

Relatório de Ouvidoria

Klavi Instituição de Pagamento e Gestão de Dados Ltda.

CNPJ 44.459.799/0001-54

Data Base: 1º de janeiro de 2025 a 30 de junho de 2025.

1. Introdução

1.1. Esclarecimentos iniciais

A Klavi Instituição de Pagamento e Gestão de Dados Ltda. (“Klavi IP”) é uma instituição de pagamento autorizada a funcionar na modalidade de iniciadora de transação de pagamento a partir de 17 de janeiro de 2023.

Este relatório é elaborado com base na legislação e regulação aplicável à Klavi IP, em especial, a Resolução BCB nº 28 de 23 de outubro de 2020.

1.2. Grupo Klavi

A Klavi IP é integrante de um grupo econômico composto também pela empresa Klavi Tecnologia Ltda. (“Klavi Tecnologia”), instituição que não faz parte do sistema financeiro nem do sistema de pagamentos e que atua como prestadora de serviços de análise e gestão de dados de pessoas físicas e jurídicas em geral.

Por fazerem parte do mesmo grupo econômico e compartilharem infraestrutura operacional, Klavi IP e Klavi Tecnologia compartilham canais de atendimento e suporte a clientes e usuários.

Como indicado nos Termos e Condições Gerais de Uso dos Serviços e Produtos Klavi, na Política de Privacidade da Klavi IP e na Política de Privacidade da Klavi Tecnologia, atualmente são disponibilizados os seguintes canais de atendimento:

(i) Atendimento a dúvidas e solicitações gerais:

Endereço: Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº 2.355 e 2.369, conjunto 1.102, Jardim Paulistano, CEP 01452-922

E-mail: atendimento@klavi.ai

Disponibilidade: Segunda a sexta-feira, entre 9:00 e 18:00

(ii) Atendimento a dúvidas e solicitações de titulares de dados pessoais:

Endereço: Avenida Brigadeiro Faria Lima, nº 2.355 e 2.369, conjunto 1.102, Jardim Paulistano, CEP 01452-922

E-mail: dpo@klavi.ai

Disponibilidade: Segunda a sexta-feira, entre 9:00 e 18:00

1.3. Canal de atendimento oficial da Ouvidoria

O projeto de estruturação e divulgação dos canais oficiais de ouvidoria foi desenvolvido pela atual gestão da Klavi IP e concluído em 13 de junho de 2025.

Apesar disso, dado o estágio atual de suas operações, destaca-se que a estrutura dos canais de atendimento já instalados tem se mostrado suficiente para atender às demandas dos clientes, de acordo com a natureza e complexidade dos seus produtos e serviços. Todas as demandas de clientes foram atendidas e solucionadas em prazo inferior a 10 (dez) dias úteis.

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 Klavi.

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 Klavi IP 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 1º/01/25 – 30/06/25
Solicitações recebidas	0 (zero)
Tempo médio de solução	Não aplicável
Índice de resposta sobre solicitações recebidas	Não aplicável
Índice de solução sobre solicitações recebidas*	Não aplicável

** As solicitações que, após resposta, são abandonadas ou descontinuadas por clientes, são consideradas como solucionadas para a composição deste índice.*

- Atendimento a dúvidas e solicitações gerais:

Indicadores	Volume 1º/01/25 – 30/06/25
Solicitações recebidas	12 (doze)
Tempo médio de solução	5 (cinco) dias
Índice de resposta sobre solicitações recebidas	100% (cem por cento)
Índice de solução sobre solicitações recebidas*	100% (cem por cento)

** As solicitações que, após resposta, são abandonadas ou descontinuadas por clientes, são consideradas como solucionadas para a composição deste índice.*

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

Indicadores	Volume 1º/01/25 – 30/06/25
Solicitações recebidas	21 (vinte e um)
Tempo médio de solução	6 (seis) dias
Índice de resposta sobre solicitações recebidas	100% (cem por cento)
Índice de solução sobre solicitações recebidas*	100% (cem por cento)

**As solicitações que, após resposta, são abandonadas ou descontinuadas por clientes, são consideradas como solucionadas para a composição deste índice.*

Canais externos

- RDR – Registro de Demandas do Cidadão

Indicadores	Volume 1º/01/25 – 30/06/25
Demandas recebidas	0 (zero)
Tempo médio de solução	Não aplicável
Índice de resposta sobre solicitações recebidas	Não aplicável
Índice de solução sobre solicitações recebidas*	Não aplicável

- PROCON

Indicadores	Volume 1º/01/25 – 30/06/25
Solicitações recebidas	0 (zero)
Tempo médio de solução	Não aplicável
Índice de resposta sobre solicitações recebidas	Não aplicável
Índice de solução sobre solicitações recebidas*	Não aplicável

- CONSUMIDOR.GOV

Indicadores	Volume 1º/01/25 – 30/06/25
Solicitações recebidas	0 (zero)
Tempo médio de solução	Não aplicável
Índice de resposta sobre solicitações recebidas	Não aplicável
Índice de solução sobre solicitações recebidas*	Não aplicável

- Reclame Aqui

Indicadores	Volume 1º/01/25 – 30/06/25
-------------	-------------------------------

Solicitações recebidas	0 (zero)
Tempo médio de solução	Não aplicável
Índice de resposta sobre solicitações recebidas	Não aplicável
Índice de solução sobre solicitações recebidas*	Não aplicável

4. Evolução e melhorias a serem implementadas

A Klavi concluiu a implementação de seu canal digital de ouvidoria por meio do site <https://klavi.ai/ouvidoria> em 13 de junho de 2025. Nos próximos meses, está prevista a expansão dos canais de comunicação, incluindo a disponibilização de um número telefônico 0800, com o objetivo de aprimorar o atendimento ao cidadão.

Adicionalmente, o portal da Klavi (<https://portal-open.klavi.ai/login>), no qual o cidadão pode gerenciar seus consentimentos, foi aprimorado para oferecer uma experiência mais proativa e eficiente.

A equipe da Klavi permanece comprometida em inovar suas soluções, sempre priorizando a excelência no atendimento ao cidadão, com foco na resolução de dúvidas e reclamações, independentemente da natureza ou complexidade do tema apresentado.

5. Encerramento

Este relatório foi encaminhado para a auditoria interna e para a diretoria da Klavi IP, nos termos da Resolução BCB nº 28/20.

28 de julho de 2025

Jae Myung Lee

Diretor de Operações, Gestão de Riscos e Ouvidoria