

Relatório Semestral

2º Semestre - 2025



| Ouvidoria Digimais

A Ouvidoria do Banco Digimais foi implementada em 2007, com a missão de atuar como um canal de comunicação de última instância, para atender os clientes e usuários que não obtiveram suas questões resolvidas nos canais habituais de atendimento. Além disso, a Ouvidoria atua na busca de resoluções definitivas, identificando necessidades de melhorias e aprimoramento dos processos internos da Instituição.



| Papel da Ouvidoria

A Ouvidoria do Banco Digimais tem o papel de acolher, analisar e responder as manifestações dos clientes pautada pela transparência, ética, respeito, imparcialidade e isenção.

Além de mediar conflitos, atuamos de forma preventiva, identificando a causa raiz do problema para assim garantir a qualidade dos nossos produtos e serviços aos nossos clientes e usuários.

Nós trabalhamos constantemente para que o tratamento seja realizado de forma adequada, a fim de mitigar qualquer insatisfação apresentada, visando satisfazer e fidelizar nossos clientes e usuários.

Entendemos que a voz do cliente é essencial em nosso dia a dia, e que uma experiência positiva, garante a satisfação em buscar nosso atendimento.



Atribuições

- *Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não foram solucionadas por meio dos canais de atendimento primários da Instituição;*
- *Prestar esclarecimentos aos clientes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;*
- *Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;*
- *Informar à Diretoria da Instituição a respeito das atividades da Ouvidoria;*
- *Manter a Diretoria da Instituição informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da Instituição para solucioná-los;*
- *Elaborar e encaminhar para a Diretoria da Instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas obrigações.*

| Canais de Atendimento



0800 6467600 *das 10h às 16h, em dias úteis
(exceto feriados).*



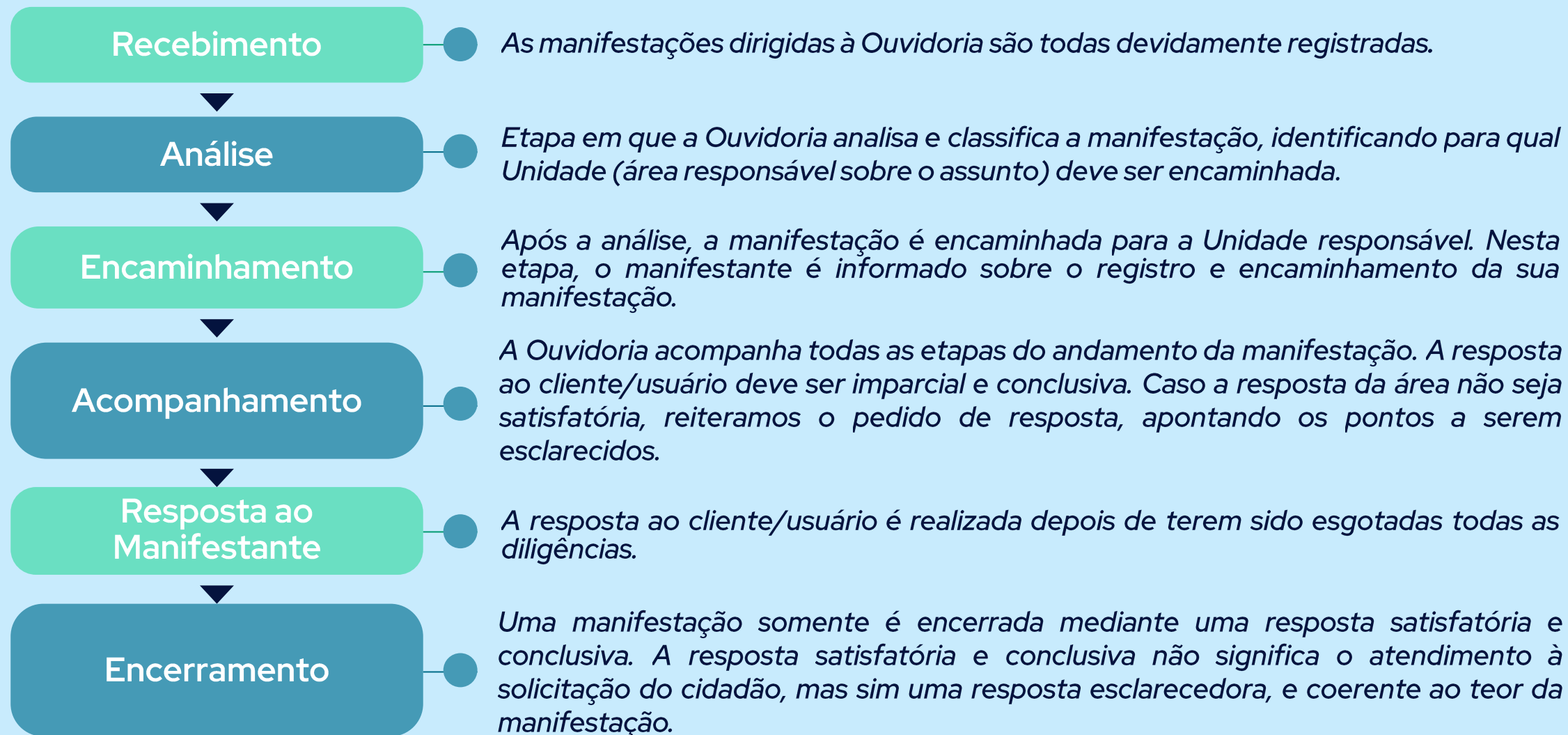
Endereço Eletrônico
ouvidoria@bancodigimais.com.br



