



Relatório Semestral da **Ouvidoria**

Efí Bank 1º/2025

PERÍODO DE REFERÊNCIA: JANEIRO 2025 A JUNHO 2025

Nos termos da Resolução do Banco Central do Brasil Nº 28, de 23 de outubro de 2020, publicada por meio do Conselho Monetário Nacional, apresentamos o relatório correspondente às atividades da Ouvidoria Efí durante o 1º semestre de 2025.

Sumário

APRESENTAÇÃO	3
SOBRE O EFÍ BANK	4
O QUE É A OUVIDORIA?	5
MENSAGEM DOS OUVIDORES	6
ESTRATÉGIA CORPORATIVA	7
PRODUTOS/SERVIÇOS OFERECIDOS PELO EFÍ BANK	8
CANAIS DE ATENDIMENTO PRIMÁRIO NO EFÍ BANK:	9
CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	10
NÚMEROS DA OUVIDORIA NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2025	11
ATENDIMENTO PRIMÁRIO X OUVIDORIA	12
CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA EFÍ BANK	13
MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS X CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	14
VOLUME DE MANIFESTAÇÕES	15
SEGMENTAÇÃO DE CLIENTES	16
PRINCIPAIS ASSUNTOS RECEPCIONADOS PELA OUVIDORIA	17
TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES	18
RECLAME AQUI	19
RELATOS DE CLIENTES	20
CONSIDERAÇÕES FINAIS	21

Apresentação

No Efí Bank, temos a transparência e a integridade como valor inegociável, e é esse compromisso que o Relatório Semestral da Ouvidoria reflete!

Este documento é referente ao primeiro semestre de 2025,, em conformidade com as Resoluções BCB nº 28/2020 e CMN nº 4.860/2020.

Aqui, você encontrará dados sobre atendimentos realizados, resultados alcançados e as iniciativas que reforçam o nosso compromisso de representar a sua voz dentro da Instituição.

A Ouvidoria é um espaço dedicado a ouvir, entender as demandas e buscar soluções que realmente façam a diferença para nossos clientes. Esperamos que este relatório seja uma fonte de dados sólida, mas, principalmente, uma demonstração do quanto valorizamos a sua confiança em nós!

SOBRE O EFÍ BANK

O Efí Bank é um banco digital especialista em meios de pagamento e serviços financeiros, que traz eficiência e tecnologia para pessoas e empresas de todos os tamanhos, em todo o país.

Fundado em 2007 na cidade de Ouro Preto, Minas Gerais, atendemos atualmente mais de 700 mil clientes. Oferecemos soluções como recebimento automatizado via Pix, Bolix, boleto, carnês, pagamentos para e-commerce, além de antecipação de recebíveis e cartão de crédito. Também contamos com APIs robustas e seguras, com capacidade para grandes volumes de transações.

Com a missão clara de simplificar jornadas financeiras com eficiência e segurança, colocamos o cliente no centro de todas as nossas decisões - aqui, as pessoas são o nosso foco! Investimos em um atendimento humanizado, que prioriza a qualidade das resoluções. Assim, não oferecemos apenas serviços financeiros de qualidade, mas também experiências que ajudam nossos clientes a alcançar seus objetivos de forma prática, segura e sem burocracia.

O que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria é um canal independente e de última instância para resolver toda situação que ainda não tenha sido solucionada no atendimento primário*. O objetivo é mediar conflitos de forma justa, com foco na resolução e satisfação do cliente.

Para garantir que a atuação seja eficiente e transparente, seguimos quatro pilares fundamentais que guiam cada atendimento: **Legalidade, Impessoalidade, Publicidade/Transparência e Eficiência.**

- **Legalidade** - Na Ouvidoria, todos os nossos atos seguem as leis e regulamentações vigentes. Agimos com responsabilidade e transparência para garantir que tudo esteja sempre dentro das normas.
- **Impessoalidade** - Nosso compromisso é tratar todas as pessoas com imparcialidade. Aqui, ninguém recebe privilégios ou é tratado de forma diferente – a igualdade e o respeito estão no centro de cada atendimento.
- **Publicidade e Transparência** - Acreditamos que a transparência é fundamental. Por isso, a Ouvidoria publica, a cada semestre, um Relatório Semestral no site de Governança Corporativa do Efí. Nesse documento, você encontra as principais informações sobre os atendimentos realizados, de forma clara e acessível.
- **Eficiência** - Nos dedicamos a encontrar as melhores soluções para cada demanda recebida. Trabalhamos dentro dos prazos estabelecidos e buscamos, sempre, entregar qualidade e eficiência em cada resposta.

