



# Relatório Semestral de Ouvidoria

2026 – 1º SEMESTRE



# Índice



01 Mensagem da Ouvidoria

02 Propósito

03 Valores

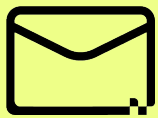
04 Soluções

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.

## 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.

## 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.

## Juntos vamos mais longe

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

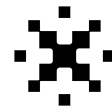
Somos uma empresa de pessoas antes de sermos uma empresa de tecnologia e, junto dos nossos clientes e Dockers, avançamos e evoluímos.

## 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.

# 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.



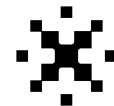
## Fraud Prevention

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

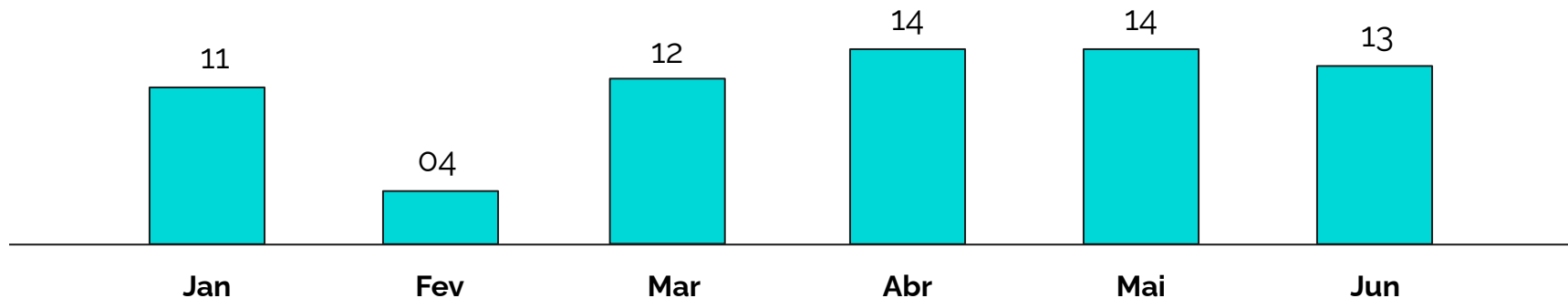
Explore nossa plataforma cloud native, a maior e mais completa da América Latina e conheça nossas soluções

# Números Ouvidoria

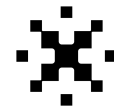


## Primeiro semestre de 2026

- No primeiro semestre de 2026, a Dock registrou 68 manifestações na Ouvidoria. O volume permaneceu estável durante o período, com menor volume em fevereiro (4 registros) e leve aumento entre abril e junho, sem oscilações que indiquem recorrência de incidentes críticos.
- O semestre apresentou comportamento consistente, com média de aproximadamente 11 manifestações por mês e ausência de picos relevantes, demonstrando estabilidade operacional e efetividade dos canais de atendimento na resolução das demandas antes do escalonamento para a Ouvidoria

