

relatório **OUVIDORIA**

2º semestre de 2025





APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Cooper Card cumpre com os termos da Resolução BCB nº28/2020, da Lei 8.078/1990 e demais regulamentações aplicáveis.

Este relatório apresenta o resultado relativo às atividades da Ouvidoria da Cooper Card no 2º Semestre de 2025.





MISSÃO COOPER CARD

Facilitar a vida das pessoas,
disponibilizando soluções inteligentes em
meios de pagamentos e serviços.



MISSÃO OUVIDORIA

O papel da nossa Ouvidoria é dar voz aos clientes. É acolher com empatia e profundo respeito, é traduzir os seus anseios em ações práticas, que fazem com que a Cooper Card, cada vez mais, ofereça aos seus clientes uma excelente experiência de uso de seus produtos e serviços. Afinal, gente é o que nos move!



OUVIDORIA em números

Registro de denúncias, reclamações e pedidos de informação. No 2º semestre de 2025, foram registrados **743 atendimentos no canal** de Ouvidoria, sendo que:



OUVIDORIA em números

Classificação das reclamações

10



PROCEDENTE SOLUCIONADA

Quando a Ouvidoria identifica a legitimidade da reclamação e atua de modo a solucionar. E soluciona.

0



PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA

Quando a Ouvidoria ainda está entendendo os detalhes da reclamação, levantando informações e ainda não é possível solucionar, nem concluir sobre sua procedência.

136



IMPROCEDENTE

Quando a reclamação já foi apurada pela Ouvidoria e por algum motivo, que será detalhando para o reclamante, a reclamação não procede. Seja porque a reclamação caberia ao canal padrão de atendimento ou porque houve algum equívoco por parte do reclamante.

597



CANAL ERRADO

Quando o cliente não acionou nenhum outro canal de atendimento de forma primária.

CANAIS de atendimento



0800 640 8484



Segunda a Sexta.
Das 9h às 18h



ouvidoria@coopercard.com.br



**“Falar é uma
necessidade,
escutar é uma
arte”**
Goethe

Obrigado!