Esses pilares têm um único propósito: garantir que você se sinta respeitado, acolhido e que suas necessidades sejam atendidas com a máxima qualidade.

*Considera-se primário o atendimento habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de suporte da empresa.

Mensagem dos Ouvidores



"A Ouvidoria desempenha um papel essencial como ponte entre o Efí Bank e seus clientes. Mais do que cumprir uma função regulatória indispensável, nossa atuação reflete o compromisso da instituição com eficiência, transparência e melhoria contínua. Na Ouvidoria, transformamos feedbacks em oportunidades de aprendizado e evolução. Cada interação não é apenas uma chance de solucionar questões pontuais, mas também de fortalecer a confiança e a lealdade dos nossos clientes. Nosso trabalho, marcado pela busca por soluções justas, ágeis e inovadoras, contribui diretamente para a valorização da nossa marca e a consolidação de uma reputação sólida no mercado. Agradecemos a todos que confiam na Ouvidoria como um canal de diálogo. Seguimos empenhados em fazer deste espaço um reflexo dos nossos valores e objetivos, como demonstrado neste relatório. Desejo uma boa leitura!"

Estela Xavier - Analista de Ouvidoria



"O propósito da Ouvidoria é encurtar a distância entre o consumidor e a instituição, mediando conflitos, prestando contas e, acima de tudo, promovendo o aperfeiçoamento de processos, uma vez que as demandas recebidas nos permitem monitorar a qualidade dos nossos serviços, mantê-los em conformidade e buscar soluções que facilitem a jornada financeira. Nossa atuação é pautada na ética, transparência, eficiência e imparcialidade, de forma que asseguremos os direitos dos consumidores e sua satisfação, cultivando diariamente o compromisso do Efí Bank em ouvir e atender às necessidades dos clientes."

Stela Moura - Assistente de Ouvidoria

Estratégia Corporativa



NOSSA **VISÃO**

Ser o melhor banco digital do país.



NOSSO **PROPÓSITO**

Simplificar jornadas financeiras.



NOSSA **MISSÃO**

Simplificar jornadas financeiras, com eficiência e segurança, aliados à tecnologia e inovação.



NOSSOS **VALORES**

Pessoas

O foco de nossas ações. Clientes e colaboradores.

Resultados

Determinação para impulsionar nosso crescimento.

Transparência e Integridade

Nosso valor inegociável.

Simplicidade e Inovação

Fazem parte do nosso DNA.

Sustentabilidade

Para o negócio, pessoas e ambiente.

Produtos/Serviços oferecidos pelo Efí Bank

Serviços Financeiros

- Conta digital
- Cartão de crédito
- Investimentos
- Antecipação de recebíveis

Meios de Pagamento

- Pix
- Boleto
- Bolix
- Carnês
- Assinaturas Recorrentes
- Links de pagamento
- APIs

Canais de **Atendimento** primário no Efí Bank:

Os canais de atendimento primário do Efí Bank estão **disponíveis todos os dias**, das **7:00 às 22:00**, **inclusive em feriados nacionais**.

Assim, você pode entrar em contato quando precisar, de forma prática e rápida.

Você pode falar com a gente sobre qualquer assunto relacionado aos nossos produtos e serviços, utilizando o canal que for mais conveniente para você: pelo nosso aplicativo, plataforma, chat, telefone, WhatsApp ou pelo Discord.

Confira as formas de contato:



central de ajuda:

sejaefi.com.br/central-de-ajuda



0800 941 2343

para ligações feitas por telefone fixo

4000 1234

capitais e regiões metropolitanas

(11) 2394 2208

São Paulo e região



(31) 3603 0822

(exclusivo para atendimento via texto)



Canal do Discord

Comunidade feita por Devs para Devs
comunidade.sejaefi.com.br/

Canais de **Atendimento** da Ouvidoria:

O cliente poderá acionar a Ouvidoria caso sua demanda não tenha sido solucionada ou não esteja satisfeito com a tratativa recebida pelos canais de atendimento primário.

