

Relatório Semestral de Ouvidoria

1º Semestre de 2026

Open Co

A Open Co

A Open Co

A Open Co atua para ampliar o acesso a produtos financeiros, combinando simplicidade, eficiência e responsabilidade em cada etapa da jornada do cliente.

Acreditar nas pessoas é um dos pilares da nossa atuação. Cada cliente representa uma relação construída com base na confiança, no respeito e em uma parceria contínua ao longo de sua jornada.

Para o cumprimento dessa missão, a escuta ativa das opiniões e necessidades dos clientes é fundamental, orientando a evolução dos produtos, serviços e processos. A segurança dos usuários é prioridade em todas as etapas da jornada, por isso investimos continuamente no fortalecimento de processos e tecnologias de prevenção a fraudes e em ações educativas voltadas à conscientização dos usuários.

Seguimos avançando na oferta de soluções financeiras simples, acessíveis e eficazes, que proporcionem autonomia e tranquilidade aos clientes, sem abrir mão da segurança e da conformidade regulatória.

Open Co

A Ouvidoria

A Ouvidoria

A Ouvidoria da Open Co tem como missão acolher e tratar, de forma justa, imparcial e transparente, as demandas recebidas em seus canais, especialmente aquelas provenientes de clientes que não obtiveram solução satisfatória nos canais primários de atendimento.

Pautamos nossa atuação pelos princípios da ética, colaboração, empatia e excelência, mantendo relacionamento ativo e institucional com órgãos reguladores, entidades de defesa do consumidor e associações das quais participamos.

A Ouvidoria permanece comprometida em ampliar a voz do cliente, contribuindo continuamente para a melhoria dos produtos, serviços e processos da instituição.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020, Resolução BCB nº 28/2020 e Resolução CVM nº 43/2021, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 1º semestre de 2026.

Canais de Atendimento

Canais de Atendimento

A Ouvidoria é encarregada de tratar as demandas recebidas em seus canais oficiais, como e-mail e telefone:

