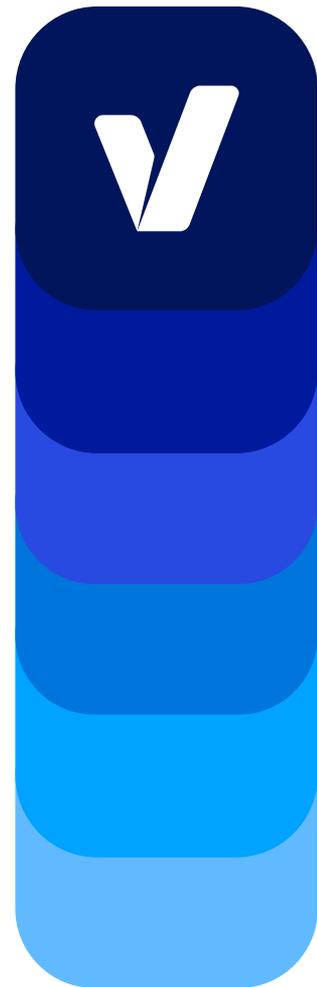


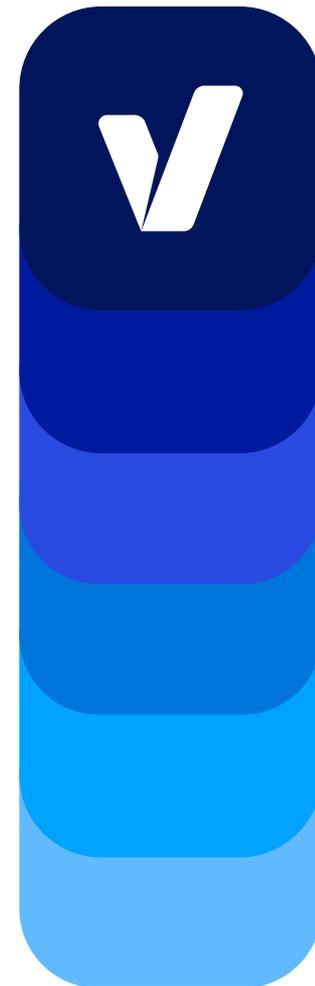
# Relatorio de Ouvidoria

2º Semestre de 2024



# Sumário

- 01** Introdução
- 02** Sobre a VINDI
- 03** Canais de Atendimento
- 04** Sobre Ouvidoria Vindi
- 05** Indicadores
- 06** Banco Central do Brasil
- 07** Encerramento



# 1- Introdução

## **Relatório Semestral da Ouvidoria – 2º Semestre de 2024**

Em conformidade com a Resolução nº 4.860/2020 do Banco Central, a Vindi apresenta o demonstrativo das atividades realizadas pela área de Ouvidoria no 2º semestre de 2024.

Este relatório reafirma nosso compromisso com a escuta ativa e a melhoria contínua da experiência de nossos clientes. Ele detalha as ações empreendidas para atender solicitações e resolver reclamações de forma ágil e eficaz, além de evidenciar os avanços realizados nos processos internos e no padrão de atendimento.

### **O Papel Estratégico da Ouvidoria**

Na Vindi, a Ouvidoria desempenha um papel essencial como canal de comunicação, permitindo uma conexão direta e transparente com nossos clientes. Mais do que solucionar demandas, ela possibilita uma compreensão profunda de suas necessidades e expectativas, orientando nossas iniciativas de melhoria.

Nosso objetivo é garantir uma experiência diferenciada em cada interação – seja por telefone, e-mail ou mensagem. A Ouvidoria reflete o compromisso da Vindi com a excelência no atendimento e com a construção de relações de confiança e valor com nossos clientes.

Através deste documento, reforçamos nosso empenho em transformar feedbacks em oportunidades de evolução, fortalecendo ainda mais nossa missão de oferecer serviços de alta qualidade e soluções alinhadas às necessidades do mercado.



## 2 - Sobre a VINDI

### **História da Vindi: Transformando o Mercado de Pagamentos no Brasil.**

Fundada em 2013, a Vindi surgiu com o propósito de revolucionar os meios de pagamento no Brasil. Desde o início, nossa missão tem sido simplificar e automatizar a gestão de cobranças recorrentes, oferecendo soluções inovadoras e confiáveis para empresas de todos os tamanhos e segmentos.

