



Relatório de Ouvidoria

Efi Bank 1º Semestre/2026

PERÍODO DE REFERÊNCIA: JANEIRO A JUNHO DE 2026

Nos termos da Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, aplicável à Efi Instituição de Pagamento S.A., e da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, aplicável à Efi Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento S.A. (SCFI), apresentamos o Relatório de Ouvidoria referente às atividades desenvolvidas no primeiro semestre de 2026.

Índice

SOBRE O EFÍ BANK	3
APRESENTAÇÃO	4
O EFÍ BANK E A OUVIDORIA	5
O SEMESTRE EM NÚMEROS	6
CANAL INTERNO OUVIDORIA	7
CANAL EXTERNO RDR BACEN	8
CANAL EXTERNO CONSUMIDOR.GOV	9
CANAL EXTERNO RECLAME AQUI	10
SEGUIMOS OUVINDO PARA EVOLUIR	11
E SE PRECISAR DA OUVIDORIA?	12

Sobre o Efí Bank

Somos um Banco Digital especialista em meios de pagamentos e serviços financeiros, que traz eficiência e tecnologia para pessoas e empresas de todos os tamanhos, em todo o país.

Desde 2007, buscamos impactar o mundo de forma positiva, simplificando jornadas financeiras. Apaixonados pelo que fazemos, utilizamos tecnologia para facilitar a vida das pessoas, permitindo que vivam bem o presente e possam sonhar cada vez mais alto.

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.

APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta os principais resultados da Ouvidoria do Efi Bank no primeiro semestre de 2026, reunindo uma visão consolidada das manifestações recebidas no período, a evolução dos atendimentos e os principais indicadores de desempenho da Ouvidoria e dos canais externos acompanhados pela instituição.

Com essa visão, buscamos dar transparência à atuação da Ouvidoria e ao acompanhamento das manifestações dos nossos clientes, reforçando nosso compromisso com a qualidade do atendimento e com a melhoria contínua da experiência com o Efi Bank.

Os indicadores apresentados contemplam manifestações relacionadas à Efi Instituição de Pagamento S.A. (IP) e à Efi Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento S.A. (SCFI). Nos canais em que a identificação por entidade está disponível, os dados são apresentados de forma segregada.

O EFÍ BANK E A OUVIDORIA

A Ouvidoria do Efi Bank é um canal de última instância, destinado aos clientes que já recorreram aos canais regulares de atendimento e não tiveram sua demanda solucionada de forma satisfatória. Sua atuação parte da escuta de cada cliente e se estende à identificação de melhorias que ajudem a prevenir novas ocorrências. Esse trabalho se organiza em três frentes:

ESCUTAR E SOLUCIONAR

Receber e tratar manifestações de forma imparcial, transparente e individualizada.

ANALISAR E IDENTIFICAR

Acompanhar reclamações e indicadores para identificar causas recorrentes e pontos de atenção na experiência dos clientes.

PREVENIR E MELHORAR

Transformar os aprendizados das manifestações em insumos para aprimorar processos, produtos e serviços e prevenir novas ocorrências.

O SEMESTRE EM NÚMEROS

Acompanhamos as manifestações recebidas nos diferentes canais de relacionamento e plataformas externas para obter uma visão integrada da experiência dos nossos clientes. A seguir, apresentamos os principais números do primeiro semestre de 2026.

1.338 manifestações recebidas nos canais acompanhados pela Ouvidoria

Canal	Manifestações
Reclame AQUI	622
RDR	357
Ouvidoria	249
Consumidor.gov.br	110
Total dos canais	1.338

Evolução das manifestações – janeiro a junho

Mês	Total mensal
Janeiro	166
Fevereiro	198
Março	230
Abril	191
Maio	253
Junho	300
Total do semestre	1.338

Variação de +80,7% no volume de manifestações entre janeiro e junho de 2026.

