

Relatório Semestral de Ouvidoria

2º Semestre de 2025

GERU

A Geru

Volumetria

A Ouvidoria

Qualidade

Canais de
Atendimento

Melhoria
Contínua

GERU

GERU

A Geru

Há 10 anos, a Geru iniciou sua trajetória com o propósito de ampliar o acesso ao crédito no sistema financeiro, oferecendo soluções que combinam simplicidade, eficiência e responsabilidade.

Acreditar nas pessoas é um dos pilares da nossa história. Cada cliente representa uma relação construída com base na confiança, no respeito e em uma parceria contínua ao longo de sua jornada.

Para o cumprimento dessa missão, a escuta ativa das opiniões e necessidades dos clientes é fundamental, orientando a evolução dos produtos, serviços e processos. A segurança dos usuários é prioridade em todas as etapas da jornada no aplicativo. Por esse motivo, investimos continuamente no fortalecimento de processos e tecnologias, com o desenvolvimento de mecanismos preventivos, o aprimoramento das ferramentas internas de detecção e combate a fraudes e golpes, além da promoção de ações educativas voltadas à conscientização dos usuários sobre práticas recorrentes de tentativa de fraude e formas de proteção.

Seguimos avançando na oferta de soluções financeiras simples, acessíveis e eficazes, que proporcionem autonomia e tranquilidade aos clientes, sem abrir mão da segurança e da conformidade regulatória.

The logo for GERU, featuring the word "GERU" in a bold, black, sans-serif font.

GERU

A Ouvidoria

A **Ouvidoria da Geru** tem como missão acolher e tratar, de forma justa, imparcial e transparente, as demandas recebidas em seus canais, especialmente aquelas provenientes de clientes que não obtiveram solução satisfatória nos canais primários de atendimento.

Pautamos nossa atuação pelos **princípios da ética, colaboração, empatia e excelência**, mantendo relacionamento ativo e institucional com órgãos reguladores, entidades de defesa do consumidor e associações das quais participamos.

Em 2025, a Geru celebrou 10 anos de atuação, e sua Ouvidoria permanece comprometida em ampliar a voz do cliente, contribuindo continuamente para a melhoria dos produtos, serviços e processos da instituição.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020, Resolução BCB nº 28/2020 e Resolução CVM nº 43/2021, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 2º semestre de 2025.

The logo for GERU, consisting of the word "GERU" in a bold, black, sans-serif font.

GERU

Canais de Atendimento

A **Ouvidoria** é encarregada de tratar as demandas recebidas em seus canais oficiais, como **e-mail** e **telefone**:



tratativa.ouvidoria@open-co.com



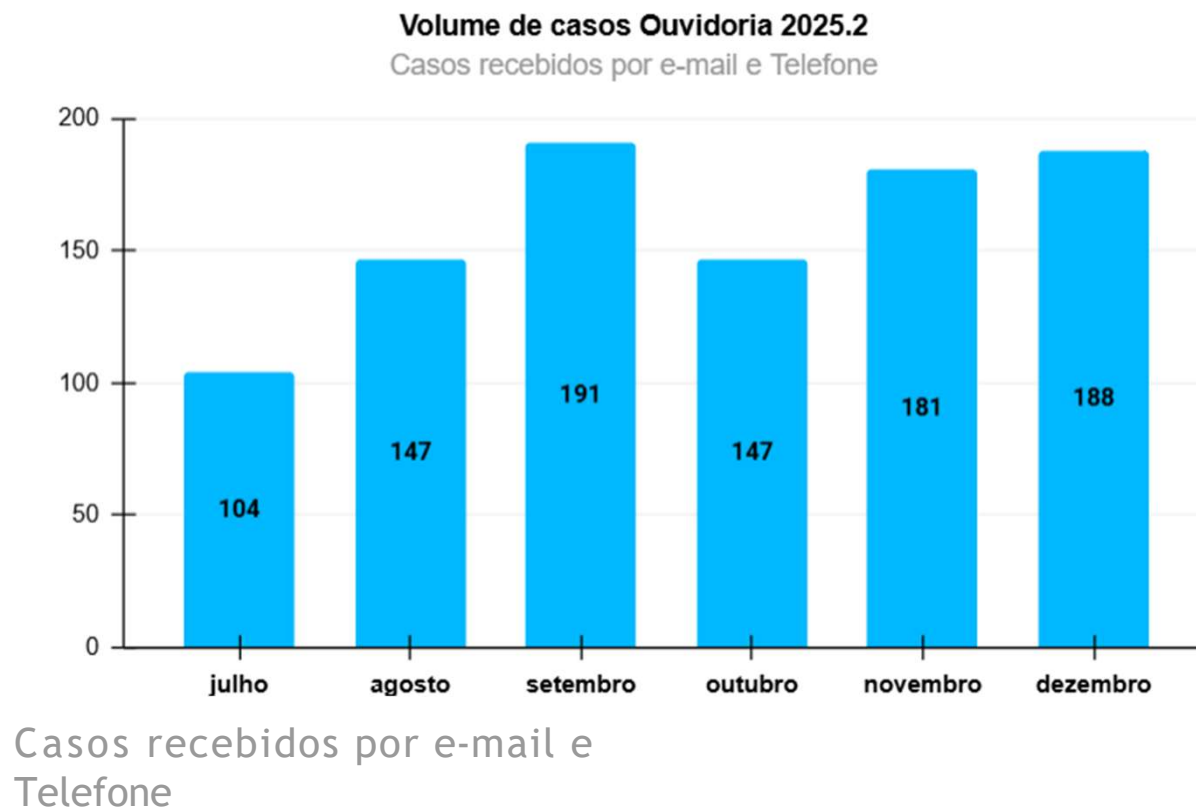
0800 020 2845

GERU

GERU

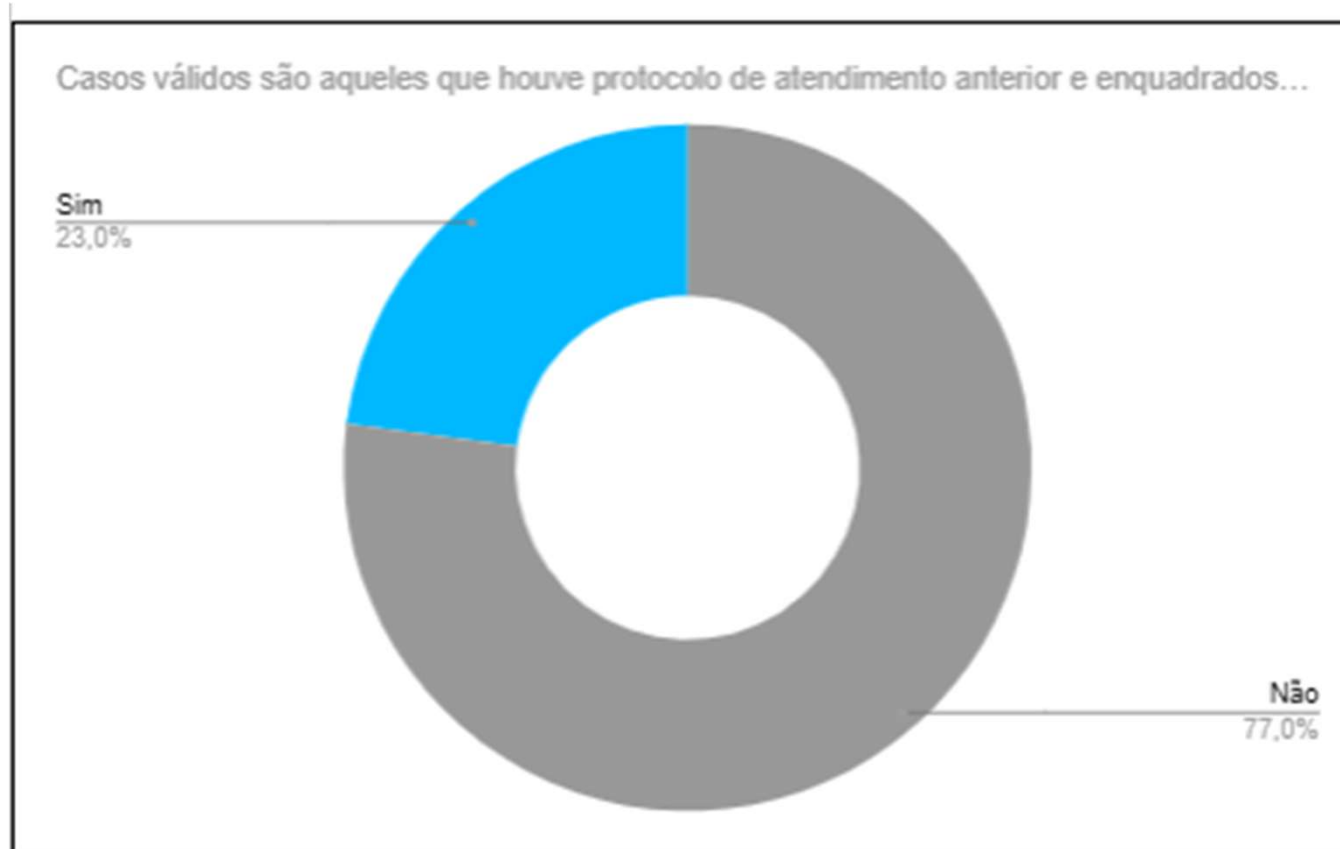
Volumetria

No primeiro semestre de 2025, a **Ouvidoria** realizou o tratamento de **958** manifestações dos clientes



GERU

Os casos atendidos pela Ouvidoria Geru foram válidos?