*Também são tratadas pela Ouvidoria, as
demandas RDR (Bacen), do site Reclame Aqui, da
plataforma Consumidor.gov , e PROCON.*

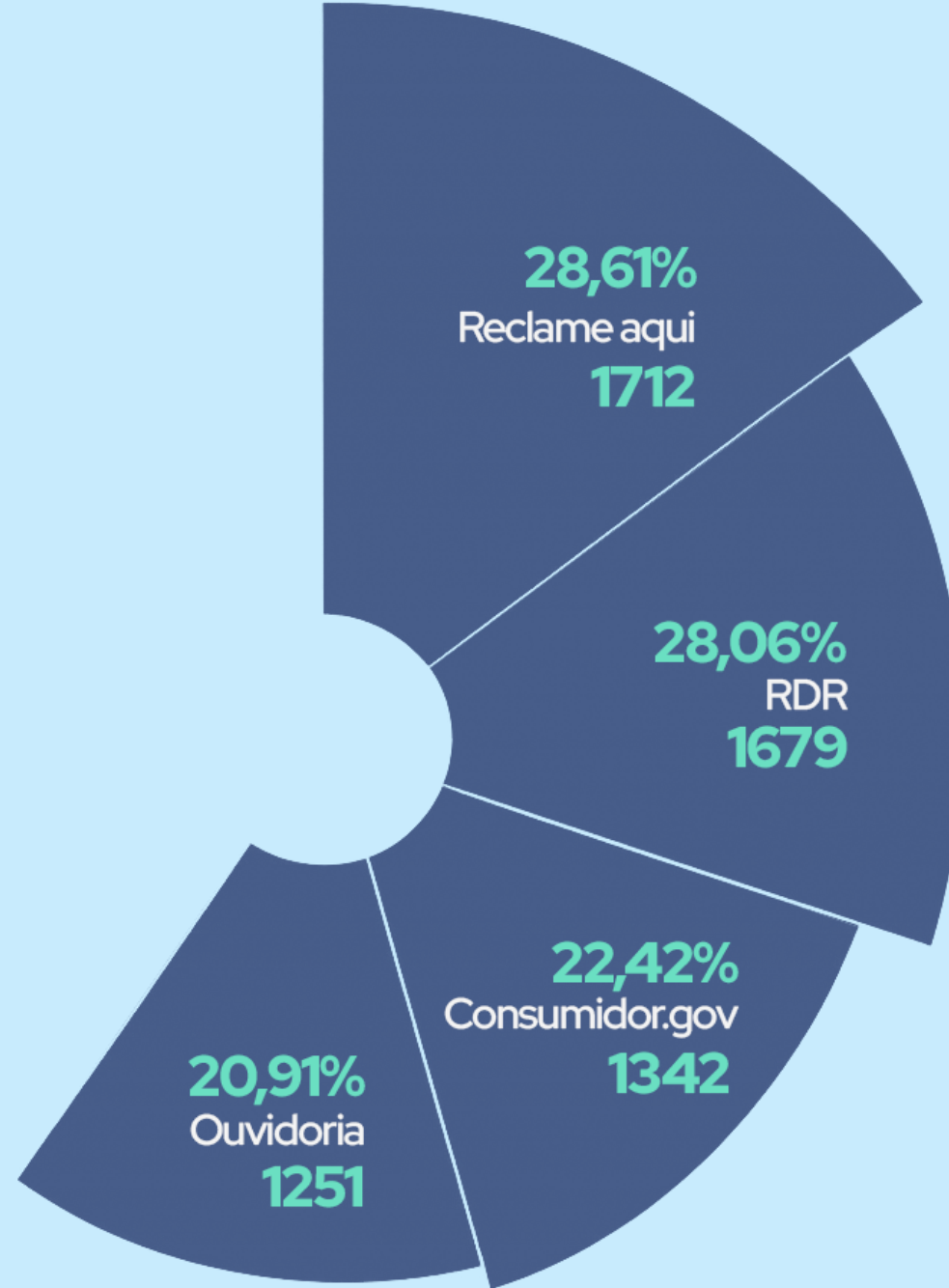


Fluxo de Demandas Recebidas



Canais de Atendimento

No segundo semestre, a Ouvidoria registrou e tratou 5.984 demandas. Quanto à origem das manifestações, os canais com maior representatividade foram o Reclame Aqui, responsável por 28,61% do volume total, seguido do Banco Central do Brasil (RDR), com 28,06%.



*Canal Ouvidoria inclui demandas registradas através do 0800 e e-mail

▮ Tipo de Manifestante

No segundo semestre, a Ouvidoria apresentou média mensal aproximada de 997 demandas registradas, sendo 99,88% provenientes de pessoas físicas e 0,12% de pessoas jurídicas.



