

Relatório de Ouvidoria

Klavi Instituição de Pagamento e Gestão de Dados Ltda.

CNPJ 44.459.799/0001-54

1º de julho de 2024 a 31 de dezembro de 2024.

1. Introdução

1.1. Esclarecimentos iniciais

A Klavi Instituição de Pagamento e Gestão de Dados Ltda. ("Klavi IP", atual denominação de Inipay Instituição de Pagamento Ltda.) 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.

A partir de 5 de novembro de 2024, data de publicação da autorização emitida pelo Banco Central do Brasil ("BCB") para a transferência do controle societário da Klavi IP, teve início a gestão efetiva dos atuais administradores da Klavi IP.

Este relatório de ouvidoria ("Relatório") compreende, portanto, o período de transferência de gestão entre os antigos e atuais gestores da Klavi IP e traz alguns esclarecimentos complementares considerando este contexto.

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 está sendo desenvolvido pela atual gestão da Klavi IP e sua conclusão está estimada para 30 de abril de 2025. Por esse motivo, ainda não há dados relativos à avaliação direta do atendimento da ouvidoria para o segundo semestre de 2024.

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: canal de ouvidoria em fase de estruturação.
- Atendimento a dúvidas e solicitações gerais:

Indicadores	Volume 1º/07/24 – 31/12/24
Solicitações recebidas	2 (dois)
Tempo médio de solução	1 (um) dia
Índice de resposta sobre solicitações recebidas	50% (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/07/24 – 31/12/24
Solicitações recebidas	25 (vinte e cinco)
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.

Canais externos

- RDR – Registro de Demandas do Cidadão

Indicadores	Volume 1º/07/24 – 31/12/24
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/07/24 – 31/12/24
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/07/24 – 31/12/24
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/07/24 – 31/12/24
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

No segundo semestre de 2024, a Klavi IP iniciou um projeto estratégico de estruturação e aprimoramento de sua área de Ouvidoria, com foco na implementação de princípios fundamentais de atendimento ao cidadão, quais sejam:

- (i) Transparência: Garantia de clareza e abertura em todos os processos de atendimento;
- (ii) Acessibilidade: Múltiplos canais para facilitar o contato do cidadão;
- (iii) Confidencialidade: Proteção integral dos dados e informações do manifestante; e
- (iv) Responsividade: Agilidade e efetividade no tratamento das demandas.

Além da implementação da estrutura de ouvidoria atualmente em desenvolvimento, nosso foco em 2025 é consolidar a implementação destes princípios.

Não obstante, após a realização de um diagnóstico abrangente, identificamos as seguintes oportunidades de melhora, que serão devidamente desenvolvidas neste ano:

- (v) Aperfeiçoamento do sistema de rastreabilidade;
- (vi) Criação de fluxo ágil para o solucionamento de solicitações simples; e
- (vii) Consolidação da análise de métricas de desempenho.

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 março de 2025

Jae Myung Lee

Diretor de Operações, Gestão de Riscos e Ouvidoria