Os casos válidos são aqueles no qual houve um protocolo de atendimento anterior e que se enquadrados na alçada da Ouvidoria.

GERU

GERU

Qualidade

Das 220 reclamações válidas recebidas no período, a Ouvidoria, obteve **8,18% %** de respostas, com uma nota média de :



2,61

Escala de 1 a 5

O tempo médio de resposta da tratativa foi de:



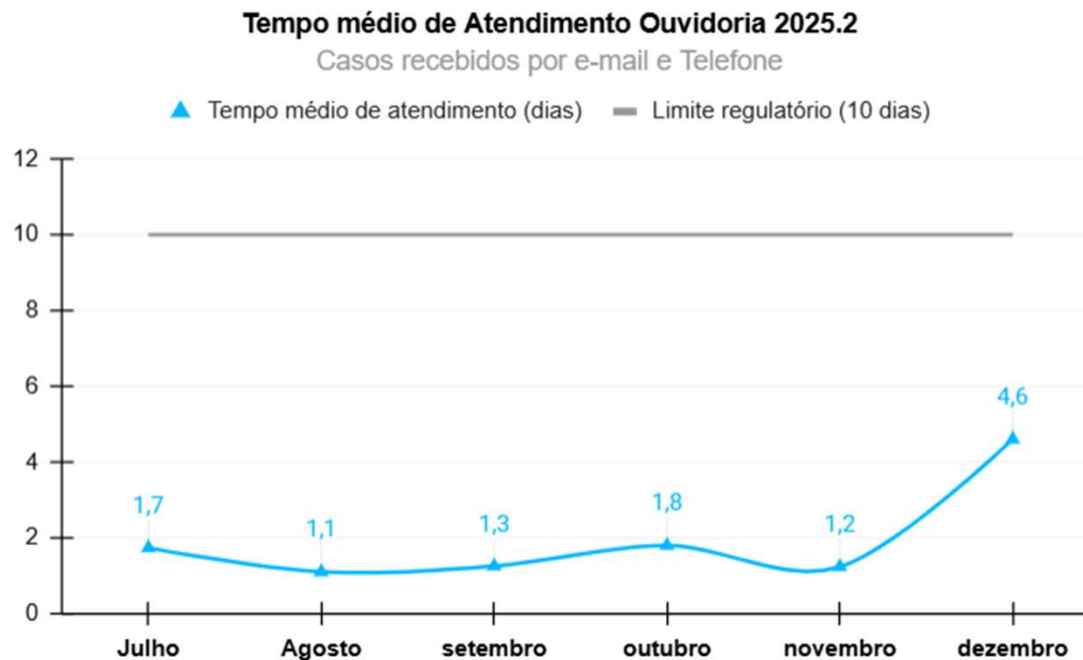
1,95

Escala de dias úteis

GERU

O O prazo regulatório para a tratativa das demandas de Ouvidoria, conforme as Resoluções CMN nº 4.860/2020 e BCB nº 28/2020, é de até **10 dias úteis**. Conforme demonstrado, o tempo médio de atendimento manteve-se abaixo do limite regulatório ao longo do período analisado.

Embora tenha sido observado um aumento pontual no mês de dezembro, o indicador permaneceu em conformidade com os prazos estabelecidos.



GERU

GERU

Melhorias Contínuas

No centro das nossas operações permanece o compromisso permanente com a melhoria contínua. Buscamos identificar e explorar oportunidades por meio da inovação, implementando estratégias que contribuam de forma consistente para o aprimoramento da experiência do cliente e para a eficiência dos serviços prestados.

Nosso trabalho reflete um posicionamento orientado à evolução constante. Atuamos de forma proativa na identificação de pontos de melhoria, fundamentados na escuta ativa dos nossos clientes e em uma visão estratégica voltada ao aperfeiçoamento dos processos e resultados da operação.

Mantemos o compromisso de acompanhar e avaliar os atendimentos realizados por meio de análises criteriosas e estudos estruturados no âmbito de um programa interno. Esse acompanhamento contínuo tem como objetivo qualificar as interações, assegurando que cada contato represente uma experiência positiva, resolutiva e alinhada às expectativas dos usuários.