Por se tratar de um atendimento de segunda instância, é indispensável que o cliente apresente o número do protocolo do chamado realizado no atendimento primário.

As formas de contato com a Ouvidoria do Efí Bank são:



Telefonia:

0800 940 0361

em dias úteis das 9:00 às 11:00 e das 13:00 às 16:00, horário de Brasília



Envio de correspondência:

Avenida Paulista, 1337. Edifício Paulista 1, Bela Vista. São Paulo - SP. CEP: 01311-200.



E-mail:

ouvidoria@sejaefi.com.br



Além disso nossa atuação contempla o

[Registro de Demandas do Cidadão \(RDR\) do Banco Central do Brasil](#)

e o **[ReclameAQUI](#)**.

Números da Ouvidoria no primeiro semestre de 2025

Nesta seção, apresentamos os indicadores que refletem o desempenho da Ouvidoria ao longo do último semestre. Esses dados vão além de resultados quantitativos: eles traduzem nosso compromisso em priorizar o cliente, evidenciando nossos esforços contínuos para aprimorar a experiência e garantir a satisfação de quem confia nos serviços do Efí Bank.

ATENDIMENTO PRIMÁRIO X OUVIDORIA

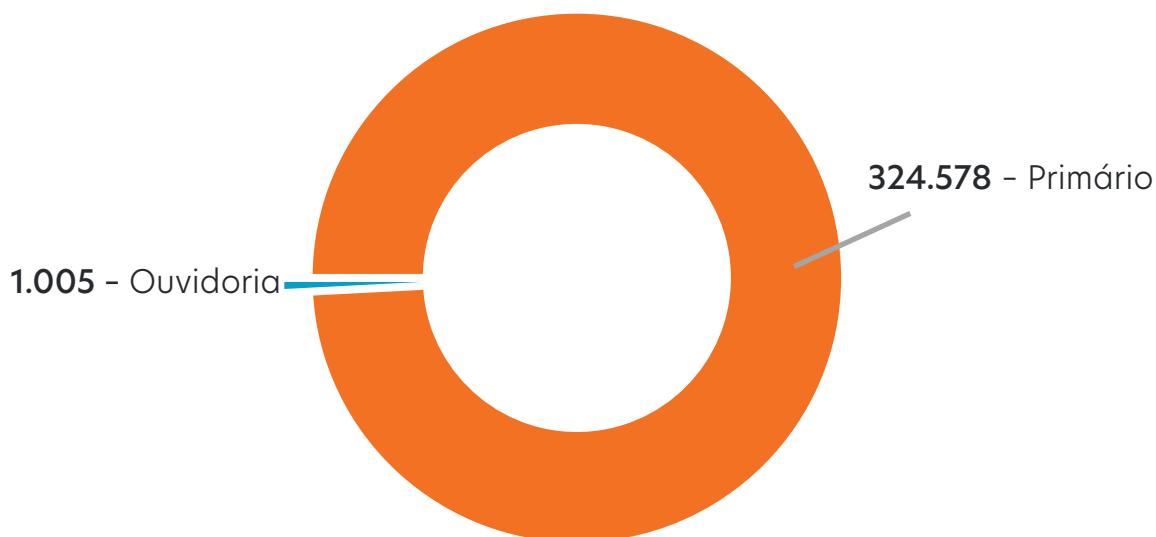
A Ouvidoria do Efí Bank é o canal responsável por analisar e tratar as manifestações que já passaram pelos nossos canais de atendimento primário, mas que, por algum motivo, não foram resolvidas de forma satisfatória sob a ótica do cliente. No gráfico abaixo, é possível observar que a maior parte das demandas é solucionada diretamente pelos nossos canais de atendimento primário. Esse resultado evidencia a eficiência, a agilidade e o comprometimento da nossa equipe em entregar soluções assertivas e de qualidade.

Atendimento Primário

Mais de 18000 ligações recebidas e efetuadas no período;
210485 tickets abertos aos clientes e
96093 atendimentos efetuados pelo chat/whatsapp.

Ouvidoria*

Dados ouvidoria nº total: **1.005**



Com base no gráfico apresentado, evidencia-se a alta eficiência dos nossos canais de atendimento primário. A maior parte das demandas é resolvida já no primeiro contato, o que reflete o comprometimento, a agilidade e a clareza com que a equipe do Efí Bank atua para oferecer um atendimento resolutivo e de excelência.

