

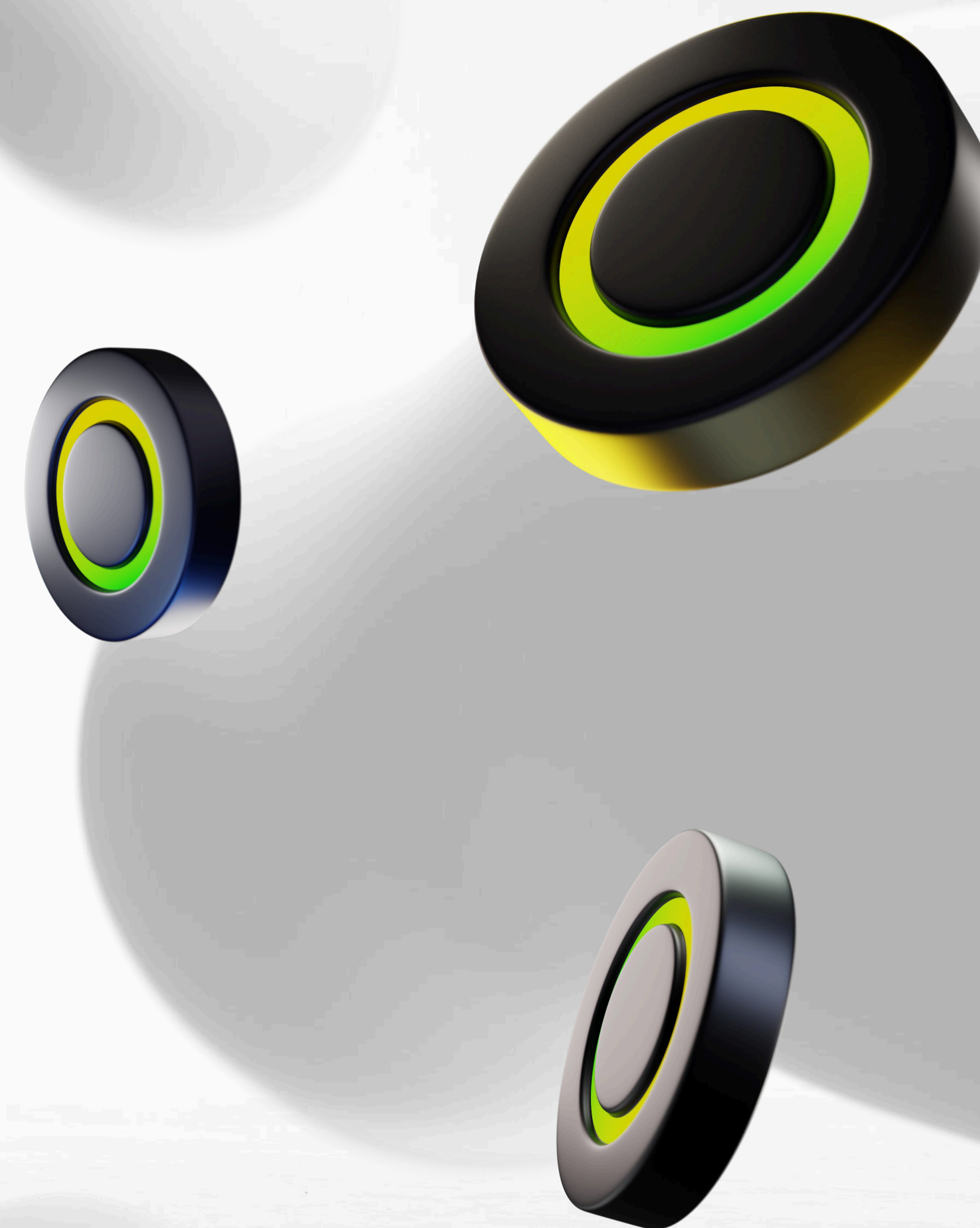


Relatório de Ouvidoria

1º SEMESTRE / 2026

A Ouvidoria da InfinitePay foi formalmente constituída como um componente essencial da governança da instituição por meio da 21ª Alteração ao Contrato Social da Cloudwalk Instituição de Pagamento e Serviços Ltda., em 20/08/2021. Comprometida com a transparência e a melhoria contínua dos serviços, a Ouvidoria elabora e encaminha, semestralmente, um relatório quantitativo e qualitativo à Auditoria Interna e à Diretoria da Companhia, detalhando as atividades desenvolvidas no exercício de suas atribuições.