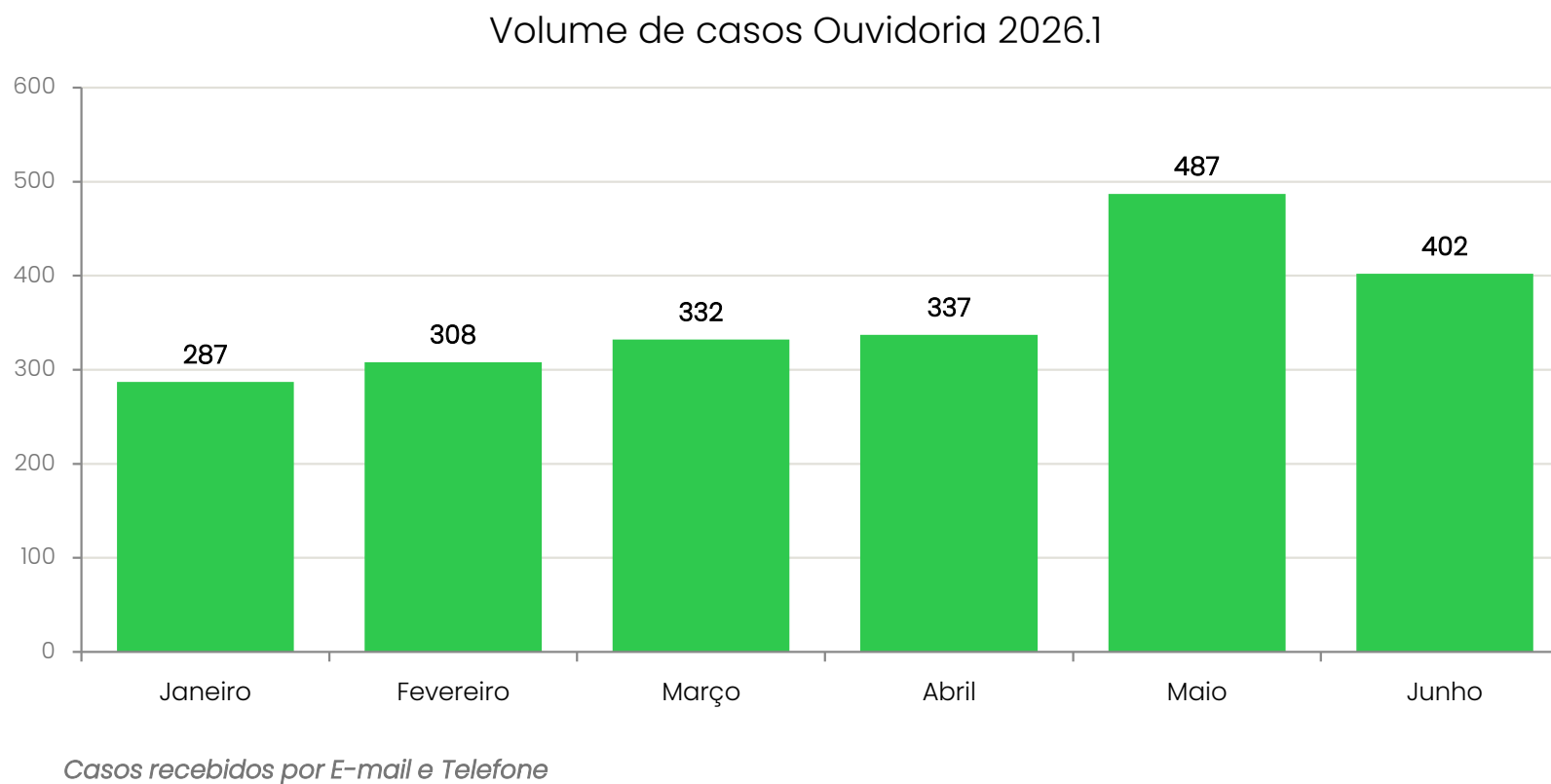
tratativa.ouvidoria@open-co.com

0800 020 2845

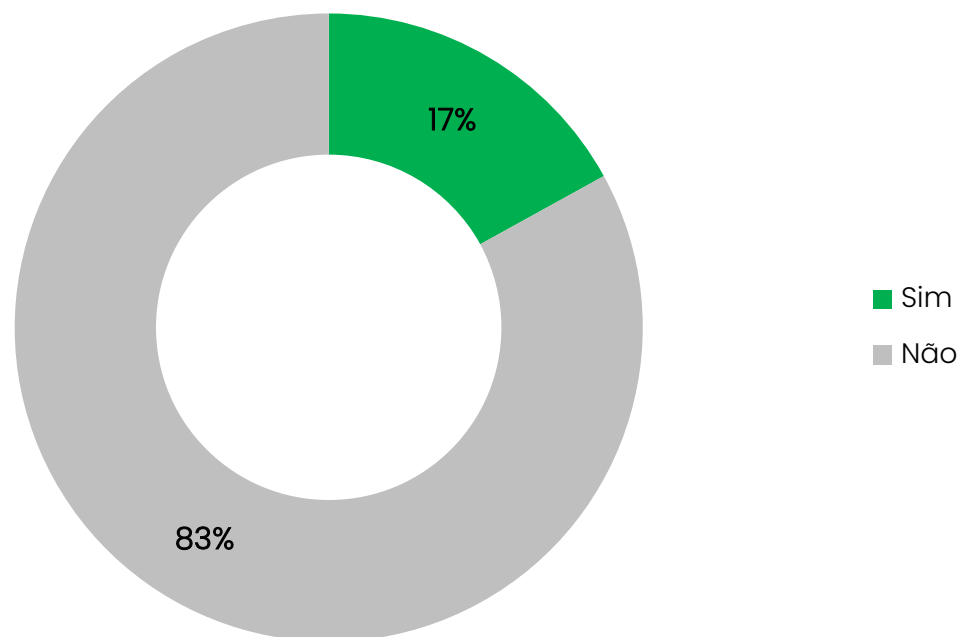
Open Co

Volumetria

No primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria realizou o tratamento de 2.153 manifestações dos clientes



Os casos atendidos pela Ouvidoria Open Co foram válidos?



