

V Vindi | pagcerto[✓]

Relatório de Ouvidoria

2º Semestre de 2025



Sumário

01 Introdução

02 Sobre a Vindi | PagCerto

03 Canais de Atendimento

04 Ouvidoria Vindi | PagCerto

05 Indicadores

06 RDR - Banco Central do Brasil

07 Mensagem da Ouvidoria

01 – Introdução

Em estrito cumprimento à **Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020**, a Pagcerto Instituição de Pagamento LTDA, CNPJ 17.819.084/0001-92, apresenta seu Relatório Semestral de Atividades da Ouvidoria.

Detalhamos a atuação estratégica da nossa Ouvidoria, um canal concebido para ir além da simples resolução de conflitos, tratando cada manifestação como uma valiosa oportunidade de aprimoramento.

Nosso foco inabalável no cliente se materializa através de uma cultura de escuta ativa, que serve como alicerce para construir relacionamentos de confiança e valor duradouro, transformando feedbacks em avanços concretos e mensuráveis em nossos processos, produtos e padrões de atendimento.

Transformando o Ecossistema de Pagamentos no Brasil

A história do grupo começa com a PagCerto, fundada em 2013 como uma plataforma white label de recebimento e movimentação financeira. Essencialmente, a PagCerto fornecia a tecnologia de pagamentos para que outras empresas pudessem oferecer soluções financeiras sob sua própria marca.

Em 2023, a Vindi que já liderava a automação de pagamentos recorrentes no país e havia se tornado parte da LWSA em 2021 unificou sua operação com a PagCerto. Essa fusão estratégica expandiu nosso ecossistema de soluções, fortalecendo a atuação do grupo em pagamentos para e-commerce e, notavelmente, consolidando nossa expertise no segmento white label.

Hoje, nossa plataforma conjunta foi projetada para simplificar a gestão de assinaturas, cobranças e diversas formas de pagamento, oferecendo a empresas de todos os portes uma solução tecnológica robusta, segura e intuitiva.

Nosso crescimento é guiado pelo compromisso com o sucesso dos nossos clientes. Por isso, evoluímos constantemente e mantemos canais dedicados, como a Ouvidoria, para garantir uma comunicação transparente e ágil. Mais que um fornecedor, somos um parceiro estratégico focado em transformar os desafios financeiros dos nossos clientes em resultados concretos.

03 - Canais de Atendimento

Na Vindi, oferecemos múltiplos canais de atendimento para garantir uma comunicação rápida e assertiva. O cliente pode escolher a opção mais conveniente para suas necessidades.

- **Chat Online e Chamados:** Ideal para um suporte interativo e em tempo real. Basta acessar o chat diretamente no painel da sua conta Vindi. Se preferir, a abertura de chamados pode ser feita de forma rápida através do link: <https://pagamentos.vindi.com.br/atendimento/>.
- **Portal do Cliente:** Uma área exclusiva para você gerenciar suas demandas, acompanhar o status de solicitações e acessar informações de forma autônoma e segura.
- **Formulário da Ouvidoria:** Para casos que já passaram pelos outros canais ou que exigem uma análise mais aprofundada, nosso formulário da Ouvidoria garante um tratamento prioritário e cuidadoso da sua manifestação.

Além dos nossos canais diretos, você também nos encontra nas Redes Sociais e no Reclame Aqui. Por sermos uma instituição regulada, as reclamações formais direcionadas ao Banco Central do Brasil (BACEN) são recebidas e tratadas por nossa equipe com a máxima seriedade.

A Vindi | PagCerto valoriza a satisfação do cliente e, por isso, criou a Ouvidoria, um canal imparcial para ouvir e resolver demandas que não foram solucionadas pelos atendimentos comuns, garantindo transparência, agilidade e excelência no atendimento.

Quando Acionar?

- Se sua solicitação não foi resolvida através dos canais de atendimento primários.
- Se a solução recebida foi insatisfatória.
- Se os prazos de atendimento não foram cumpridos.

Nosso Compromisso

- Análise Imparcial: Análise aprofundada e justa do seu caso.
- Melhoria: Seu feedback é usado para aprimorar nossos serviços.
- Conformidade: Atuação alinhada às normas do Banco Central (BACEN).

Canais de Acesso

- Formulário Online: <https://vindi.com.br/atendimento/abrir-chamado/>.
- Telefone: 0800 887 0888

05 - Indicadores Ouvidoria

Acionamentos

208

2º semestre 2025

116

Contatos
telefônicos



92

Formulários



Top 5 Motivos

- Cobrança DDA
- Acesso a conta
- Prazo de repasse
- Saque - Conta Digital
- Estorno

Tempo médio de Resolução

5 dias úteis



06 – RDR – Banco Central do Brasil



Em maio de 2024, a PagCerto passou a ser oficialmente regulada pelo Banco Central do Brasil (BACEN), um marco importante que fortalece a relação entre as empresas de meios de pagamento e seus clientes. Essa regulação reforça nosso compromisso com a transparência, segurança e qualidade no atendimento.

No segundo semestre de 2025, continuamos firmes na conformidade com as resoluções do nosso regulador, sem jamais perder de vista nosso principal compromisso: oferecer a melhor experiência aos nossos clientes.

Nesse período, recebemos **23 reclamações** RDRs, todas respondidas dentro do prazo estabelecido, garantindo agilidade e atenção às demandas. O termo RDR refere-se ao Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central, um sistema utilizado para que as instituições supervisionadas, como a PagCerto, acompanhem e respondam as reclamações e denúncias registradas pelos clientes nos canais de atendimento do BACEN (como o Fale Conosco). O registro no RDR significa que a demanda foi formalizada junto ao regulador, exigindo uma resposta e tratamento dentro dos prazos regulamentares, e contribui para que o Banco Central monitore o desempenho das instituições na relação com seus clientes.

Reforçamos nosso compromisso de sempre identificar a causa raiz das manifestações para evitar que nossos clientes sejam impactados novamente, aprimorando continuamente nos nossos processos e serviços.

07 - Mensagem da Ouvidoria



Na Vindi | PagCerto, o cliente está no centro de todas as nossas decisões. Este é um compromisso que começa no topo, com a nossa Diretoria Executiva, e que mobiliza toda a equipe a buscar um único objetivo: garantir a melhor experiência e um atendimento que supere as expectativas.

A Ouvidoria é uma peça-chave nesse compromisso. Atuamos de forma imparcial para mediar seus interesses, analisando cada caso a fundo. Nosso trabalho vai além de resolver uma questão pontual; investigamos a causa raiz dos problemas para que eles não voltem a acontecer, promovendo melhorias contínuas em nossos produtos, serviços e processos.

Cada melhoria implementada reforça nosso propósito: simplificar e impulsionar o seu negócio. Acreditamos que, ao superar suas expectativas e ouvir ativamente sua voz, mantemos a Vindi na vanguarda do setor e fortalecemos nossa parceria.



 /vindibr

 @vindibr

 /vindi

 @vindi

 /vindibr

**Transparência,
responsabilidade
e escuta. Conte
com a Ouvidoria.**