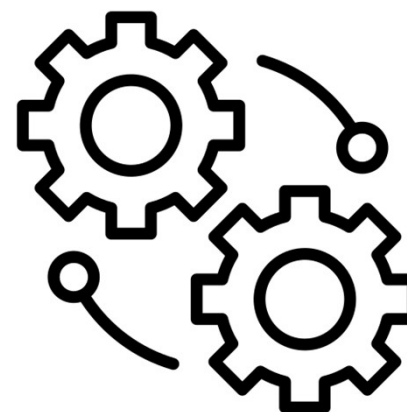
Além disso, direcionamos esforços ao desenvolvimento contínuo das habilidades dos nossos representantes, promovendo atendimentos mais próximos, personalizados e alinhados às necessidades dos clientes, reforçando o papel da Ouvidoria.

The logo for GERU, consisting of the letters 'GERU' in a bold, black, sans-serif font.

Processos

Ao longo do semestre, a Ouvidoria manteve seus processos alinhados às diretrizes regulatórias, com foco na padronização dos fluxos, rastreabilidade das informações e controle dos prazos.

As ações implementadas fortaleceram a governança, a qualidade das respostas e a eficiência no tratamento das manifestações.

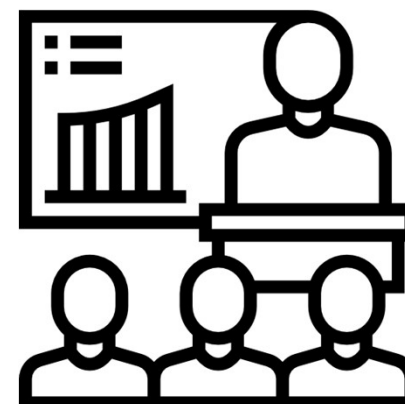


GERU

Treinamentos

Durante o semestre, foram promovidos treinamentos voltados ao aprimoramento técnico das equipes, com foco na padronização dos atendimentos e na qualidade das análises.

As ações contribuíram para maior eficiência operacional e consistência no tratamento das manifestações.



GERU

Relatório Semestral de Ouvidoria 2º Semestre de 2025

GERU

Relatório Ouvidoria - Geru 2sem_2025.pdf

Documento número #11cbcd00-6307-4269-865d-ddbb4718b9ff
Hash do documento original (SHA256): f9abb40cdecb9b22e312169330ab211f6e1cef74dcd0183f344978bc6bb3e184

Assinaturas

- ✓

Marcio Rodrigues

Assinou em 29 jan 2026 às 13:52:13
- ✓

Francisco Ferreira

Assinou para aprovar em 29 jan 2026 às 13:53:31
- ✓

Breno Silveira

Assinou como validador em 28 jan 2026 às 15:37:18

Log

28 jan 2026, 15:19:05	Operador com email cecilia.souza@open-co.com na Conta ca522fc5-ccd7-4c9b-8de6-35d4730b760d criou este documento número 11cbcd00-6307-4269-865d-ddbb4718b9ff. Data limite para assinatura do documento: 27 de fevereiro de 2026 (15:19). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
28 jan 2026, 15:24:21	Operador com email cecilia.souza@open-co.com na Conta ca522fc5-ccd7-4c9b-8de6-35d4730b760d adicionou à Lista de Assinatura: francisco.ferreira@open-co.com para assinar para aprovar, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Francisco Ferreira.
28 jan 2026, 15:24:21	Operador com email cecilia.souza@open-co.com na Conta ca522fc5-ccd7-4c9b-8de6-35d4730b760d adicionou à Lista de Assinatura: marcio.rodrigues@open-co.com para assinar, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Marcio Rodrigues.
28 jan 2026, 15:24:21	Operador com email cecilia.souza@open-co.com na Conta ca522fc5-ccd7-4c9b-8de6-35d4730b760d adicionou à Lista de Assinatura: breno.silveira@open-co.com para assinar como validador, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Breno Silveira.

28 jan 2026, 15:37:18	Breno Silveira assinou como validador. Pontos de autenticação: Token via E-mail breno.silveira@open-co.com. IP: 54.207.161.210. Componente de assinatura versão 1.1379.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
29 jan 2026, 13:52:13	Marcio Rodrigues assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail marcio.rodrigues@open-co.com. IP: 201.76.168.178. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -22.9555678487572 e longitude -43.18361180251891. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location . Componente de assinatura versão 1.1379.1 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
29 jan 2026, 13:53:31	Francisco Ferreira assinou para aprovar. Pontos de autenticação: Token via E-mail francisco.ferreira@open-co.com. IP: 201.76.168.178. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -22.95531229601075 e longitude -43.18383883630999. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location . Componente de assinatura versão 1.1379.1 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
29 jan 2026, 13:53:32	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 11cbcd00-6307-4269-865d-ddbb4718b9ff.



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 11cbcd00-6307-4269-865d-ddbb4718b9ff, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.