



Relatório Semestral de Ouvidoria

Período: 01 de janeiro a 30 de junho de 2026

A Issuer Instituição de Pagamento Ltda. é uma instituição especializada no desenvolvimento de soluções financeiras para o mercado brasileiro, com atuação direcionada à construção de relações de confiança e ao aprimoramento contínuo da experiência de seus clientes corporativos e usuários de seus serviços.

1. Objetivo

O presente Relatório Semestral de Ouvidoria tem por objetivo apresentar, de forma quantitativa e qualitativa, as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Issuer no período de 01 de janeiro a 30 de junho de 2026, em observância à regulamentação aplicável e às diretrizes internas da instituição.

2. Base Legal e Regulatória

Este relatório foi elaborado com fundamento, principalmente, nos seguintes normativos e documentos aplicáveis:

- Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento do componente organizacional de Ouvidoria pelas instituições abrangidas pelo Banco Central do Brasil, em sua versão vigente e atualizadas.
- Resolução BCB nº 552, de 3 de março de 2026, que atualizou o escopo de aplicação da Resolução BCB nº 28/2020, sem afastar sua aplicação às instituições de pagamento já abrangidas.
- Manual de Ouvidoria da Issuer, que prevê a elaboração de relatório semestral quantitativo e qualitativo, seu encaminhamento à auditoria interna e à diretoria, bem como a divulgação semestral das informações em sítio eletrônico e a guarda de documentação por prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

3. Canais de atendimento Ouvidoria

A Ouvidoria da Issuer mantém canal de atendimento próprio, gratuito e acessível aos clientes e usuários, por meio dos seguintes contatos:

- E-mail: ouvidoria@issuer.com.br
- Telefone: 0800-5803437



4. Metodologia e Critérios de Confidencialidade

As informações consignadas neste relatório foram consolidadas a partir dos registros de manifestações recepcionadas no período de referência pela Ouvidoria, observando-se os controles internos destinados ao registro do histórico de atendimentos, das providências adotadas e do acompanhamento dos prazos regulatórios de resposta.

Em conformidade com as diretrizes de confidencialidade, proteção de dados pessoais e governança informacional, este relatório público apresenta informações consolidadas, sem identificação individual de clientes, usuários ou manifestações, preservando-se os dados analíticos e sensíveis em registros e relatórios de circulação restrita à administração e às instâncias de controle competentes. Essa abordagem é compatível com a disciplina da LGPD, que protege dados pessoais e o direito à privacidade, e com a necessidade de restringir a exposição pública de informações individualizadas.

5. Dados Quantitativos – 1º Semetsre de 2026

No período de 01 de janeiro a 30 de junho de 2026, foram registradas cinco manifestações diretamente na Ouvidoria, distribuídas da seguinte forma:

- 1 ocorrência em janeiro de 2026;
- 2 ocorrências em março de 2026;
- 2 ocorrências em maio de 2026.

O volume apurado foi considerado reduzido frente ao total de interações com clientes empresariais e ao número de portadores atendidos, representando baixo índice de escalonamento à Ouvidoria.

Adicionalmente, não houve reclamações encaminhadas do atendimento de Customer Experience (CX) para a Ouvidoria no período, o que indica, sob a ótica dos registros disponíveis, adequada capacidade de resolução nas instâncias primárias de atendimento.

6. Análise Qualitativa

A análise qualitativa do semestre demonstra que os processos de atendimento da instituição permaneceram operando de forma satisfatória no período, com acionamento da Ouvidoria apenas em situações específicas e pontuais. Conforme os registros disponíveis, a atuação da Ouvidoria manteve-se alinhada à sua finalidade de acolher manifestações, promover tratamento imparcial e transparente e identificar oportunidades de melhoria nos fluxos de atendimento.

A manutenção de baixo volume de manifestações diretamente escaladas à Ouvidoria, somada à ausência de encaminhamentos oriundos do atendimento primário, indica cenário de relativa efetividade



operacional, sem prejuízo da necessidade de monitoramento contínuo, revisão periódica dos processos e observância permanente da regulamentação aplicável.

7. Prazos de Resposta e Controles

A Ouvidoria da Issuer observa, em sua atuação, o prazo regulatório de resposta às demandas, que, conforme o normativo interno e a regulamentação aplicável, é de 10 (dez) dias úteis, admitida prorrogação excepcional, uma única vez, por igual período, mediante justificativa fundamentada e comunicação ao demandante.

As informações relativas às manifestações permanecem registradas pela instituição e mantidas à disposição das instâncias competentes pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, nos termos do Manual de Ouvidoria da Issuer

8. Governança, Encaminhamento e Divulgação

Nos termos dos documentos internos da Issuer, o relatório semestral da Ouvidoria possui natureza quantitativa e qualitativa e deve ser encaminhado à auditoria interna e à Diretoria ao final de cada semestre.

Para fins de divulgação externa, este relatório apresenta apenas informações consolidadas, sem elementos identificáveis de clientes ou usuários, preservando-se a confidencialidade dos dados analíticos de atendimento. O Manual de Ouvidoria também prevê a divulgação semestral das informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no sítio eletrônico da instituição.

9. Conclusão

Considerando os registros analisados no período de 01 de janeiro a 30 de junho de 2026, conclui-se que a Ouvidoria da Issuer manteve atuação compatível com sua finalidade regulatória e institucional, com baixo volume de manifestações diretas, inexistência de escalonamentos oriundos do atendimento primário e manutenção do compromisso com a transparência, a imparcialidade e a melhoria contínua dos processos de atendimento.

A instituição seguirá com o monitoramento contínuo de seus fluxos de atendimento e do componente organizacional de Ouvidoria, com observância às exigências regulatórias aplicáveis e preservação da confidencialidade das informações de clientes e usuários.

Atenciosamente,

Issuer Instituição de Pagamento Ltda.
CNPJ nº 34.747.388/0001-00



Protocolo de Assinatura(s)

O Documento acima foi submetido para assinatura eletrônica, na plataforma de assinaturas FEPWeb™. Para garantir sua autenticidade e verificar as assinaturas, por favor, utilize o endereço a seguir: <https://sinqia.fepweb.com.br/fepweb-signer-ui/#/session/validate-doc> copiando o código abaixo para verificar a validade deste documento:

Código verificador: 59AF469A-F9EC-44B5-AC41-D142CA573ABD



Segue abaixo os nomes com poderes e que efetivaram as assinaturas :

ADMINISTRADOR

 Danilo ferreira rodrigues Assinou em 06/07/2026 16:38:08 danilo.rodrigues@evertecinc.com CPF: 162.781.908-85	 Fernanda ruschel Assinou em 08/07/2026 10:56:59 fernanda.ruschel@evertecinc.com CPF: 882.756.800-00
válido: ✓ não-expirado: ✓ não-revogado: ✓	válido: ✓ não-expirado: ✓ não-revogado: ✓
 Mariana martinez Assinou em 13/07/2026 13:57:47 mariana.martinez@evertecinc.com.br CPF: 351.574.448-77	
válido: ✓ não-expirado: ✓ não-revogado: ✓	

Documento assinado por meio eletrônico, conforme MP 2200-2 de 24/08/2001.