



# Relatório de **Ouvidoria**

## **Efí Bank 2º Semestre/2025**

PERÍODO DE REFERÊNCIA: JULHO A DEZEMBRO DE 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 2º semestre de 2025*

---

# Índice

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>MENSAGEM INSTITUCIONAL</b>	<b>4</b>
<b>MENSAGEM DO OUVIDOR</b>	<b>5</b>
<b>SOBRE O EFÍ BANK</b>	<b>6</b>
<b>FALE COM O EFÍ BANK</b>	<b>7</b>
<b>NOSSA OUVIDORIA</b>	<b>8</b>
<b>MENSAGEM DA EQUIPE</b>	<b>9</b>
<b>FALE COM A OUVIDORIA</b>	<b>10</b>
<b>NOSSOS NÚMEROS</b>	<b>11</b>
<b>INDICADORES DE OUVIDORIA</b>	<b>12</b>
<b>INDICADORES DO RDR   BACEN</b>	<b>13</b>
<b>INDICADORES DO RECLAME AQUI</b>	<b>14</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>15</b>

---

# Apresentação

No Efí Bank, nosso propósito é claro: simplificar jornadas financeiras. E isso só é possível quando colocamos as pessoas no centro de tudo o que fazemos.

Este Relatório Semestral da Ouvidoria, referente ao segundo semestre de 2025, apresenta os principais dados e resultados do período, em conformidade com as Resoluções BCB nº 28/2020 e CMN nº 4.860/2020.

A Ouvidoria é um canal essencial de escuta e evolução. É aqui que acolhemos manifestações, compreendemos experiências e buscamos soluções que gerem melhorias reais para nossos clientes e para a instituição. Seguimos determinados a construir um banco cada vez mais eficiente, seguro, transparente e inovador – sempre com simplicidade e integridade como valores inegociáveis.

Esperamos que este relatório reflita nosso compromisso com a confiança que você deposita no Efí e com a construção de relações cada vez mais próximas, responsáveis e sustentáveis.

---

# Mensagem Institucional

A Ouvidoria do Efí Bank exerce uma função estratégica dentro da nossa estrutura de governança, atuando como instância independente, imparcial e comprometida com a integridade das relações com nossos clientes. Mais do que atender a uma exigência regulatória, nossa missão é assegurar que cada manifestação seja tratada com responsabilidade, profundidade e senso de justiça.

Entendemos a Ouvidoria como um instrumento essencial de aprimoramento institucional. As demandas recebidas nos permitem identificar oportunidades de evolução em processos, produtos e jornadas, fortalecendo nossos controles, aprimorando a experiência do cliente e contribuindo para decisões cada vez mais orientadas por dados e evidências.

Nosso compromisso é atuar com transparência, tempestividade e coerência, garantindo respostas fundamentadas e alinhadas aos princípios que regem o Efí Bank. A escuta qualificada e a análise técnica das manifestações reforçam nossa cultura de melhoria contínua e fortalecem a confiança depositada em nossa instituição.

Este relatório reflete não apenas os números e indicadores do período, mas principalmente o esforço contínuo em transformar manifestações em aprendizado e governança ativa.

Agradeço à equipe pelo empenho e aos clientes pela confiança. Seguimos firmes no propósito de consolidar a Ouvidoria como um canal efetivo de diálogo, aprimoramento e fortalecimento institucional.

**Paulo Barros.**

---

# Mensagem do Ouvidor

Na Ouvidoria do Efí Bank, entendemos que escutar é um compromisso que vai além da conformidade regulatória. É um exercício contínuo de responsabilidade, transparência e respeito às pessoas.

Atuamos como um canal independente, dedicado a assegurar que cada manifestação seja analisada com imparcialidade, rigor técnico e foco na solução. Mais do que responder demandas, buscamos compreender experiências e contribuir para o aprimoramento constante dos nossos serviços.

Em linha com o propósito do Efí de simplificar jornadas financeiras, a Ouvidoria exerce um papel essencial na construção de relações baseadas na confiança, na integridade e reputação.

Este relatório reflete nossa atuação no período, apresentando dados, resultados e a evolução das demandas recebidas. Seguimos determinados a fortalecer um ambiente cada vez mais eficiente, seguro e transparente.

Agradeço a confiança depositada na Ouvidoria e reforço nosso compromisso permanente com a melhoria contínua.