*** Para esta comparação as informações atreladas ao atendimento telefônico e e-mail da Ouvidoria, Registro de Demandas do Cidadão (RDR-BACEN) e Reclame Aqui foram compiladas.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA EFÍ BANK:

Para que uma manifestação recebida pela Ouvidoria seja classificada como elegível, é necessário que os nossos ouvidores, após uma análise cuidadosa dos relatos e dos fatos apresentados pelo cliente, identifiquem a existência de uma situação que tenha interferido no pleno funcionamento do produto ou serviço mencionado e/ou impactado negativamente a experiência do usuário. Nesses casos, a resposta da Ouvidoria busca ter caráter de **solução, reparação ou compensação** para o problema relatado.

Com base nessa análise, as manifestações recebidas pela Ouvidoria, apresentadas neste relatório, recebidas pela Ouvidoria via atendimento telefônico e e-mail, foram classificadas nas seguintes categorias:

1. Procedente:

demandas em que a análise identificou fundamento, sendo devidamente amparadas pela legislação vigente e/ou pelas regulamentações estabelecidas pelo Banco Central do Brasil.

2. Improcedente:

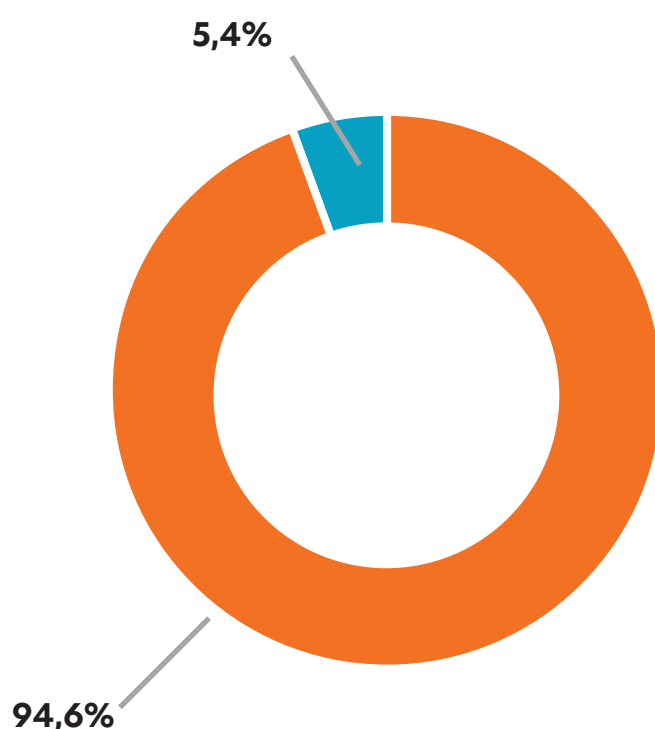
demandas em que não foi identificada fundamentação com base na legislação vigente e/ou nas regulamentações do Banco Central do Brasil.

MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS X CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Conforme a regulação vigente e os critérios apresentados no tópico anterior, as manifestações recebidas foram classificadas da seguinte forma:

