



## RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

2º Semestre de 2025



## Quem **somos**

Somos um conjunto de empresas unidas com o propósito de fornecer soluções financeiras de ponta, desenhadas para responder às demandas do mercado atual. Nossas operações abrangem diversos segmentos, com marcas e serviços que vão desde a gestão de benefícios até pagamentos digitais e atuação no mercado de adquirência.

The logo for VALE CARD features the word "VALE" in a bold, dark blue sans-serif font, with a stylized graphic of three horizontal bars in yellow, orange, and red to its right. Below "VALE" is the word "CARD" in a smaller, dark blue sans-serif font.

Nossa marca principal, **Valecard**, é uma instituição de pagamento consolidada no mercado, especializada em soluções de vouchers de alimentação e abastecimento. Contamos com uma estrutura robusta, capaz de atender a uma ampla base de clientes que confiam diariamente em nossos produtos e serviços. A **Valecard** é operada pela **TRIVALE Instituição de Pagamento Ltda.**, integrante do grupo, o que reforça nossa solidez, credibilidade **ValeInvest Participações e Investimentos S/A** de e presença no setor de meios de pagamento.

The logo for TOP to pay features the word "TOP" in a large, bold, orange sans-serif font, with a stylized graphic of three horizontal bars in yellow, orange, and red to its right. Below "TOP" is the phrase "to pay" in a smaller, dark blue sans-serif font.

O **Top to Pay** é nossa solução moderna de contas de pagamento pré-paga e pós-paga, desenvolvida para simplificar e otimizar a rotina financeira dos usuários. A plataforma oferece praticidade, segurança e eficiência no gerenciamento de recursos. A marca pertence à **SERVNET** Instituição de Pagamento Ltda., instituição autorizada pelo Banco Central do Brasil em 14/02/2025. O **Top to Pay** integra a estrutura do grupo ValeInvest, reafirmando nosso compromisso com a qualidade, a inovação e a conformidade regulatória.

The logo for Ágilli features the word "Ágilli" in a teal, cursive-style font. A stylized graphic of three horizontal bars in yellow, orange, and red is positioned above the letter "i".

A **Ágilli** é a nossa marca dedicada ao mercado de aquisição, responsável por viabilizar a aceitação dos nossos cartões em uma ampla rede de estabelecimentos comerciais. Por meio de soluções eficientes e seguras, a **Ágilli** contribui para a expansão e a capilaridade dos nossos meios de pagamento. A operação é conduzida pela **AGL Adquirência Ltda.**, fortalecendo nossa atuação e ampliando a versatilidade do grupo no mercado financeiro..

A smaller version of the VALE CARD logo, featuring the word "VALE" in dark blue with a stylized graphic of three horizontal bars in yellow, orange, and red to its right, and the word "CARD" in dark blue below it.

Atuamos de forma integrada e colaborativa para oferecer um ecossistema completo e confiável de meios de pagamento, orientado à excelência, à responsabilidade e ao atendimento das necessidades dos nossos clientes.

Desse modo, em conformidade com a Resolução nº 28/2020 do Banco Central, apresentamos a análise detalhada dos resultados da Ouvidoria Valecard referentes ao 2º semestre de 2025.



**VALE**  
CARD

## Princípios e valores

A Ouvidoria atua pautada por princípios essenciais como transparência, imparcialidade, discrição e senso crítico. Nossa missão é representar os interesses dos clientes, estabelecimentos e usuários, sempre em conformidade com as normas e regulamentações vigentes, garantindo o equilíbrio nas relações.

Nosso compromisso é oferecer um atendimento de excelência, orientado pela dignidade, ética e atenção aos detalhes.

Para desempenhar nossa função de maneira eficaz, estruturamos nossos valores, que representam a essência da nossa atuação:

# Princípios e valores



## **IMPARCIALIDADE E TRANSPARÊNCIA:**

Atuar com rigor ético, moral e legal, assegurando tratamento justo, isento e imparcial às manifestações recebidas. Garantir clareza, objetividade e acesso a informações precisas, em conformidade com os princípios da transparência e da prestação de contas.



