RELATÓRIO SEMESTRAL
OUVIDORIA

dLocal Brasil Instituição de Pagamento S.A.

2° Semestre - 2025

d·local



Sumário

1. Apresentação ——— 3 - 5
2. Canais de Atendimento ——— 6
3. Fluxo da Ouvidoria ——— 7
4. Indicadores dos atendimentos da Ouvidoria ——— 8-12
5. Considerações Finais ——— 13

Apresentação

A dLocal

A dLocal foi fundada no Uruguai, em 2016, por Sergio Fogel e Andrés Bzurovski, dois empreendedores com ampla experiência no setor de fintech, com o objetivo de se tornar uma plataforma de pagamentos abrangente para grandes empresas digitais em mercados emergentes. Com Sebastián Kanovich como CEO, a dLocal teve um crescimento exponencial e consolidou sua presença nos principais mercados.

Desde o início, a dLocal tem se concentrado em mercados de economias que estão em rápido crescimento. Em 2020, essa estratégia permitiu que a empresa alcançasse números notáveis, tendo dobrado suas vendas e o seu lucro líquido, tornando-se o primeiro unicórnio do Uruguai. Em junho de 2021, a dLocal atingiu um novo marco ao ser listada na **Nasdaq**, a bolsa de valores americana para empresas de tecnologia, fazendo com que a dLocal se consolidasse como uma das *fintechs* mais importantes da América Latina.



Apresentação

A Ouvidoria

A Resolução do Banco Central n° 28 de outubro de 2020 dispõe que a Ouvidoria, componente organizacional obrigatório nas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central, tem por objetivo **prestar atendimento em última instância** às demandas não solucionadas nos canais de atendimento primários.

Para garantir o melhor atendimento, o time de Ouvidoria da dLocal foi capacitado em conformidade com a certificação exigida no artigo 16 da mencionada Resolução e tem **independência** para o tratamento das demandas, agindo de forma **transparente, imparcial e isenta.**



Apresentação

Relatórios semestrais

A Ouvidoria, além de ser um canal de comunicação e mediação de demandas, permite a identificação de pontos de melhoria, oportunizando a interação com as áreas internas para que sejam implementadas ações que buscam atuar na causa raiz das demandas recebidas, transformando-as em oportunidades de melhoria na experiência do cliente.

O resultado dessas atividades é apresentado semestralmente à administração e ao público em geral por meio de Relatório publicado em nosso site e aprovado pela Diretoria responsável, em atendimento ao artigo 13 da Resolução do Banco Central n° 28.



Canais de Atendimento

A dLocal disponibiliza aos seus clientes e demais interessados canais de atendimento de primeira e última instância

Atendimento Primário



Atendimento Secundário





Central de Atendimento ao Cliente

O primeiro contato com a dLocal deve ser realizado por intermédio da nossa Central de Atendimento ao Cliente. Nesta Central, os clientes têm acesso ao fórum de perguntas frequentes, além do formulário que pode ser preenchido. Após o tratamento, a demanda poderá ser resolvida em primeira instância ou direcionada à Ouvidoria.

Ouvidoria

São atendimentos prestados em última instância, de competência da Ouvidoria, para demandas não solucionadas pela nossa Central de Atendimento.
A Ouvidoria da dLocal, além de atender demandas típicas, recebe chamados com requisições de informação e providências primárias. Estas demandas, quando recebidas na Ouvidoria, recebem tratamento inicial e são posteriormente redirecionadas à Central de Atendimento ou à equipe responsável.

TELEFONE
Telefone: 0800-575-0085
Ligação Gratuita
Segunda à sexta das
13h00 às 17h00

E-MAIL
ouvidoria@dlocal.com
Recepção dos e-mails 24h
por dia, em dias úteis, finais
de semana e feriados

Fluxo da Ouvidoria



RECEBIMENTO 1 Recebimento da demanda através dos canais da Ouvidoria ou de consulta ao sistema RDR do Banco Central do Brasil.

REGISTRO 2 Evidenciação dos chamados e registro das demandas secundárias por meio de abertura de protocolo. Demandas do RDR sempre geram protocolo.

INSTRUÇÃO 3 Endereçamento da demanda a equipe responsável para conhecimento, adoção de medidas cabíveis e oferecimento de minuta de resposta.