Indicadores Consumidor.gov

Os indicadores de atendimento demonstram desempenho consistente na gestão das demandas dos clientes. O Índice de Solução, de 83,4%, evidencia a efetividade das tratativas adotadas, enquanto o percentual de 100% de reclamações respondidas reforça o comprometimento da instituição com a tempestividade e o retorno aos clientes. A satisfação com o atendimento, registrada em 1,8 (em escala de 1 a 5), aliada ao prazo médio de resposta de 10 dias, indica nosso compromisso com a necessidade de contínuo aprimoramento da experiência do cliente, com foco na redução de prazos e na elevação dos níveis de satisfação.

Banco Digimais

6 Meses



Indicadores Reclame Aqui

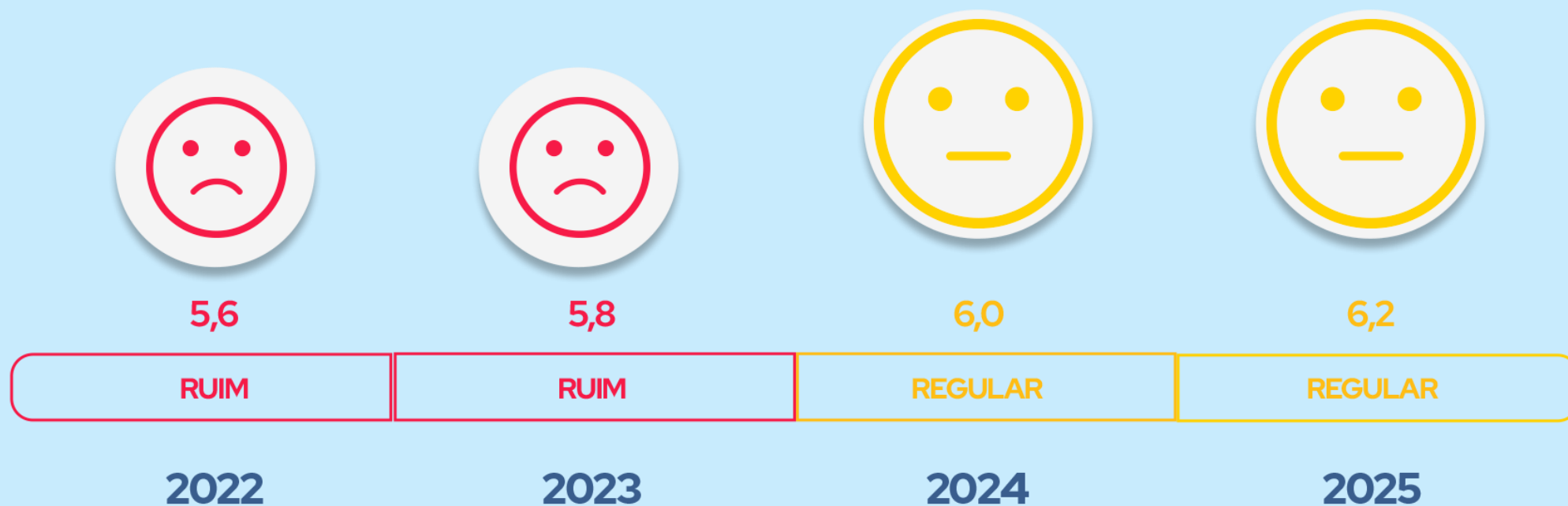
No período de 01/07/2025 a 31/12/2025, a instituição apresentou avaliação "Regular", com nota 6,2/10. Foram registradas 1.712 reclamações, das quais todas foram respondidas, resultando 100% de reclamações atendidas.

Do total de reclamações, 519 foram avaliadas pelos consumidores, refletindo 70,2% de índice de solução. A nota média atribuída pelos clientes foi de 4,4, e 37,7% informaram que voltariam a fazer negócio com a instituição. Os indicadores reforçam o nosso comprometimento com a importância da continuidade das ações de aprimoramento dos processos e da experiência do cliente, com foco na elevação dos índices de solução, satisfação e fidelização.



Evolução da Reputação - Reclame Aqui

Observa-se evolução gradual no indicador do *Reclame Aqui* ao longo dos últimos anos. Em 2022 e 2023, a instituição apresentou avaliação “Ruim”, com notas de 5,6 e 5,8, respectivamente. Em 2024, houve avanço para 6,0, alcançando a classificação “Regular”, patamar que foi mantido e aprimorado em 2025, com nota 6,2. Essa evolução reflete os esforços contínuos da ouvidoria no aprimoramento dos processos, do atendimento e da gestão das demandas dos clientes.



A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a melhoria contínua dos processos, do atendimento e da experiência dos clientes, atuando de forma independente, transparente e alinhada às diretrizes regulatórias.

Os resultados apresentados neste relatório reforçam nosso empenho permanente em identificar oportunidades de aprimoramento, mitigar riscos e fortalecer os controles internos, contribuindo para a evolução dos indicadores e para o fortalecimento da confiança dos clientes e dos órgãos reguladores.



Muito
Obrigado