



Relatório Semestral de Ouvidoria

2025 – 1º SEMESTRE

Índice



01 Mensagem da Ouvidoria

02 Propósito

03 Valores

04 Soluções

05 Números Ouvidoria

06 Números RDR Bacen

07 Ranking de Reclamações RDR

08 Considerações Finais



Mensagem Ouvidoria

Em conformidade com as Resoluções BCB nº 28/2020 e a CMN nº 4.860/2020, apresentamos a seguir nosso relatório sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria no segundo semestre de 2024.

A missão da ouvidoria Dock, é atuar de forma parceira e ágil com portador que não conseguiu resolver sua solicitação nos canais iniciais, promovendo soluções e inovações de atendimento que atinjam as expectativas dos clientes, de forma personalizada. Com qualidade, agilidade e eficácia, buscando a satisfação do nosso cliente.

A integrante da ouvidoria é 100% certificada e os atendimentos telefônicos são gravados e armazenados, bem como registrado protocolo, em conformidade com as Resoluções BCB nº 28/2020 e a CMN nº 4.860/2020. Nossa ouvidoria também atende acionamentos de portadores na plataforma do Bacen/RDR





Desmaterializando o universo financeiro para impulsionar a sociedade.

As transformações financeiras redefiniram nossa noção de tempo e espaço.

O que antes era um momento de espera, hoje fazemos acontecer em instantes.

De lá para cá, criamos uma revolução silenciosa.

Juntos, imaginamos um mundo impulsionado por serviços financeiros mais simples, justos, seguros e transparentes.

Onde pagamentos e banking são um meio invisível para ampliar crescimento, conhecimento e o poder de realização de empresas e pessoas.

Rompemos padrões. Porque sempre acreditamos que dar acesso é mudar a sociedade.

E sonhamos com nossos clientes para criar as próximas revoluções.

Mais do que códigos, somos transformação.

Agora, chegou a hora de espalharmos esse poder para impactar ainda mais a vida da Ana, do Carlos, do Pedro.

Decodificando limites.
Evoluindo com as trocas.
Facilitando a bancarização.
Empoderando comunidades.
Afim, o que a gente movimenta move o mundo.

Dock
Desmaterializamos o
universo financeiro para
impulsionar a sociedade.



Sonhamos junto com nossos clientes

Temos a certeza de que se o cliente pode sonhar, juntos podemos realizar.

Acreditamos que a inovação nasce ao escutar ativamente nossos clientes, colocando-os sempre no centro de tudo o que fazemos.

Rompemos barreiras

Estamos em evolução constante e ousamos questionar tudo, o tempo todo.

Somos um time de pessoas visionárias que mergulha a fundo nos desafios, para fazer sempre melhor do que antes, criando soluções e tecnologias que impulsionam o futuro.

Fazemos acontecer

Com foco e proatividade, somos eficientes e resolutivos, mesmo quando há ajustes de rota.

Nosso poder de adaptação, somado com a nossa capacidade de execução, nos coloca sempre à frente para sermos agentes de mudança.

Evoluímos com as trocas

Encorajamos um ambiente de troca e aprendizado que nasce da soma de diferentes perspectivas.

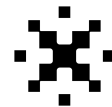
Com espaço para novas ideias, somos capazes de transformar verdadeiramente a sociedade e a vida das pessoas.

Juntos vamos mais longe

Valorizamos a colaboração além de fronteiras físicas e geográficas para alcançarmos resultados fantásticos.

Somos uma empresa de pessoas antes de sermos uma empresa de tecnologia e, junto dos nossos clientes e Dockers, avançamos e evoluímos.

Nossas soluções



Banking

Eleve a experiência do cliente e aumente sua rentabilidade com soluções financeiras integradas ao seu core business.



Cards & Credit

Ofereça cartões personalizados com sua marca das principais bandeiras, enquanto cuidamos de toda a operação.



Acquiring

Tenha sua própria solução de aquisição white label, usando a nossa tecnologia, para garantir simplicidade e rapidez no go-to-market.



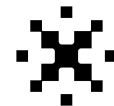
Fraud Prevention

Reduza o risco de ponta a ponta em seu modelo de negócio de banking, cards ou acquiring por meio de soluções que vão do onboarding de clientes ao monitoramento de transações.

