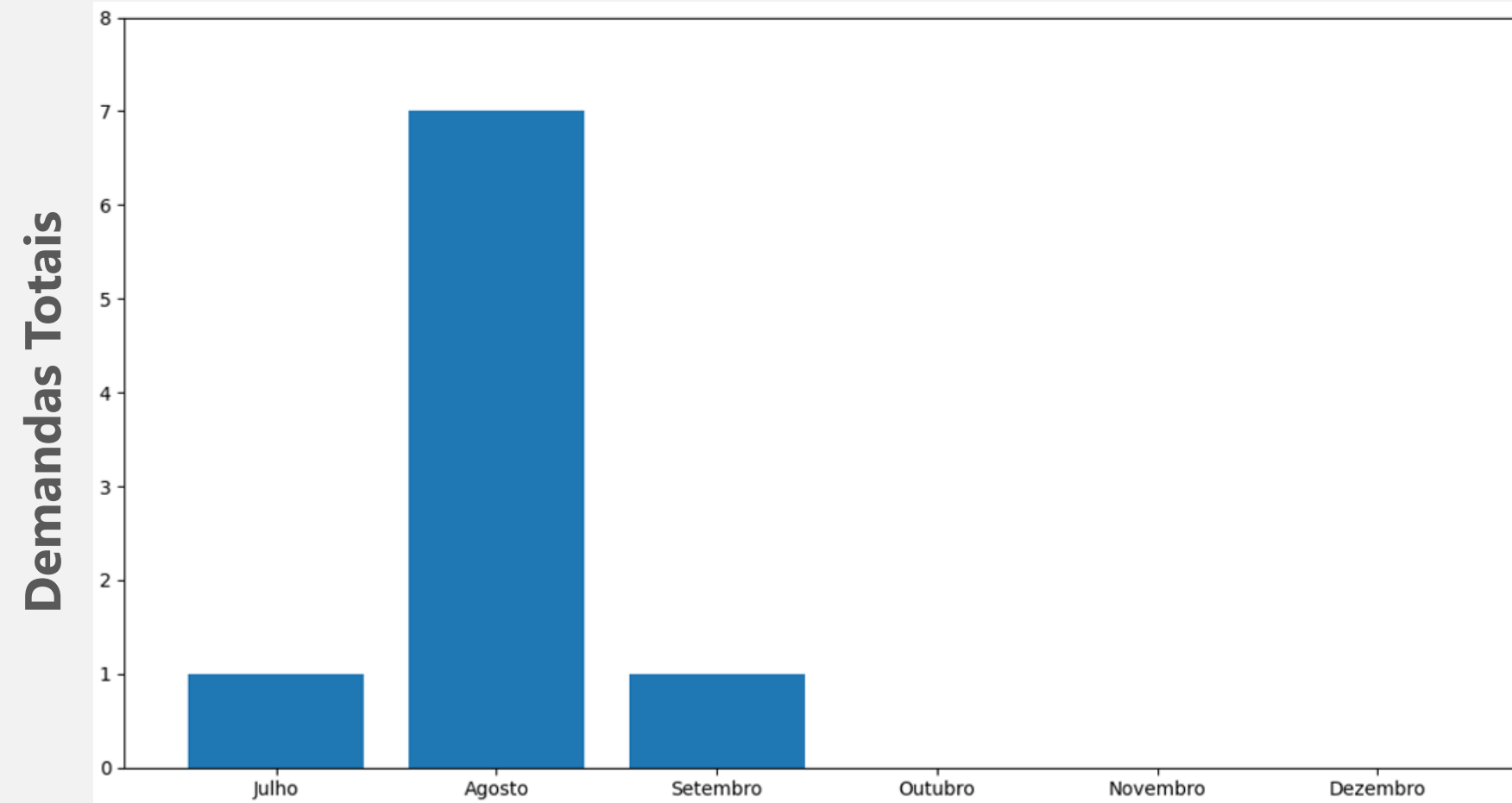
Demandas Totais



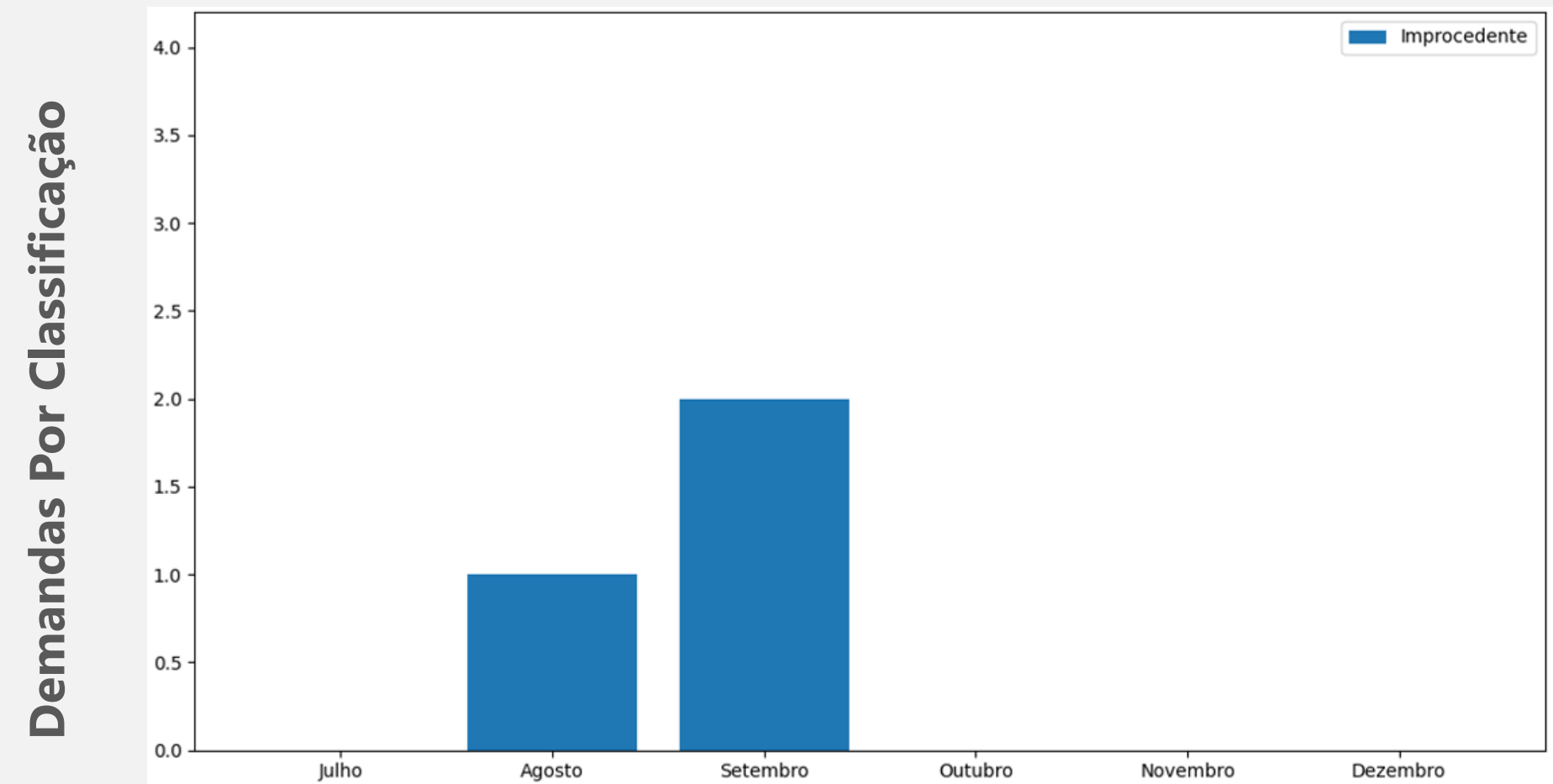
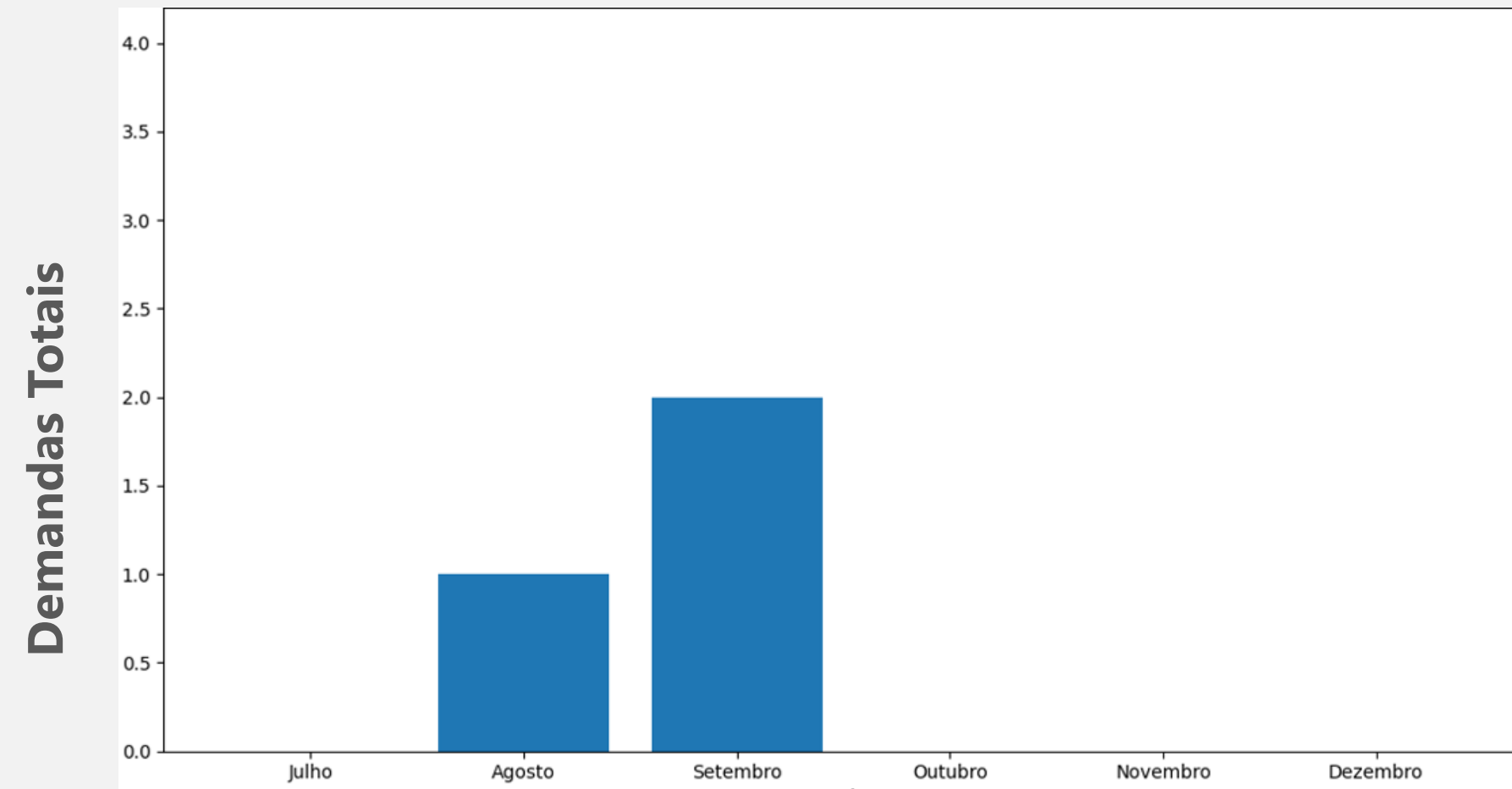
Demandas Por Classificação



# NOSSOS NÚMEROS NO SEMESTRE – CANAL ELETRÔNICO



# NOSSOS NÚMEROS NO SEMESTRE – CANAL TELEFÔNICO



# ***MAIS RÁPIDA E SEGURA***



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



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