

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º Semestre de 2026

SUMÁRIO

1. Canais de atendimento	4
2. Mensagem da Ouvidoria	4
3. Relatório	5
Canais internos	5
Canais externos	5

Empresas	<u>Belvo Instituição de Pagamento Ltda.</u> , inscrita no CNPJ nº 43.215.815/0001-09
Competência	2026/1
Metodologia	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, no Brasil, o grupo é 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 01/01/2026 a 30/06/2026.

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.

Atualmente são disponibilizados os seguintes canais de atendimento:

Canais Internos:

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/>, via formulário, email e atendimento por telefone: 0800 799 99 59 (atendimento 24h). 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.

Canais Externos:

O RDR – Registro de Demandas do Cidadão é o canal de reclamações do Banco Central do Brasil, disponível para clientes e usuários que desejarem registrar demandas relacionadas às instituições autorizadas a funcionar pelo BCB, incluindo a Belvo ITP. O canal está disponível em https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/registro_demandas.

O PROCON é o órgão de proteção e defesa do consumidor, disponível para o registro de reclamações relacionadas a produtos e serviços oferecidos por fornecedores, incluindo a Belvo ITP, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

O Reclame Aqui é uma plataforma independente de mediação entre consumidores e empresas, na qual clientes e usuários podem registrar reclamações e acompanhar as respostas fornecidas pela Belvo ITP.

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

Canais internos

- Ouvidoria:

Indicadores	Volume
Demandas recebidas	16

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

Indicadores	Volume
Solicitações recebidas	15

- Atendimento primário CS:

Indicadores	Volume
Solicitações recebidas	544

Canais externos

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

Indicadores	Volume
Solicitações recebidas	4

- PROCON:

Indicadores	Volume
Solicitações recebidas	0

• Reclame Aqui:

Indicadores	Volume
Solicitações recebidas	19

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