ANÁLISE 4 Análise das informações enviadas pelos times envolvidos, com solicitações adicionais se necessário.

TRATAMENTO 5 Cruzamento entre as informações obtidas para resolução e classificação da demanda.

ENCERRAMENTO 6 Encaminhamento de resposta conclusiva ao interessado e finalização do protocolo.

* O prazo de conclusão do atendimento, nos canais da Ouvidoria e no sistema RDR, é de 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, uma única vez, por igual período, desde que de forma justificada.

Ouvidoria - Atendimentos

A Ouvidoria é responsável por atender às demandas registradas junto aos seus canais de atendimento.

76

contatos direcionados aos seus canais de atendimento durante o 2º semestre de 2025

Após o tratamento e resposta das demandas pela Ouvidoria:

100%

das demandas foram respondidas no prazo de até 10 (dez) dias úteis

Ouvidoria - Atendimentos

Sistema RDR

Além dos canais de atendimento convencionais, a Ouvidoria é responsável por atender às demandas registradas junto ao Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) mantido pelo Banco Central do Brasil (BACEN).

30

demandas registradas no Sistema RDR durante o 2º semestre de 2025

Após o tratamento e resposta das demandas pela Ouvidoria no sistema RDR, a classificação de procedência é feita pelo órgão regulador. Entre as reclamações analisadas e classificadas pelo BACEN.

31%

das demandas foram consideradas procedentes.

47%

das demandas foram consideradas improcedentes.

22%

de outras demandas foram consideradas inconslusivas ou canceladas

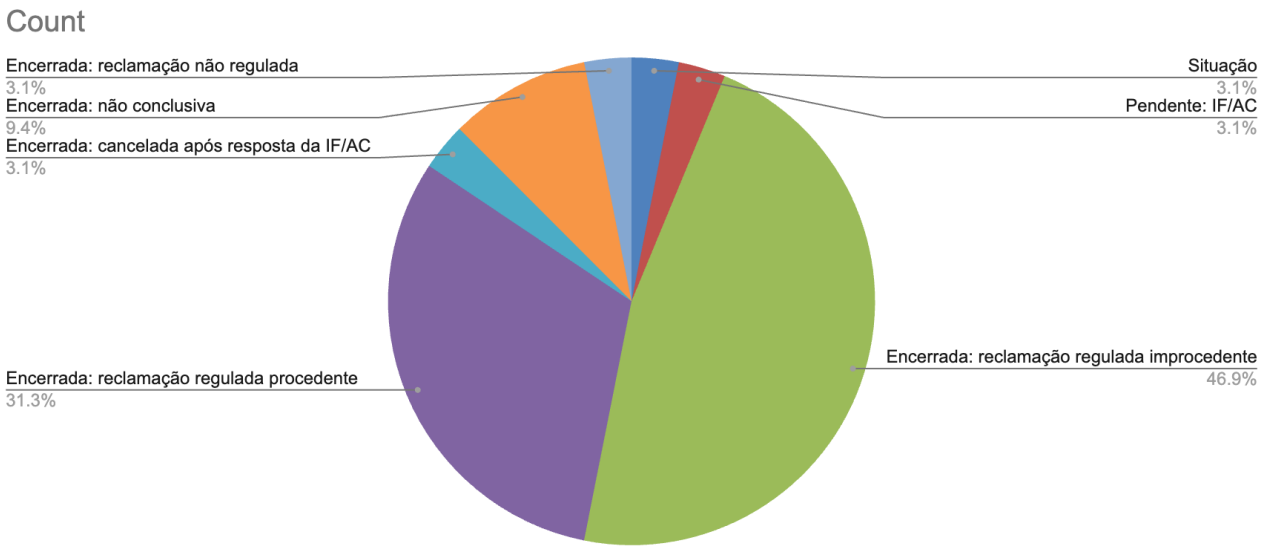
Ouvidoria - Atendimentos

Sistema RDR

A classificação da demanda realizada pelo Banco Central, pode ser feita da seguinte forma:

- **Regulada procedente:**
Quando há indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
- **Regulada improcedente:**
Quando não se verifica indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
- **Não regulada:**
Quando a reclamação não for relacionada a lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
- **Não conclusiva:**
Quando não houver informações suficientes para determinar se houve ou não descumprimento pela Instituição Financeira de lei ou regulamentação supervisionada pelo BACEN.
- **Cancelada:**
Quando a manifestação não é pertinente aos produtos e serviços prestados pela empresa reclamada.
- **Pendente:**
Quando ainda não ocorreu a classificação de procedência pelo BACEN.