***Estela Xavier***

---

# 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.

---

# Fale com o Efí Bank

Clientes e parceiros do Efí Bank podem contar com a gente sempre que precisarem. Entre os nossos canais de atendimento, estão:



## E-mail:

Para abrir um chamado de suporte com nosso time, o usuário pode enviar uma mensagem para:

**atendimento@sejaefi.com.br**



## Chat:

A Gênica, nossa assistente virtual, está disponível no site e nos aplicativos. Ela é responsável por responder dúvidas e, se necessário, direcioná-los para um atendente humano:

**<https://sejaefi.com.br/fale-conosco>**



## Whatsapp:

Também estamos disponíveis pelo WhatsApp, com atendimento exclusivo por mensagem de texto:

**(31) 3603 0822**

\*Para sua segurança, verifique sempre o selo de conta oficial antes de iniciar a conversa.



## Telefone:

Prefere falar por voz? Nosso atendimento funciona de **segunda a segunda**, das **7h às 22h**, inclusive em feriados nacionais:

Ligações de telefone fixo: **0800 941 2343**

Capitais e regiões metropolitanas: **4000 1234**

São Paulo e região: **(11) 2394 2208**

---

# Nossa Ouvidoria

A Ouvidoria do Efi Bank é um canal independente de atendimento, responsável por acolher e tratar manifestações de clientes e usuários que não foram solucionadas nos canais de atendimento primário.

Nosso fluxo de atendimento foi pensado para acolher cada cliente de forma ágil, clara e justa. Cada demanda recebida na Ouvidoria é uma oportunidade para escutar, aprender e evoluir a experiência no Efi Bank.

Entender as necessidades e buscar soluções eficazes nos impulsiona a melhorar continuamente. Por isso, ao final de cada atendimento, enviamos uma pesquisa de satisfação, que nos ajuda a identificar pontos de atenção e direcionar nossos esforços para jornadas cada vez mais simples e seguras.

---

# Mensagem da Equipe

A Ouvidoria do Efí age como um canal de comunicação e mediação transparente e confiável da instituição, buscando sempre a maior satisfação de nossos clientes e usuários.

No segundo semestre de 2025, nosso foco permaneceu em otimizar as jornadas de reclamação e abordar de forma eficaz as oportunidades de melhoria identificadas nas demandas recebidas.

Aqui, cada manifestação é tratada com atenção e qualidade. Para isso, contamos com um time comprometido diariamente com um trabalho de excelência e eficiência que, apesar dos desafios, segue firme na missão de ouvir e amplificar a voz do cliente, reafirmando nossa prioridade no aprimoramento contínuo da experiência do consumidor.

Agradeço a confiança depositada na Ouvidoria Efí Bank.

**Stela Moura.**

---

# Fale com a 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 Efi 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](mailto:ouvidoria@sejaefi.com.br)**



Além disso nossa atuação contempla o

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

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

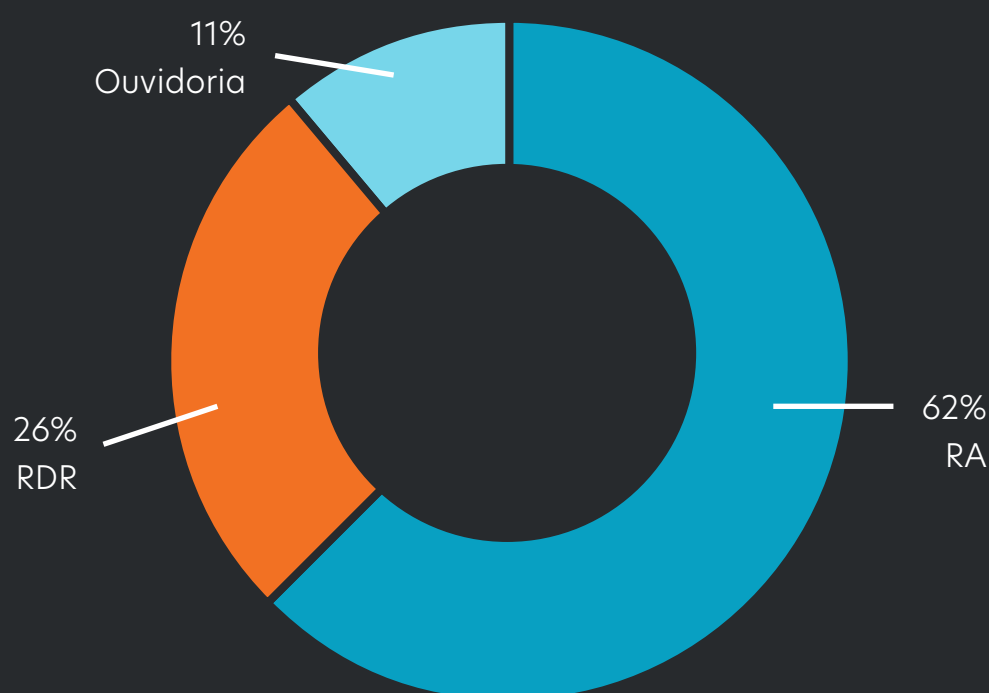
---

# Nossos Números

A Ouvidoria disponibiliza múltiplos canais de atendimento, com o objetivo de tornar o acesso mais simples e ampliar as possibilidades de contato com os consumidores. Assim, cada manifestante pode escolher o meio que considerar mais adequado para registrar sua demanda.