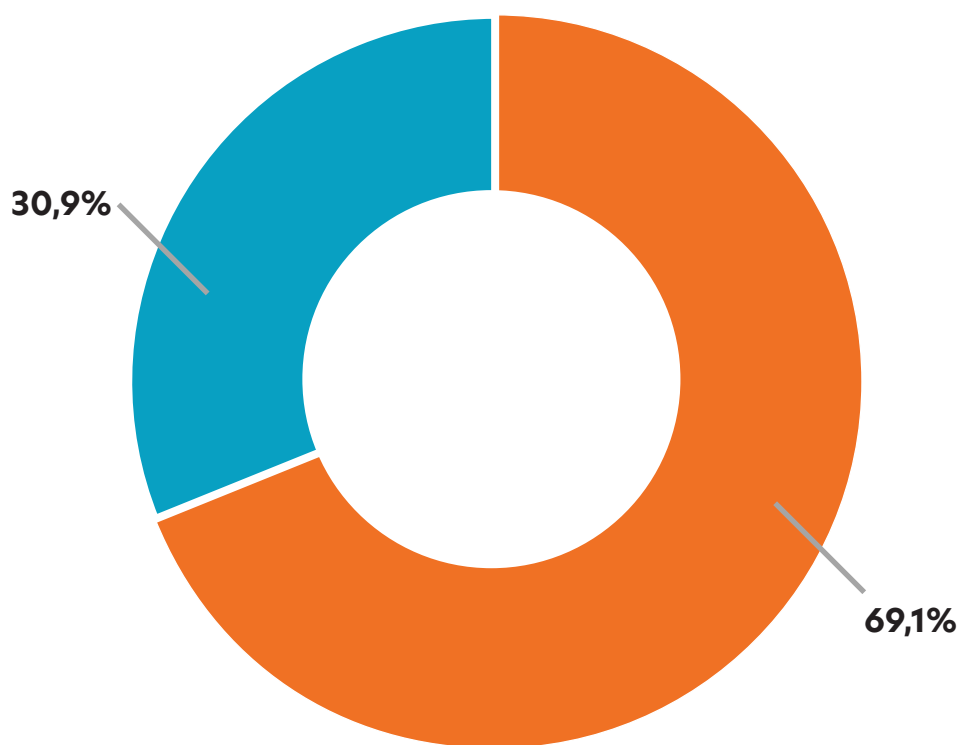
94,6% Improcedentes: Demandas que, após análise, não apresentaram fundamento com base na legislação vigente e/ou nas regulamentações do Banco Central do Brasil.

5,4% Procedentes: Demandas que foram devidamente fundamentadas pela legislação ou regulação vigente. .



VOLUME DE MANIFESTAÇÕES:

O gráfico abaixo detalha o volume das manifestações recebidas pela Ouvidoria, no primeiro semestre de 2025. Além disso, destacamos a relação dessas manifestações com os canais de atendimento disponibilizados pelo Efí Bank. O gráfico reflete a forma como nossos clientes acessam a Ouvidoria.



■ 30,9% - Atendimento telefônico e e-mail

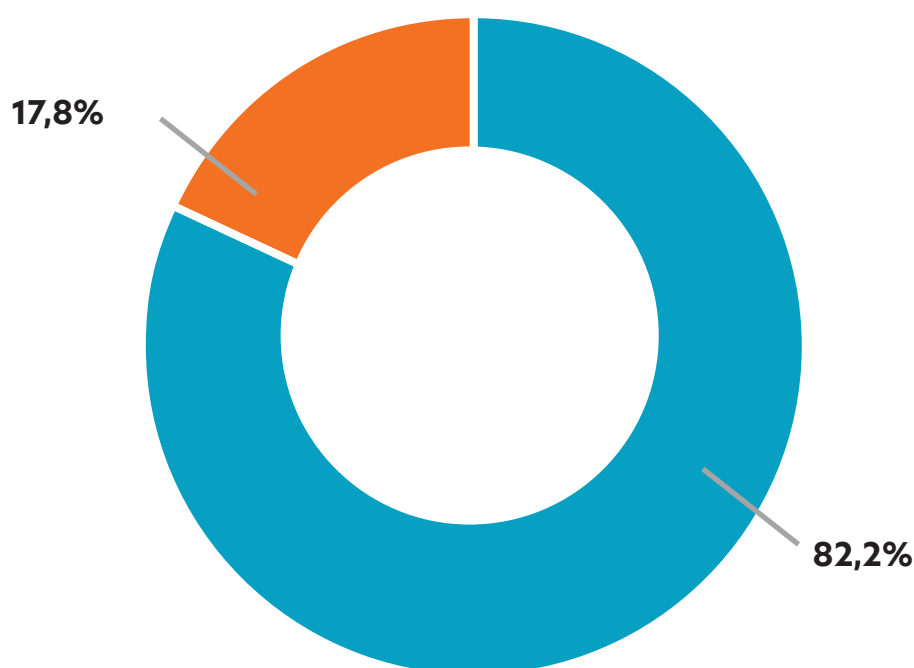
■ 69,1% - Registro de Demandas do Cidadão (RDR-BACEN)

SEGMENTAÇÃO DE CLIENTES:

Para compreender melhor o perfil dos clientes que acessaram a Ouvidoria do Efí Bank no primeiro semestre de 2025, apresentamos abaixo a volumetria dos chamados recebidos x a segmentação dos clientes.