Os casos **válidos** são aqueles no qual houve um protocolo de atendimento anterior e que se enquadram na alçada da Ouvidoria.

Open Co

Qualidade

Das 366 reclamações válidas recebidas no período (17%), a Ouvidoria obteve 8,74% de respostas, com uma nota média de:

4,06

Escala de 1 a 5

O tempo médio de resposta da tratativa foi de:

4,17

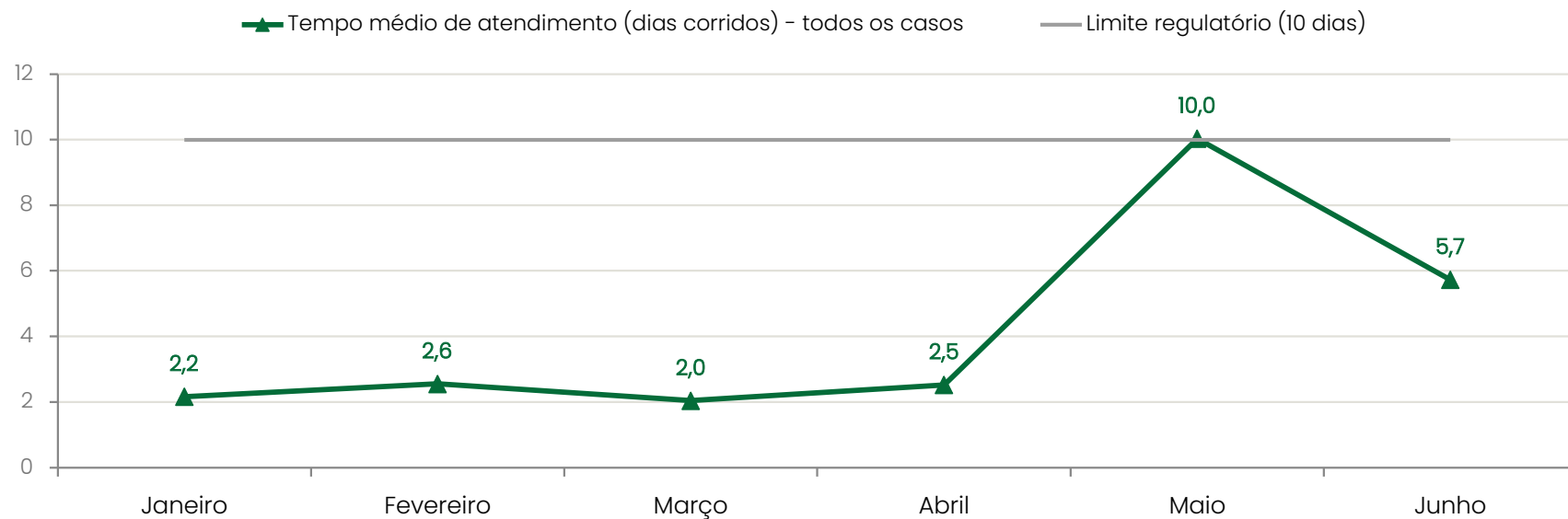
Escala de dias corridos,
considerando todos os casos
(incluindo os ainda em aberto)

Nota: A pesquisa de satisfação é encaminhada a todos os clientes. Sendo enviada ao endereço eletrônico utilizado pelo cliente no contato por e-mail e nos atendimentos realizados por telefone, a pesquisa é disponibilizada ao final da ligação. Em ambos os casos, a participação é voluntária, e a atribuição da nota ocorre de forma espontânea pelo cliente. Dessa forma, a Open Co não exerce qualquer influência sobre a decisão do cliente de responder à pesquisa ou sobre a quantidade de avaliações recebidas.

O prazo regulatório para a tratativa das demandas de Ouvidoria, conforme as Resoluções CMN nº 4.860/2020 e BCB nº 28/2020, é de até 10 dias úteis.