## **FOCO EM FATOS E IGUALDADE:**

Fundamentar análises e recomendações em critérios objetivos, evidências verificáveis e no princípio da isonomia, assegurando decisões consistentes que fortaleçam a relação com clientes, usuários e a solidez institucional.



## **MELHORIA CONTÍNUA:**

Utilizar as manifestações de clientes e usuários como instrumento estratégico para o aprimoramento de processos, controles internos e serviços, contribuindo para a eficiência operacional, a mitigação de riscos e a sustentabilidade da instituição.



## **CELEBRIDADE E EFETIVIDADE:**

Tratar as demandas com agilidade, observando os prazos regulatórios aplicáveis, sem prejuízo da qualidade técnica, da consistência das respostas e da efetividade das soluções apresentadas.



## **ÉTICA E CONFORMIDADE:**

Conduzir as atividades com integridade, responsabilidade e estrita observância às normas internas, à legislação vigente e à regulamentação do Banco Central do Brasil, assegurando decisões alinhadas aos princípios institucionais, à governança e à conformidade regulatória.

# Canais de atendimento

## Central de Atendimento Valecard



**0800-701-5402**

Telefone fixo



**(34) 4005-1212**

Celular



**(34)98424-9742**

WhatsApp Cliente/Usuário



**0800 701 5760**

ouvidoria.valecard@valecard.com.br

Ouvidoria

## Central de Atendimento TOP TO PAY



**0800-940-5511**

Telefone fixo/Demais Regiões



**(34) 4000-1422**

Celular/Capitais e Regiões Metropolitanas



**centralreceptivo@topbank.com.br**



**(34) 3293-7600**

WhatsApp Cliente/Usuário

## Central de Atendimento Ágilli



**0800-940-7676**

Telefone fixo



**(34) 4000-1573**

Celular



**(34)98437-3036**

WhatsApp Estabelecimento



**0800 701 7066 | 4000-1571**

URA FROTA

**Opção 1:** Valecard-Remuneração e bem-estar

**Opção 2:** Valecard-Mobilidade

**Opção 3:** Ágilli e Conta Ágilli

**Opção 4:** Top to Pay e Servnet

# Ouvidoria

Para nós, a opinião dos nossos clientes é essencial e orienta a melhoria contínua dos nossos serviços. Por esse motivo, mantemos uma Ouvidoria dedicada a acolher e tratar todas as manifestações com cuidado, respeito e atenção.

Contamos com uma equipe especializada e comprometida, preparada para ouvir, compreender e buscar soluções eficazes para demandas, preocupações, sugestões e elogios. Atuamos de forma autônoma, imparcial e em conformidade com as normas vigentes, assegurando transparência, confidencialidade e equilíbrio nas relações.

Nosso compromisso é fortalecer o diálogo, promover a confiança e contribuir para a evolução constante da experiência dos nossos clientes.

Nosso objetivo é garantir que todas as solicitações sejam analisadas e tratadas de forma justa, eficaz e responsável, sempre com respeito aos direitos de cada cliente. A Ouvidoria desempenha um papel essencial no aprimoramento contínuo dos serviços prestados, atuando como um canal que promove a transparência, o diálogo e o fortalecimento da confiança em nossa relação com o público.

Além disso, nossa atuação está integralmente alinhada às normativas vigentes, assegurando um atendimento pautado pela ética, pelo respeito e pela priorização da satisfação do cliente.

# Demandas recebidas pela Ouvidoria

Nossa equipe de Ouvidoria recebeu um total de **617** chamados em seus canais de atendimento, dos quais **244** foram considerados procedentes.



## 09 dias úteis

em todos os canais de Ouvidoria



TOTAL DE CHAMADOS



PROCEDENTE



7

12

8

## Prazo médio de tratativa por **seguimento de demanda**

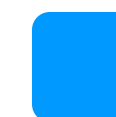
Segue o detalhamento de prazo médio por seguimento de demanda.



OUVIDORIA



RDR



RA

**VALE**  
*CARD*