A análise considera a **segmentação dos clientes – Pessoa Física** ou **Pessoa Jurídica** – e a **classificação das demandas** como **procedentes** ou **improcedentes**.

O gráfico oferece uma visão clara dessa segmentação, ajudando a identificar como os diferentes perfis de clientes utilizam a Ouvidoria e quais são as principais classificações de suas manifestações.



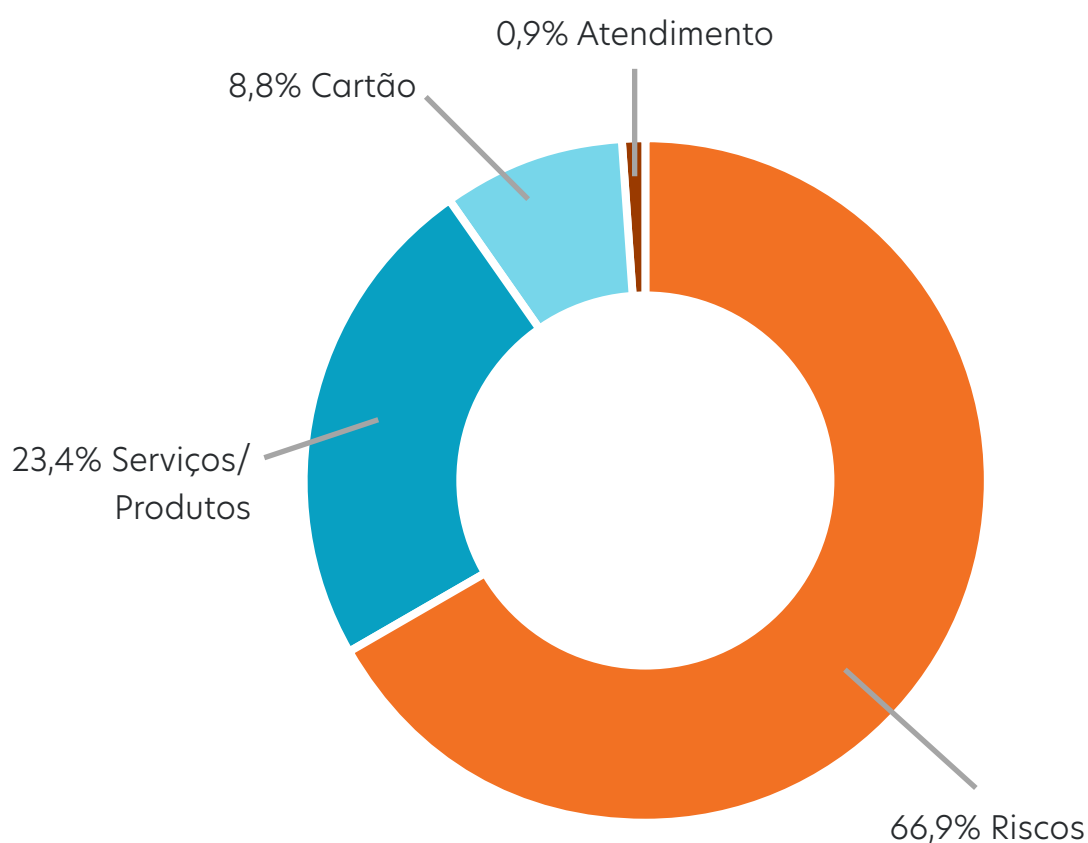
82,2% DAS DEMANDAS SÃO ORIUNDAS DE PESSOA FÍSICA
(246 improcedente/ 13 procedente solucionada)

17,8% SÃO ORIUNDAS DE PESSOA JURÍDICA
(76 improcedente / 9 procedente solucionada)

A partir do gráfico apresentado, é possível observar que a **maioria dos chamados recebidos pela Ouvidoria** está vinculada a contas de **Pessoas Físicas**. Esse dado reflete o perfil predominante dos clientes que buscaram a Ouvidoria no primeiro semestre de 2025.

PRINCIPAIS ASSUNTOS RECEPCIONADOS PELA OUVIDORIA:

O gráfico a seguir oferece uma visão clara e detalhada das principais demandas tratadas pela Ouvidoria, evidenciando os temas mais recorrentes e auxiliando na identificação de pontos de melhoria nos nossos produtos e serviços.



TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES:

A Ouvidoria do Efí Bank está sempre de olho no que realmente importa: atender você com rapidez e qualidade. De acordo com a Resolução BCB nº 28, a Ouvidoria tem um prazo máximo de 10 dias para responder às demandas. Mas aqui no Efí Bank, priorizamos um atendimento ágil. Por isso, trabalhamos com um tempo médio de resposta de **7,7 dias** - prazo abaixo do exigido, no primeiro semestre de 2025.

Reclame **Aqui**

O ReclameAQUI é um canal que merece destaque neste relatório. Criado em 2001, ele nasceu com o propósito de “dar voz” aos consumidores brasileiros, descomplicando e tornando as relações entre clientes e empresas mais éticas e transparentes.

Hoje, o Reclame AQUI não é apenas um espaço para manifestações de consumidores, mas também uma importante plataforma de pesquisa e tomada de decisão. Ele reúne indicadores de atendimento, relatos de consumidores e a reputação das empresas, sendo uma referência confiável para quem busca informações antes de fechar negócio.

Desempenho do Efí Bank no ReclameAQUI

É importante reforçar que, a análise sobre o RECLAME AQUI será apresentada separadamente da Ouvidoria, pois os prazos de retorno exigidos pela plataforma são diferentes dos prazos estipulados pelas normas da Resolução BCB nº 28.

No primeiro semestre de 2025, o Efí Bank recebeu 619 demandas pelo ReclameAQUI, todas tratadas com o cuidado e agilidade.

- As demandas foram respondidas em um prazo médio de 11 dias, atendendo a necessidade de agilidade do consumidor.
- A nota média do Efí no período de JANEIRO a JUNHO foi **9 mantendo o selo RA1000** um reflexo do nosso compromisso em resolver as questões de forma clara, humana e eficiente.
- Dos reclamantes que avaliaram, 83% informam que voltariam a realizar negócio com o Efí, demonstrando nosso compromisso em manter a continuidade da relação com o consumidor.

RELATO DE CLIENTES:

Os depoimentos dos nossos clientes são a maior prova de que estamos no caminho certo. Cada experiência positiva reflete o compromisso do Efi Bank em entregar um atendimento humanizado, eficiente e transparente. Confira alguns relatos que nos enchem de orgulho:

"Equipe de atendimento realizou contato diversas vezes pra garantir que o problema tinha sido resolvido. Mostraram-se preocupados com a minha satisfação e foram rápidos na solução."

(L.L - Reclame Aqui / Maio 2025)

"A equipe do Efi Bank reconheceu que havia problemas na rotina de atualização, e se comprometeram em resolver. Fato esse que conseguiram, minhas alterações de cadastro e links para atualização foram aceitas, e pude ter minha conta bancária normalizada. Recomendo os serviços do Efi bank como a melhor plataforma de emissão de boletos do Brasil. E parabéns a equipe tecnica."

(S.A - Reclame Aqui / Abril 2025)

"A empresa foi bem atenciosa e resolveu a minha situação."

(F.H - Reclame Aqui / Março 2025)

"Resolveram meu problema rápido e gostei muito da solução, super recomendo, obrigada Efi."

(C.P - Reclame Aqui / Março 2025)

"Fui tratado com muita cordialidade e atenção. Estou muito grato."

(J.A - Reclame Aqui - Fevereiro 2025)

Considerações Finais

Os resultados deste relatório evidenciam uma atuação de excelência da Ouvidoria do Efí Bank no atendimento ao cliente, colocando sempre as pessoas em primeiro lugar. Cada número, conquista e relato reforça nossa dedicação em oferecer mais do que soluções: queremos simplificar jornadas financeiras.

A Ouvidoria do Efí Bank permanece à disposição para atuar nas demandas que lhe são elegíveis, sempre visando a boa execução das tratativas. O compromisso com a **transparência**, a **empatia** e a **agilidade** é o que guia nosso trabalho todos os dias.

Esperamos que esse relatório tenha apresentado informações relevantes para você.

Obrigada pela leitura!

Riani Guimarães - Coordenadora do Jurídico & Ouvidoria do Efí





0800 940 0361



ouvidoria@sejaefi.com.br



sejaefi.com.br/fale-conosco/#ouvidoria



Avenida Paulista, 1337. Edifício Paulista 1,
Bela Vista. São Paulo - SP. CEP: 01311-200.