Apresentamos a seguir o volume de manifestações recebidas por cada canal de atendimento que compõe a estrutura da Ouvidoria.

No período, foram registradas **1.267 reclamações** nos canais atendidos, conforme distribuição:



---

## INDICADORES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria constitui o canal de segunda instância do Efí Bank, destinado ao atendimento de demandas que não foram solucionadas pelos canais de atendimento primário. Atua de forma independente, assegurando análise imparcial, resposta conclusiva e observância dos prazos regulatórios, em conformidade com as normas do Banco Central do Brasil.

No período, foram registradas **139 reclamações** por meio deste canal, que foram respondidas com prazo médio de **6,5 dias úteis** para conclusão.

---

## INDICADORES DO RDR | BACEN

O RDR (Registro de Demandas do Cidadão) é o sistema do Banco Central do Brasil por meio do qual clientes registram reclamações direcionadas às instituições autorizadas a funcionar pelo órgão regulador. As manifestações recebidas por esse canal são acompanhadas diretamente pelo Banco Central, exigindo resposta formal da instituição dentro dos prazos estabelecidos pela regulamentação vigente.

No período, todas as demandas foram respondidas com **prazo médio de 8,29 dias**.

Do total de 335 manifestações registradas, **63% foram encerradas sem apontamento de irregularidade ou não demandaram decisão regulatória**.

Esses dados também se relacionam ao acompanhamento do Banco Central por meio do ranking de Ouvidorias, no qual o Efí Bank apresentou evolução no segundo semestre, **alcançando a 21ª posição no terceiro trimestre e a 26ª posição no quarto trimestre**, refletindo melhorias contínuas nos processos de atendimento e tratamento das demandas.

Adicionalmente, as manifestações registradas no RDR impactam indicadores regulatórios, como o Índice de Qualidade de Serviço (IQS), utilizado para avaliar a prestação do serviço Pix aos clientes. Durante todo o segundo semestre de 2025, o Efí Bank manteve **classificação "A" no Índice de Reclamações**, reforçando o compromisso da instituição com a qualidade e a conformidade regulatória.

---

## INDICADORES DO RECLAME AQUI

A participação no Reclame AQUI é facultativa às empresas, que podem optar por integrar-se à plataforma como canal adicional de relacionamento com consumidores. No Efí Bank, valorizamos a resolução de qualquer situação apresentada e, por esse motivo, mantemos atuação ativa e comprometida com respostas efetivas.

Durante o período, a instituição **manteve o selo RA1000** ao longo de todo o semestre, alcançando o maior nível de reputação da plataforma.

A reputação final registrada foi de **9,2**, com índice de **96,6% de solução** nas reclamações avaliadas, além de prazo médio de resposta de **8 dias corridos**, reforçando o compromisso com a qualidade no atendimento e na tratativa das demandas.

Adicionalmente, o Efí Bank figurou entre as instituições indicadas ao **Prêmio Reclame AQUI 2025**, na categoria *“Bancos Digitais - Grandes Operações”*, evidenciando o reconhecimento da atuação da instituição junto aos consumidores. Trata-se da nossa terceira indicação seguida ao prêmio!

---

# Considerações Finais

A atuação da Ouvidoria reforça, a cada semestre, o compromisso do Efí Bank em simplificar jornadas financeiras com eficiência, segurança e transparência.

As manifestações recebidas ao longo do período representam não apenas demandas a serem solucionadas, mas também oportunidades valiosas de escuta e aprimoramento contínuo. Seguimos determinados a evoluir nossos serviços e fortalecer relações baseadas na confiança, na integridade e no foco nas pessoas.

Este relatório reflete esse movimento constante de melhoria e reafirma o papel da Ouvidoria como um canal essencial de diálogo, cuidado e construção de uma experiência cada vez mais simples e positiva para nossos clientes.

# efí

## BANK



0800 940 0361



[ouvidoria@sejaefi.com.br](mailto:ouvidoria@sejaefi.com.br)



[sejaefi.com.br/fale-conosco/#ouvidoria](https://sejaefi.com.br/fale-conosco/#ouvidoria)



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