Entre as demandas classificadas pelo BACEN, extraem-se os seguintes números:



Ouvidoria - Atendimentos

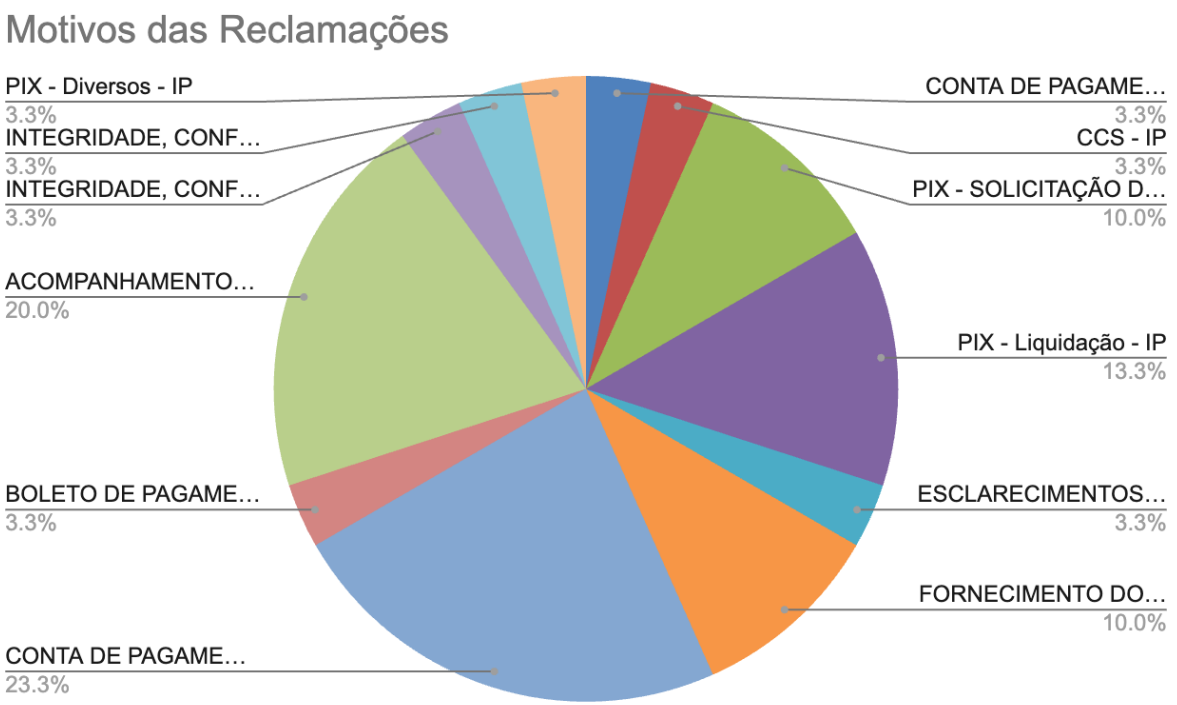
Classificação por assunto
Sistema RDR

Dentre as demandas classificadas como *reguladas procedentes,* foram identificados, principalmente, os seguintes assuntos:

- Conta de Pagamento - Abertura;
- Acompanhamento de conta de pagamento;

Dentre as demandas classificadas como *reguladas improcedentes,* foram identificados, principalemente, os seguintes assuntos:

- Bloqueio de Valores/Conta IP;
- Conta no CCS;
- Solicitação de devolução Pix.



Considerações Finais

A Ouvidoria da dLocal tem como principais pilares a transparência das informações prestadas e a adoção de medidas que, acima de tudo, têm como principal objetivo o aprimoramento dos processos e procedimentos internos desenvolvidos, de modo que os usuários dos serviços da dLocal tenham sempre a melhor experiência possível durante a resolução das suas demandas.

Estamos constantemente buscando soluções efetivas para a mediação de conflitos, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços e produtos ofertados, bem como para a melhor experiência dos nossos usuários.



Obrigado!

Ouvidoria dLocal

ouvidoria@dlocal.com

d·local