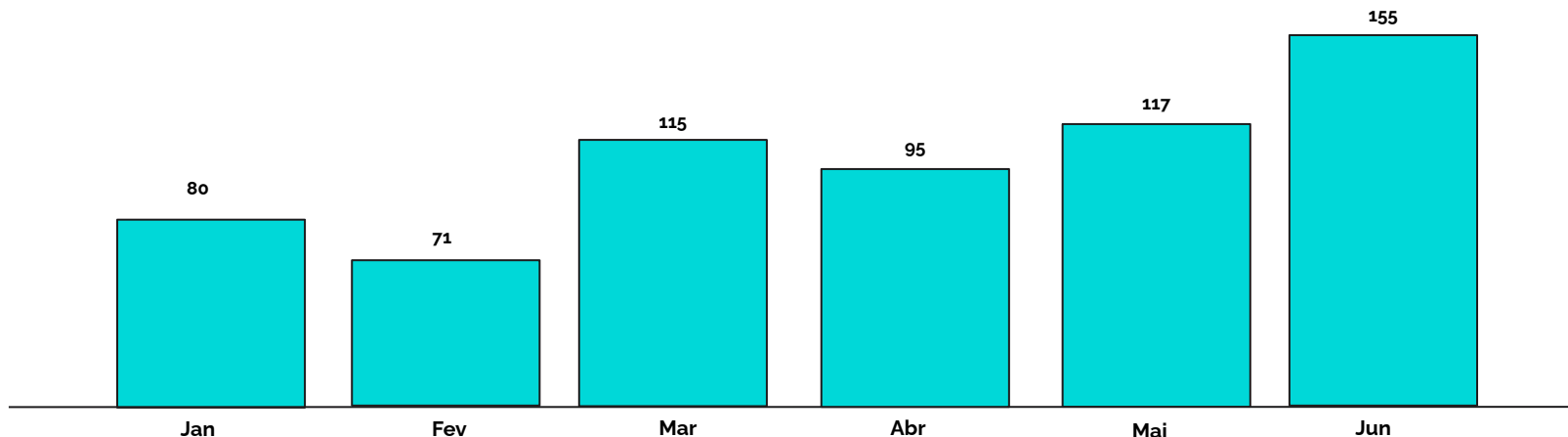


# Números RDR - Bacen



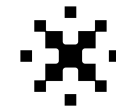
## Primeiro semestre de 2026

- No primeiro semestre de 2026, o canal RDR registrou 633 manifestações, refletindo o crescimento da base de clientes e mantendo um comportamento compatível com a expansão das operações ao longo do período.
- Mesmo com uma base superior a 10,1 milhões de contas ativas, o índice de reclamações permaneceu baixo, demonstrando a efetividade dos processos de atendimento e resolução das demandas antes da escalada ao Banco Central.
- Do total de manifestações recebidas, **72% foram classificadas como improcedentes**, evidenciando a consistência das análises realizadas, a adequação dos processos internos e a qualidade das informações prestadas aos clientes pelos canais de atendimento.





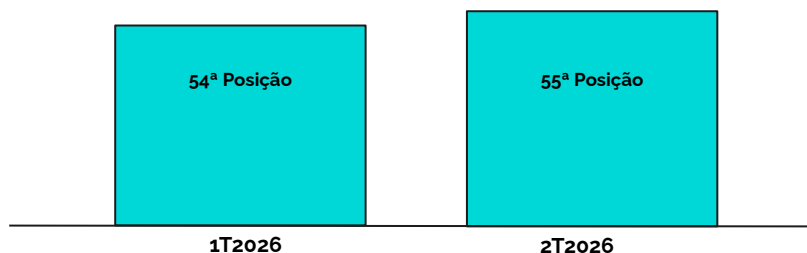
# Números RDR - Bacen



## Primeiro semestre de 2026

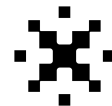
- Ao longo do primeiro semestre de 2026, a Dock manteve desempenho consistente no Ranking de Reclamações do Banco Central, refletindo a efetividade das ações de prevenção, tratamento e resolução das demandas dos clientes.
- Mesmo diante do crescimento contínuo da base de contas ativas, a instituição preservou um baixo índice de reclamações em relação ao volume de clientes, demonstrando a evolução dos processos de atendimento e da experiência do cliente.
- Os resultados reforçam o compromisso da Dock com a transparência, a conformidade regulatória e a melhoria contínua, por meio do monitoramento dos indicadores, padronização das respostas e atuação preventiva na redução de recorrências.
- A instituição segue acompanhando continuamente os indicadores do Banco Central, direcionando iniciativas para fortalecer a qualidade do atendimento e promover a evolução sustentável dos resultados.

### Ranking de Reclamações



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

# Considerações Finais



Os resultados do primeiro semestre de 2026 demonstram a consistência da atuação da Ouvidoria como instância de segunda linha, contribuindo para a mediação de conflitos, o fortalecimento da transparência e a melhoria contínua da experiência dos clientes.

No período, a Ouvidoria manteve volume estável de manifestações, evidenciando a efetividade dos canais de primeira instância e a capacidade da instituição em solucionar as demandas antes do escalonamento.

Em relação ao canal RDR – Banco Central, o crescimento no número de manifestações acompanhou a expansão da base de clientes, mantendo um baixo índice de reclamações em relação às mais de 10,1 milhões de contas ativas. Destaca-se ainda que **72% das reclamações foram classificadas como improcedentes**, reforçando a consistência dos processos internos e das análises realizadas.

Os resultados observados no Ranking de Reclamações do Banco Central refletem o compromisso contínuo da Dock com a conformidade regulatória, o monitoramento dos indicadores e a evolução da qualidade dos serviços prestados.

A instituição seguirá investindo no aprimoramento dos processos, na prevenção de recorrências e na evolução da experiência dos clientes, fortalecendo uma atuação cada vez mais eficiente, transparente e orientada à melhoria contínua.

**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 09:00h às 18:00h

## CANAIS DIGITAIS

WhatsApp: (11) 4200 2417

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







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