Com uma plataforma robusta, focada em automação de pagamentos, assinaturas e cobranças recorrentes, a Vindi rapidamente se estabeleceu como referência no setor. Nosso diferencial está em unir tecnologia de ponta com uma experiência de uso intuitiva, ajudando nossos clientes a otimizarem suas operações financeiras de forma eficiente e segura.

### **Evolução Constante com Foco no Cliente**

Ao longo de nossa trajetória, ampliamos nossa atuação e incorporamos funcionalidades que atendem às demandas em constante evolução do mercado. Mais do que uma empresa de tecnologia, buscamos ser parceiros estratégicos dos nossos clientes. Esse compromisso impulsionou a criação de canais especializados, como a Ouvidoria, que permite uma comunicação direta, transparente e ágil para resolver questões complexas e garantir a satisfação do cliente.

### **Crescimento e Compromisso com a Inovação**

Hoje, com uma base diversificada de clientes e uma infraestrutura sólida, seguimos crescendo e inovando. Adaptamo-nos continuamente às transformações do mercado, sempre guiados pelo compromisso de proporcionar soluções que superem expectativas. A Ouvidoria reforça nossa visão de colocar o cliente no centro de tudo o que fazemos, sendo um canal essencial para ouvir, entender e melhorar constantemente nossos serviços.

Na Vindi, acreditamos que crescer é estar sempre ao lado de nossos clientes, transformando desafios em oportunidades e oferecendo experiências que geram valor real. É com essa visão que continuamos a trilhar nosso caminho de inovação e excelência.

# 3- Canais de Atendimento

## Canais de Atendimento da Vindi: Conectando com Excelência

Na Vindi, estamos comprometidos em garantir que nossos clientes tenham à disposição diversas formas de contato, possibilitando uma comunicação ágil, eficiente e assertiva. Atualmente, oferecemos uma variedade de canais que facilitam o acesso ao suporte, permitindo que o cliente escolha o meio que melhor atenda às suas necessidades:

**Chat Online/Chamados:** Nosso chat online possibilita uma comunicação rápida e interativa, oferecendo suporte em tempo real, com respostas ágeis e eficientes.

**Portal do Cliente:** A Vindi também disponibiliza um portal exclusivo onde os clientes podem gerenciar suas demandas, acompanhar suas solicitações e acessar soluções de forma autônoma.

**Redes Sociais e Reclame Aqui:** Reconhecendo a importância da presença digital, estamos presentes nas principais redes sociais e no Reclame Aqui, monitorando feedbacks e interagindo ativamente para resolver problemas com eficiência e transparência.

**Ouvidoria:** Para questões mais complexas ou que demandam uma atenção especial, a Ouvidoria é um canal essencial, garantindo que as vozes de nossos clientes sejam ouvidas e suas demandas, tratadas com prioridade e cuidado através do telefone: **0800 887 0888** e pelo [Formulário](#)

# 4 - Sobre Ouvidoria VINDI

## Canal de Ouvidoria Vindi: A Voz do Cliente, Nosso Compromisso com a Excelência

O canal de ouvidoria da Vindi foi criado como uma instância dedicada para assegurar que todas as demandas de nossos clientes sejam tratadas com máxima prioridade e respeito. Este canal é fundamental para consolidar uma comunicação eficaz e transparente, sendo um meio essencial para resolver problemas que não foram solucionados através dos canais de atendimento tradicionais.

A Ouvidoria da Vindi não é apenas um espaço de atendimento adicional, mas uma oportunidade para reafirmar nosso compromisso com a satisfação do cliente. Valorizamos cada interação — seja uma ligação, e-mail ou mensagem — e estamos empenhados em escutar ativamente cada cliente, fornecendo respostas rápidas e soluções que atendam suas expectativas.

### Por que a Ouvidoria é Importante?

**Resolução de Conflitos Complexos:** Atuamos para resolver demandas de maior complexidade, garantindo um tratamento diferenciado para casos que exijam atenção especial.