Dock One

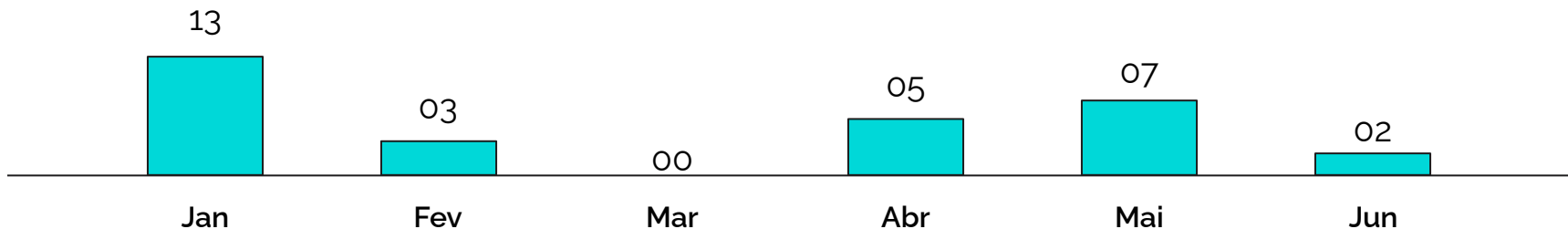
Explore nossa plataforma cloud native, a maior e mais completa da América Latina e conheça nossas soluções

Números Ouvidoria

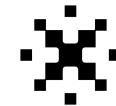


Primeiro semestre de 2025

- No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria da Dock recebeu 30 manifestações por meio do canal de Ouvidoria.. Observa-se uma concentração maior de demandas no mês de janeiro, reflexo do encerramento do ciclo anterior e do aumento natural de interações típicas do início do ano.
- Nos meses subsequentes, houve uma redução significativa no volume de registros, com destaque para março, que não apresentou novas manifestações. Essa estabilidade indica uma tendência de normalização dos atendimentos, associada ao aprimoramento dos processos internos e à resolutividade dos demais canais de atendimento.
- A retomada gradual a partir de abril e maio, seguida de leve queda em junho, demonstra a consistência do trabalho preventivo da Ouvidoria, reforçando seu papel como instância final de solução de conflitos e aprimoramento da experiência do cliente.

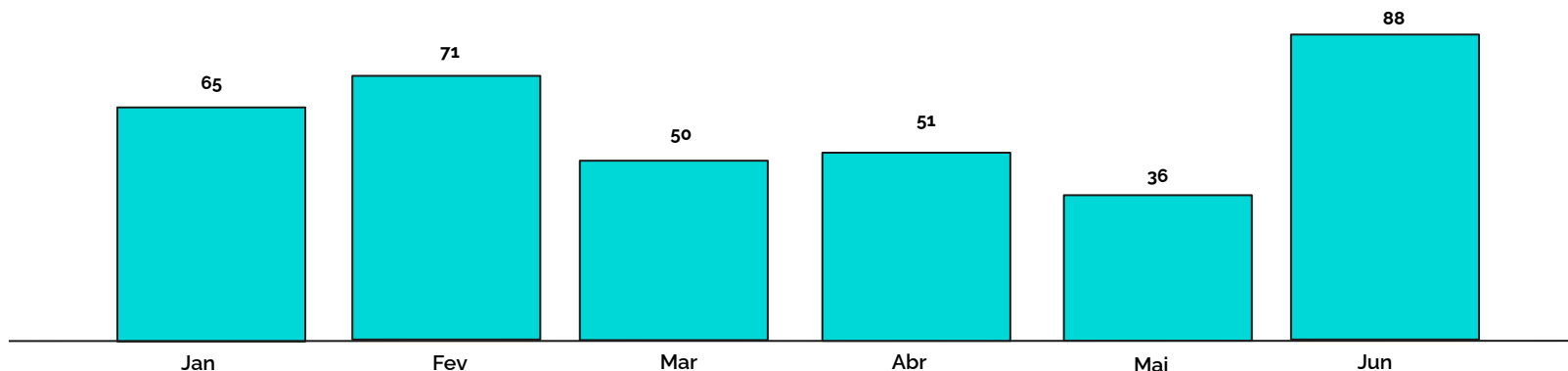


Números RDR - Bacen

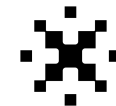


Primeiro semestre de 2025

- Durante o primeiro semestre de 2025, o canal RDR registrou 361 reclamações, distribuídas ao longo dos meses conforme apresentado no gráfico a seguir. Observa-se um maior volume de manifestações em junho, totalizando 88 registros, enquanto o menor volume foi verificado em maio, com 36 ocorrências.
- O comportamento ao longo do período demonstra variação sazonal nas demandas, com picos pontuais relacionados movimentações operacionais específicas. Apesar das oscilações, a equipe manteve eficiência no tratamento das reclamações, garantindo que **100% dos casos fossem respondidos dentro do prazo regulatório**.
- Do total de manifestações recebidas, **66% foram classificadas como improcedentes**, o que evidencia a adequação dos processos internos e a consistência das informações prestadas pelos canais de atendimento primário. Esse resultado reforça o compromisso da instituição com a transparência, o cumprimento das normas vigentes e a melhoria contínua da experiência do cliente.

