

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA**

**2º Semestre de 2025**

## SUMÁRIO

<b>1. Canais de atendimento</b>	<b>4</b>
<b>2. Mensagem da Ouvidoria</b>	<b>4</b>
<b>3. Relatório</b>	<b>5</b>
Canais internos	5
Canais externos	5

<b>Empresas</b>	<u>Belvo Instituição de Pagamento Ltda.</u> , inscrita no CNPJ nº 43.215.815/0001-09
<b>Competência</b>	<b>2025/2</b>
<b>Metodologia</b>	A metodologia empregada neste relatório de conformidade de Ouvidoria baseia-se na coleta de dados e análise das solicitações recebidas de usuários finais pelos canais de Ouvidoria, Reclame Aqui e de Privacidade.

O presente relatório é classificado como público, e ficará disponível no site da Belvo (belvo.com). Este documento é emitido em versão única, sendo vedada sua alteração após emissão e aprovação pela Diretoria Executiva.

A Belvo Instituição de Pagamento Ltda. ("Belvo ITP") é uma instituição de pagamento autorizada a funcionar na modalidade de iniciadora de transação de pagamento pelo Banco Central do Brasil ("BCB"), conforme Comunicado BCB nº 38.442 de 15 de março de 2022.

A Belvo ITP atua exclusivamente como iniciadora de transação de pagamento, não detendo contas de pagamento de usuários. Suas atividades compreendem a iniciação de pagamentos via Pix e a agregação de dados financeiros no âmbito do Open Finance regulamentado pelo BCB.

A Belvo ITP é integrante de um grupo econômico com atuação no Brasil e no México, composto pelas seguintes empresas:

**No Brasil:**

(i) Belvo Instituição de Pagamento Ltda. ("Belvo IP")

- CNPJ: 43.215.815/0001-09
- Atividade: Iniciadora de transação de pagamento autorizada pelo BCB

(ii) Belvo Tecnologias Ltda. ("Belvo Tecnologias")

- CNPJ: 37.869.837/0001-81

Este relatório é elaborado com base na legislação e regulação aplicável à Belvo ITP no Brasil, em especial, a Resolução BCB nº 28 de 23 de outubro de 2020, e atende às normas regulatórias aplicáveis às operações do Grupo Belvo no Brasil.

Este relatório de ouvidoria ("Relatório") foi elaborado em conjunto pelas equipes de Legal e de Ouvidoria da Belvo e compreende o período 01/01/2025 a 30/06/2025.

## 1. Canais de atendimento

Por fazerem parte do mesmo grupo econômico e compartilharem infraestrutura operacional, as empresas do grupo Belvo compartilham canais de atendimento e suporte a clientes e usuários no Brasil e no México.

Como indicado nos Termos e Condições Gerais de Uso dos Serviços e Produtos Belvo e na Política de Privacidade da Belvo ITP, atualmente é disponibilizado o seguinte canal de atendimento:

O Canal de Ouvidoria é o canal secundário de atendimento, quando clientes ou usuários finais não tiverem sua solicitação resolvida pelos canais de atendimento oficiais da Belvo. O canal está disponível em <https://belvo.com/pt-br/ouvidoria/>. O canal atende demandas de clientes e usuários no Brasil.

O Canal de Privacidade é destinado exclusivamente a solicitação de exclusão de dados e dúvidas relacionadas à privacidade e proteção de dados. O meio de contato é via email [privacy@belvo.com](mailto:privacy@belvo.com).

## 2. Mensagem da Ouvidoria

A ouvidoria é o canal de comunicação e mediação de conflitos, funcionando como última instância para as demandas de clientes que não tiverem sido resolvidas pelos canais de atendimento primários do grupo Belvo.

As atribuições da ouvidoria incluem: (a) atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes de produtos e serviços; (b) prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta; (c) encaminhar resposta conclusiva para cada demanda no prazo previsto; e (d) manter a diretoria da Belvo ITP informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los.

Nossa missão é atender às demandas dos nossos clientes de maneira conclusiva e dentro dos prazos regulamentares. Além disso, buscamos propor melhorias constantes em nossos processos internos, produtos e serviços, promovendo o engajamento e a capacitação contínua dos nossos colaboradores a partir de feedbacks recebidos.

## 3. Relatório

O time de Compliance da Belvo identificou a necessidade de (i) implementar um cronograma de atendimento às obrigações regulatórias recorrentes e (ii) melhoria no sistema de identificação de Fraudes e PLF-FT relativo à análise transacional no produto de Iniciação de Pagamento

## Canais internos

- Ouvidoria:

Indicadores	Volume
Demandas recebidas	5

- Atendimento a dúvidas e solicitações de titulares de dados pessoais:

Indicadores	Volume
Solicitações recebidas	5

## Canais externos

- RDR - Registro de Demandas do Cidadão (Banco Central do Brasil):

Indicadores	Volume
Solicitações recebidas	6

- PROCON:

Indicadores	Volume
Solicitações recebidas	1

- Reclame Aqui:

Indicadores	Volume
Solicitações recebidas	16

Este relatório foi encaminhado para a Auditoria Interna e para a Diretoria da Belvo ITP, nos termos da Resolução BCB nº 28/20.