O indicador abaixo apresenta o tempo médio de atendimento em dias corridos, considerando todos os casos do semestre, incluindo os que ainda seguem em aberto (contados até a data de apuração); a linha tracejada mostra o limite regulatório de 10 dias úteis apenas como referência visual, já que a apuração oficial de conformidade é feita nessa unidade. Em dias corridos, o mês de maio se aproximou desse referencial, refletindo o volume de casos ainda em tratativa; nos demais meses o indicador manteve-se consideravelmente abaixo da meta.

Tempo médio de Atendimento Ouvidoria 2026.1



Open Co

Melhorias Contínuas

Melhorias Contínuas

No centro das nossas operações permanece o compromisso permanente com a melhoria contínua. Buscamos identificar e explorar oportunidades por meio da inovação, implementando estratégias que contribuam de forma consistente para o aprimoramento da experiência do cliente e para a eficiência dos serviços prestados.

Atuamos de forma proativa na identificação de pontos de melhoria, fundamentados na escuta ativa dos nossos clientes e em uma visão estratégica voltada ao aperfeiçoamento dos processos e resultados da operação.

Mantemos o compromisso de acompanhar e avaliar os atendimentos realizados por meio de análises criteriosas e estudos estruturados no âmbito de um programa interno, assegurando que cada contato represente uma experiência positiva, resolutiva e alinhada às expectativas dos usuários.

Processos

Ao longo do semestre, a Ouvidoria manteve seus processos alinhados às diretrizes regulatórias, com foco na padronização dos fluxos, rastreabilidade das informações e controle dos prazos. As ações implementadas fortaleceram a governança, a qualidade das respostas e a eficiência no tratamento das manifestações.

Treinamentos

Durante o semestre, foram promovidos treinamentos voltados ao aprimoramento técnico das equipes, com foco na padronização dos atendimentos e na qualidade das análises. As ações contribuíram para maior eficiência operacional e consistência no tratamento das manifestações.



Relatório Semestral de Ouvidoria

1º Semestre de 2026

Relatório Semestral Ouvidoria S12026 (1).pdf

Documento número #083e8975-a7dd-435a-8d8d-b60e5cb4c1a4

Hash do documento original (SHA256): 43782a23482189bd127732d09b47c2cc9d421075e9a671e49030b8e1ca48a006

Assinaturas



Marcio Rodrigues

Assinou em 04 ago 2026 às 14:10:01



Francisco Ferreira

Assinou para aprovar em 04 ago 2026 às 15:05:20

Log

- 04 ago 2026, 14:05:10 Operador com email cecilia.souza@open-co.com na Conta ca522fc5-ccd7-4c9b-8de6-35d4730b760d criou este documento número 083e8975-a7dd-435a-8d8d-b60e5cb4c1a4. Data limite para assinatura do documento: 03 de setembro de 2026 (14:05). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 04 ago 2026, 14:06:41 Operador com email cecilia.souza@open-co.com na Conta ca522fc5-ccd7-4c9b-8de6-35d4730b760d adicionou à Lista de Assinatura: marcio.rodrigues@open-co.com para assinar, via E-mail.
- 04 ago 2026, 14:06:41 Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Marcio Rodrigues.
- 04 ago 2026, 14:06:41 Operador com email cecilia.souza@open-co.com na Conta ca522fc5-ccd7-4c9b-8de6-35d4730b760d adicionou à Lista de Assinatura: francisco.ferreira@open-co.com para assinar para aprovar, via E-mail.
- 04 ago 2026, 14:10:01 Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Francisco Ferreira.
- 04 ago 2026, 14:10:01 Marcio Rodrigues assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail marcio.rodrigues@open-co.com. IP: 201.76.168.178. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -22.95528141786827 e longitude -43.18386796922233. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1490.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 04 ago 2026, 15:05:20 Francisco Ferreira assinou para aprovar. Pontos de autenticação: Token via E-mail francisco.ferreira@open-co.com. IP: 201.76.168.178. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -22.95529456020985 e longitude -43.18395724660289. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1490.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

04 ago 2026, 15:05:26

Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 083e8975-a7dd-435a-8d8d-b60e5cb4c1a4.



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 083e8975-a7dd-435a-8d8d-b60e5cb4c1a4, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.