**Aprimoramento Contínuo:** Cada feedback recebido na Ouvidoria é uma oportunidade de melhoria. Usamos essas interações como base para rever nossos processos e implementar ajustes que otimizem a jornada do cliente.

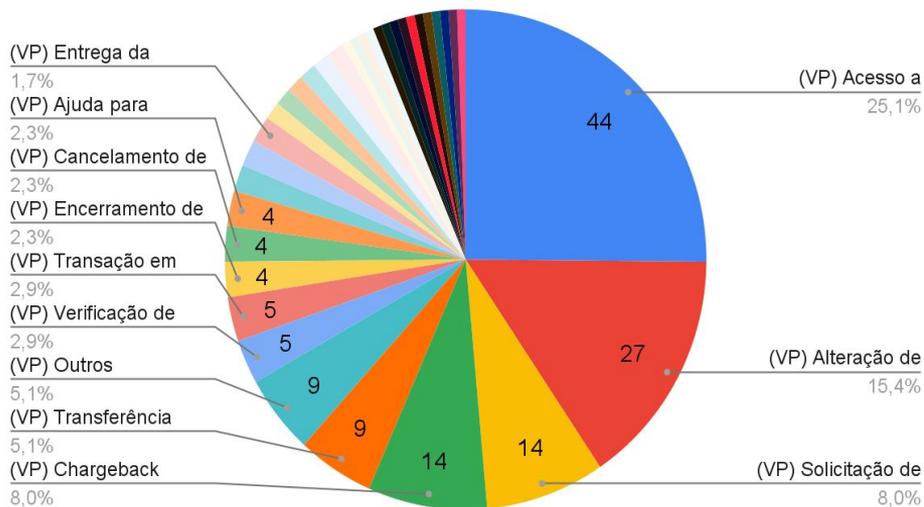
**Proatividade e Empatia:** Nosso time está preparado para tratar cada solicitação com empatia e objetividade, sempre buscando a melhor solução de forma rápida e assertiva.

### Como Acessar?

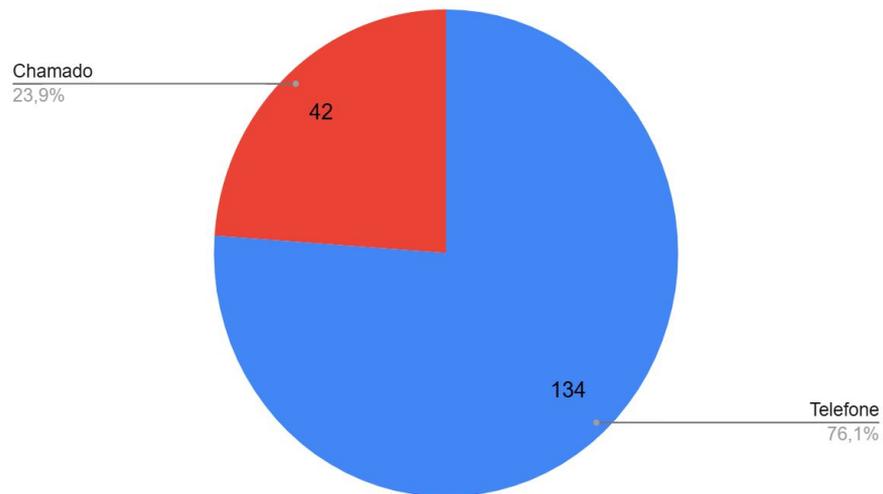
Os clientes podem acessar a Ouvidoria da Vindi por meio do telefone 0800 887 0888 ou pelo [Formulário](#) que garantem que suas solicitações sejam acompanhadas de perto e recebam a atenção necessária, com o compromisso de resposta dentro dos prazos regulamentares.

# 5 - Indicadores Ouvidoria - Segundo Semestre de 2024

## Motivos de Contato



## Chamados/Telefone



# 6 - Banco Central do Brasil

## Regulação pelo BACEN: Um Novo Capítulo para a Vindi

Em setembro de 2024, a Vindi passou a ser oficialmente regulada pelo Banco Central do Brasil (BACEN). Este marco representa um avanço significativo na relação entre as empresas de meios de pagamentos e seus clientes, reforçando nosso compromisso com a transparência, segurança e qualidade no atendimento.