Canal Interno | OUVIDORIA

No primeiro semestre de 2026, foram registradas 249 manifestações por meio do atendimento telefônico da Ouvidoria (0800). O acompanhamento do canal considera, além do volume de demandas, indicadores relacionados ao tempo de resposta e à percepção dos clientes sobre o atendimento e a solução apresentada.

5,5 dias úteis prazo médio de resposta

94,4% respondidas dentro do prazo regulamentar, 5,6% tiveram o prazo prorrogado, conforme possibilidade prevista na Resolução BCB nº 28/2020.

4,2 / 5 Avaliação da solução

4,2 / 5 Avaliação do atendimento

Canal Externo | RDR BACEN

No primeiro semestre de 2026, foram registradas 357 demandas relacionadas ao Efí Bank no Sistema de Registro de Demandas do Banco Central (RDR). O acompanhamento dessas manifestações permite observar a evolução do volume ao longo do período e o desempenho da instituição nos indicadores divulgados pelo Banco Central.

JAN 59	FEV 49	MAR 77	ABR 46	MAI 53	JUN 73
--------	--------	--------	--------	--------	--------

Sendo, 96,9% Efí IP | 3,1% Efí SCFI.

O Ranking de Reclamações do Banco Central apresenta a classificação das instituições financeiras a partir das reclamações consideradas procedentes, permitindo acompanhar e comparar o desempenho das instituições ao longo de cada trimestre:

29ª posição no primeiro trimestre e a 30ª posição no segundo trimestre

Canal Externo | CONSUMIDOR.GOV

O Consumidor.gov.br é uma plataforma pública que promove a comunicação direta entre consumidores e empresas para a solução de conflitos de consumo.

Em março de 2026, o Efi Bank passou a integrar a plataforma como mais uma iniciativa para ampliar os canais de diálogo e as possibilidades de solução oferecidas aos nossos clientes. Desde então, as manifestações recebidas são acompanhadas pela Ouvidoria, contribuindo também para a identificação de oportunidades de melhoria na experiência dos clientes.

No primeiro semestre de 2026, o Efi recebeu 110 reclamações por meio da plataforma.

Desempenho na plataforma:

83,3% Índice de Solução

2,7/5 Nota do consumidor

9,1 dias Prazo médio

Canal Externo | RECLAME AQUI

Ao longo do semestre, acompanhamos a evolução desses indicadores como forma de avaliar a percepção dos consumidores sobre o atendimento e as soluções apresentadas pelo Efi Bank. Os indicadores do Reclame AQUI são apresentados de forma consolidada, conforme disponibilização dos dados pela plataforma.

No primeiro semestre de 2026, o Efi recebeu 622 manifestações por meio da plataforma.

Desempenho no Reclame AQUI:

Reputação no período	Solução	Nota	Voltaria a fazer negócio	Tempo médio de resposta
8,5	92%	7,56/10	75,1%	8,1 dias

Manutenção do **Selo RA1000** durante todo o período

SEGUIMOS OUVINDO PARA EVOLUIR

Precisa falar com o Efí Bank?

Nossos canais de atendimento estão disponíveis para dúvidas, orientações e solicitações do dia a dia:



Telefone

0800 941 2343 – todas as regiões



Capitais e regiões metropolitanas

4000 1234



São Paulo e região

(11) 2394 2208



E-mail

atendimento@sejaefi.com.br



Chat

Fale com a GênIA pelo site ou aplicativo. Sempre que necessário, o atendimento pode ser direcionado para um de nossos especialistas.



WhatsApp

(31) 3603-0822 | Canal exclusivo para mensagens de texto.



Encontre orientações e respostas para as principais dúvidas sobre nossos produtos e serviços.

[Central de Ajuda](#)

E se precisar da Ouvidoria?

Se você já buscou nossos canais de atendimento e sua solicitação não foi resolvida de forma satisfatória, pode contar com a Ouvidoria do Efi para uma nova análise da sua demanda.

Seguimos ouvindo para transformar cada experiência em uma oportunidade de evoluir.



Telefone

0800 940 0361 Atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 11h e das 13h às 16h.