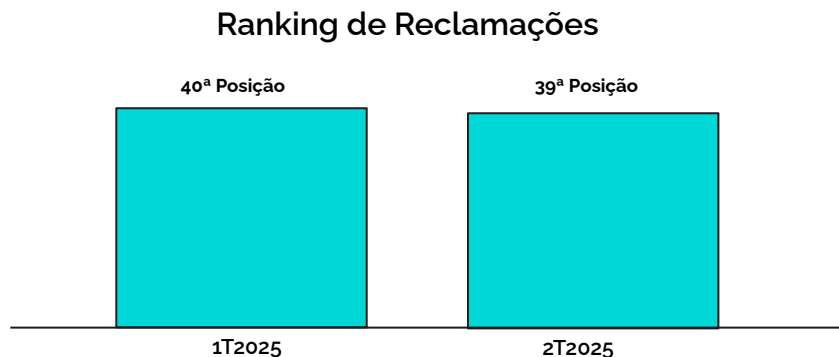


Números RDR - Bacen



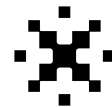
Primeiro semestre de 2025

- No 1º semestre de 2025, a Dock figurou no ranking de reclamações do Banco Central ocupando a 40ª posição no 1º trimestre e a 39ª posição no 2º trimestre.
- Apesar da leve variação, o desempenho se manteve estável em relação ao período anterior, demonstrando consistência no tratamento das demandas regulatórias e comprometimento com a melhoria contínua.
- O resultado reforça o empenho da área de Atendimento, RDR e Ouvidoria na prevenção de reincidências, na padronização das respostas e na adoção de medidas corretivas que visam reduzir o número de manifestações registradas junto ao Banco Central.
- A instituição segue monitorando de forma ativa os indicadores de satisfação e atuando preventivamente para aprimorar seus processos e elevar a qualidade da experiência do cliente.



A meta institucional é seguir evoluindo no ranking, reforçando o compromisso com a transparência e a excelência no atendimento.

Considerações Finais



O primeiro semestre de 2025 foi marcado pela consolidação das práticas de escuta ativa e aprimoramento dos processos de atendimento. A instituição manteve o foco em oferecer respostas ágeis, fundamentadas e dentro dos prazos regulatórios, reforçando seu compromisso com a satisfação e a transparência junto aos clientes.

A Ouvidoria registrou 30 manifestações no período, volume reduzido e compatível com a efetividade dos canais de atendimento primário. O baixo número de registros evidencia a capacidade de resolução antecipada das demandas e a confiança dos clientes na tratativa oferecida pelas áreas operacionais.

Já o canal RDR contabilizou 361 reclamações, sendo 100% tratadas dentro do prazo regulatório e 66% classificadas como improcedentes, demonstrando a consistência dos processos internos e o cumprimento rigoroso das normas aplicáveis.

No ranking de reclamações do Banco Central, a instituição manteve-se estável, passando da 40ª para a 39ª posição entre o primeiro e o segundo trimestre de 2025. Essa evolução reflete o trabalho integrado entre Ouvidoria, RDR e demais canais de atendimento, focado na prevenção de reincidências e na melhoria contínua da experiência do cliente.

De forma geral, o desempenho no semestre reforça a maturidade da atuação da Ouvidoria e o comprometimento institucional com a ética, a transparência e o aprimoramento constante dos serviços. A instituição segue empenhada em identificar o

Ouvir para evoluir. Esse é o nosso compromisso com cada cliente

Canais de atendimento

SAC & ACESSIBILIDADE

0800 500 1213

Deficiente auditivo e fala:

0800 022 0060

24 horas

OUVIDORIA

0800 878 9565

De segunda à sexta,
das 8:30h às 17:30h

CANAIS DIGITAIS

WhatsApp: (11) 4200 2417

Site: <https://dock.tech/sac/>

E-mail: relacionamento@dock.tech





Spread
financial
power



Brasil

Avenida Tamboré, 267
Alphaville, Barueri
São Paulo
06460-000

México

Boulevard Manuel Ávila Camacho, 118
Oficina 1103, Lomas de Chapultepec
Alcaldía Miguel Hidalgo 1100
Ciudad de México