A estrutura da Ouvidoria é compartilhada com a Cloudwalk Financeira S.A. Crédito, Financiamento e Investimento.



Mensagem da Ouvidoria

A Ouvidoria da InfinitePay acredita na melhoria e desenvolvimento contínuos.

Levamos a sério a missão de mediar e **solucionar conflitos**, zelar pelo cumprimento das determinações legais e regulamentares, e dos direitos dos consumidores.

Buscamos atuar como verdadeiros representantes dos nossos clientes, o que será melhor detalhado através dos nossos números, almejando fazer com que cada uma das demandas possa trazer transformações positivas para todos os produtos e processos da instituição.

A InfinitePay quer **democratizar o mercado** financeiro, e nós, aqui da Ouvidoria, queremos ajudar a fazer isso reforçando a nossa parceria, através de um atendimento humanizado, que se preocupa com as suas demandas e faz de tudo para resolvê-las da melhor forma possível!

Atuação da Ouvidoria

Canais de atendimento



Central de Ouvidoria:

0800 591 7207

Horário de Funcionamento de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h.



Formulário eletrônico no site:

<https://www.infinitepay.io/sac/ouvidoria>



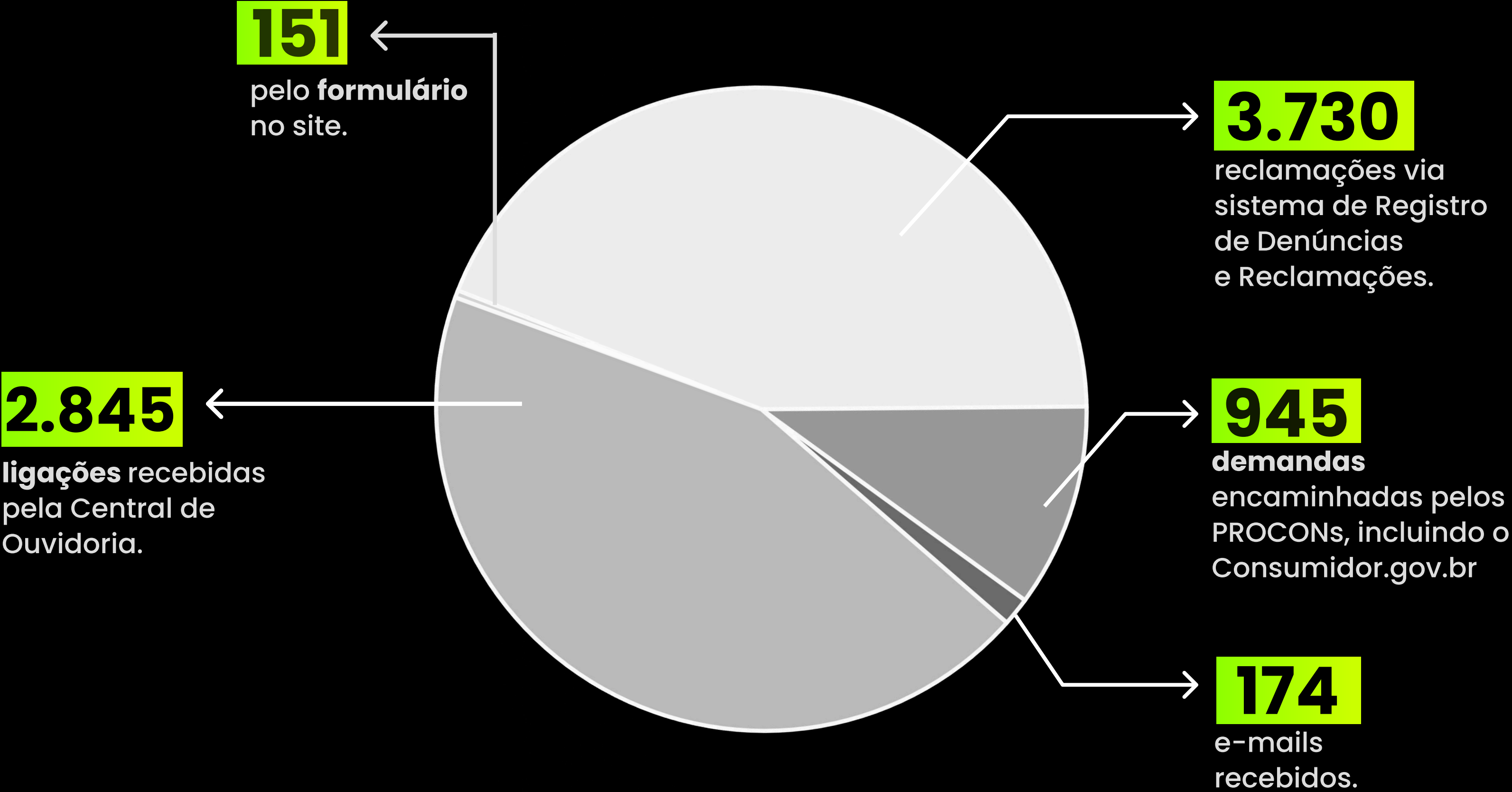
Endereço de correspondências:

R. Eugênio de Medeiros, 303, – Pinheiros, CEP 05425-000, Conjunto 1501C, no 15º e 16º andares do Condomínio Wtorre Nações Unidas, Torre III.

Atuação da Ouvidoria

Nossos números

A Ouvidoria da InfinitePay recebeu, entre 01/01/2026 e 30/06/2026, **7.845** demandas, distribuídas através das seguintes fontes:



Atuação da Ouvidoria

Nossos números

Tempo médio de resposta:

7,3 dias úteis

A Ouvidoria da InfinitePay tem como compromisso responder às demandas sem utilizar o prazo legal máximo de 10 dias úteis.

No segundo semestre de 2025, foram respondidas 5.548 demandas¹, com tempo médio de resposta² de 6,9 dias úteis. Já no período de janeiro a junho de 2026, a Ouvidoria da InfinitePay respondeu 6.980 demandas¹, representando um **aumento de 26% no volume de demandas**. Ainda assim, **o tempo médio de resposta² permaneceu estável, em 7,3 dias úteis**.

Nesse período, a InfinitePay não solicitou prorrogação do prazo legal em nenhuma demanda.

Por fim, entre janeiro e junho de 2026, o índice de satisfação dos clientes com as respostas enviadas pela Ouvidoria foi de 3,1, em uma escala de 1 a 5, o que representa um **aumento de 35% em relação ao semestre anterior**.

Considerações finais

No primeiro semestre de 2026 foram registradas 7.845 demandas, representando um **aumento de 27%** em relação ao segundo semestre de 2025, quando foram registradas 6.172 demandas. Esse crescimento reflete diretamente a expansão da companhia, que segue consolidando sua posição entre as maiores instituições do país.

Mesmo diante desse aumento de volume, **o tempo médio de resposta permaneceu estável e o índice de satisfação dos clientes apresentou crescimento de 35% em relação ao semestre anterior**, demonstrando o empenho da equipe em atuar de forma alinhada aos princípios e valores da instituição, **com foco na experiência e na satisfação dos clientes**.

Esses resultados evidenciam um ganho de eficiência operacional, tanto na manutenção do prazo de resposta quanto, principalmente, **na qualidade do atendimento prestado**.

Esse avanço foi viabilizado pela implementação de novas automações e pelo uso mais intensivo de inteligência artificial, permitindo respostas ágeis, consistentes e satisfatórias.

Para o próximo semestre, a expectativa é reduzir ainda mais o tempo médio de resposta, elevar novamente o índice de satisfação dos clientes e ampliar a dedicação da equipe à identificação de causas-raiz, contribuindo para a redução do volume de demandas recorrentes e para a melhoria contínua da experiência dos clientes.

Signed by:

Gabriel Bernal

8C0BA708F817412...

DocuSigned by:

Genalmir Faciroli Carneiro

30100E7C1C71453...



cloudwalk