Com a nova regulamentação, a Ouvidoria da Vindi assumiu um papel ainda mais estratégico, sendo responsável por gerenciar e tratar todas as manifestações de clientes de acordo com as exigências regulatórias, utilizando o Sistema Zendesk para o registro e acompanhamento desses casos.

## Indicadores de Desempenho:

Entre agosto e setembro de 2024, a Ouvidoria registrou um total de 59 manifestações, reforçando nossa dedicação em ouvir e resolver as demandas de nossos clientes de maneira ágil e eficiente. Este volume reflete o esforço contínuo da Vindi em assegurar que cada contato seja tratado com a atenção e a importância que merece, sempre dentro dos prazos estabelecidos pelo BACEN.

## 6.1 – Banco Central do Brasil

Após nossa tratativa das demandas Ouvidoria no sistema Zendesk, a classificação de procedência é feita pelo órgão regulador podendo ser:

- **Regulada** **Procedente:**  
Quando há indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
- **Regulada** **Improcedente:**  
Quando não se verifica indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
- **Não** **regulada:**  
Quando a reclamação não for relacionada a lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
- **Não** **conclusiva:**  
Quando não houver informações suficientes para determinar se houve ou não descumprimento pela Instituição Financeira de lei ou regulamentação supervisionada pelo BACEN.
- **Cancelada:**  
Quando a manifestação não é pertinente aos produtos e serviços prestados pela empresa reclamada.

## 6.2 – Banco Central do Brasil

### **Análise das Reclamações Recebidas:**

Durante o período analisado, todas as reclamações recebidas e registradas pela Ouvidoria foram investigadas e concluídas de maneira eficiente. As manifestações concentraram-se, principalmente, em temas relacionados ao atendimento e ao relacionamento com os clientes, evidenciando áreas importantes para nosso aprimoramento contínuo.

Destacamos que, até o momento, nenhuma reclamação foi registrada como passível de intervenção pelo Banco Central (BACEN). Esse resultado reflete nosso compromisso em resolver internamente as demandas de forma ágil e eficaz, além de reforçar nosso empenho em garantir um relacionamento de qualidade com nossos clientes.

Esses indicadores são um reflexo do trabalho dedicado da equipe e do alinhamento de nossos processos com as melhores práticas de atendimento.

# 7 - Encerramento

A decisão da Diretoria Executiva da Vindi de colocar o cliente no centro da estratégia organizacional reflete um compromisso claro e inquestionável com a experiência do cliente. Este posicionamento, alinhado com o engajamento da alta administração, mobiliza todos os colaboradores a continuamente aprimorar processos, com o objetivo de alcançar o maior diferencial competitivo em uma empresa de serviços: a excelência no atendimento.

A Ouvidoria, atuando como mediadora de conflitos e defensora imparcial dos interesses dos clientes, tem desempenhado um papel crucial neste esforço. Em colaboração com outras equipes, e a partir da análise criteriosa de ocorrências específicas, o time de Ouvidoria tem proporcionado uma atuação eficaz na resolução de questões, sempre buscando melhorar as interações entre a empresa e seus clientes.

Nosso compromisso vai além da resolução de casos pontuais. Ao identificar e abordar causas-raiz de problemas, prevenimos a recorrência de situações semelhantes, o que resulta em melhorias contínuas em nossos produtos, serviços e processos. Dessa forma, a Ouvidoria reforça seu papel estratégico dentro da Vindi, contribuindo diretamente para o aumento da satisfação e fidelidade dos nossos clientes.

Acreditamos que, ao atuar de forma proativa e tempestiva, a Ouvidoria fortalece sua relevância dentro da estrutura organizacional, garantindo que a Vindi siga se consolidando como uma referência de excelência no setor de meios de pagamento. Nosso propósito continua sendo o de simplificar e impulsionar negócios, superando as expectativas de nossos clientes e garantindo que a Vindi permaneça na vanguarda da indústria de pagamentos.

Dúvidas, estamos à disposição!

pagcerto<sup>✓</sup>

 Vindi

