

# Relatório de Ouvidoria

2º Semestre de 2024



# Sumário

<u>1.</u> Objetivo	2
<u>2.</u> Sobre a Celcoin	2
<u>3.</u> Ouvidoria Celcoin	3
<u>4.</u> Resultados	3
<u>5.</u> Considerações Finais	5

## 1. Objetivo

Este relatório tem como objetivo apresentar as informações referente a Ouvidoria da Celcoin Instituição de Pagamento S.A. (“Celcoin”) e grupo econômico, compreendidas no período de julho a dezembro do ano 2024, abordando todos os pontos e atividades desenvolvidas, com foco principal na experiência do cliente.

A Ouvidoria atua como um relevante componente do atendimento ao cliente, com base na Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, que dispõe do funcionamento da Ouvidoria em Instituições de Pagamento.

## 2. Sobre a Celcoin

Fundada em 2016, a Celcoin é pioneira em infraestrutura de tecnologia financeira e bancária, e hoje, a maior referência em Open Finance do Brasil, com o melhor conceito em Application Programming Interface (“APIs”) existente no mercado.

Surgiu-se com a ideia de facilitar novos entrantes a empreenderem no sistema financeiro de forma simples, rápida e sem burocracias, possibilitando a empresas oferecerem serviços antes exclusivos de grandes bancos.

Atualmente, estão conectadas à plataforma da Celcoin, cerca de 500 bancos digitais e fintechs, mais de 6 mil clientes de médias e grandes empresas, que juntos processam mais de R\$30 Bi mensais, com mais de 400 mm de transações mensais.

Buscando cada vez mais oportunidades e criando um sistema completo e dinâmico de soluções, a Celcoin estreou, em janeiro de 2022, sua estratégia de M&A com a startup Galax Pay, focada em soluções de cobrança recorrente, Flow Finance, que fornece infraestrutura de crédito, Finansystech, startup líder em soluções de Open Finance, e Regulatório+, de soluções regulatórias.

### 3. Ouvidoria Celcoin

É um canal para receber solicitações, reclamações e até mesmo elogios à atuação da Celcoin, incluindo a Galax Pay e o Open Finance (API).

O objetivo da Ouvidoria da Celcoin é solucionar os casos em que o usuário final não se sentiu amparado pelos canais convencionais de atendimento e mediar estes conflitos de forma transparente, justa e rápida.

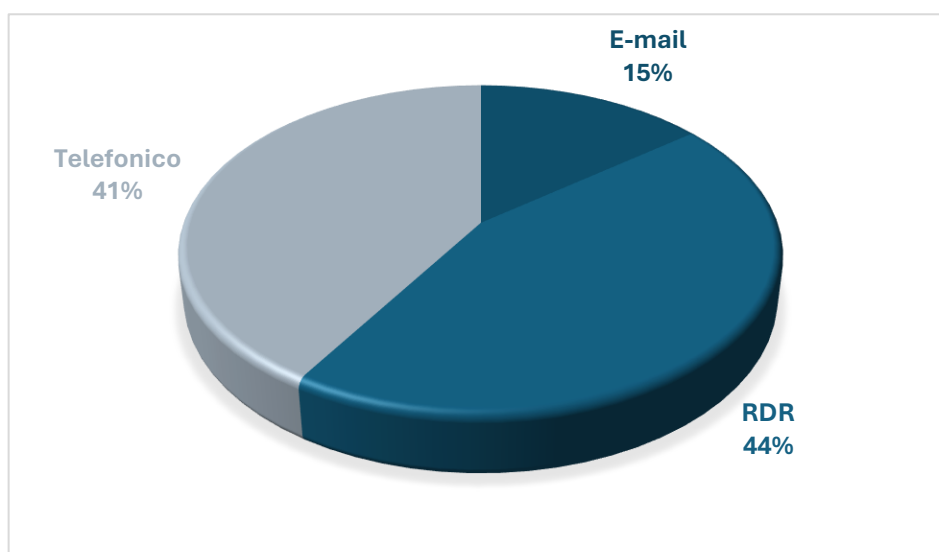
Através também das informações que chegam à ouvidoria, a Celcoin compreende quais são as demandas dos usuários e quais os pontos necessitam de melhoria, sendo assim, é possível desenvolver um trabalho analítico com ações e estratégias para sanar problemas rotineiros e melhorar a experiência do cliente.

### 4. Resultados

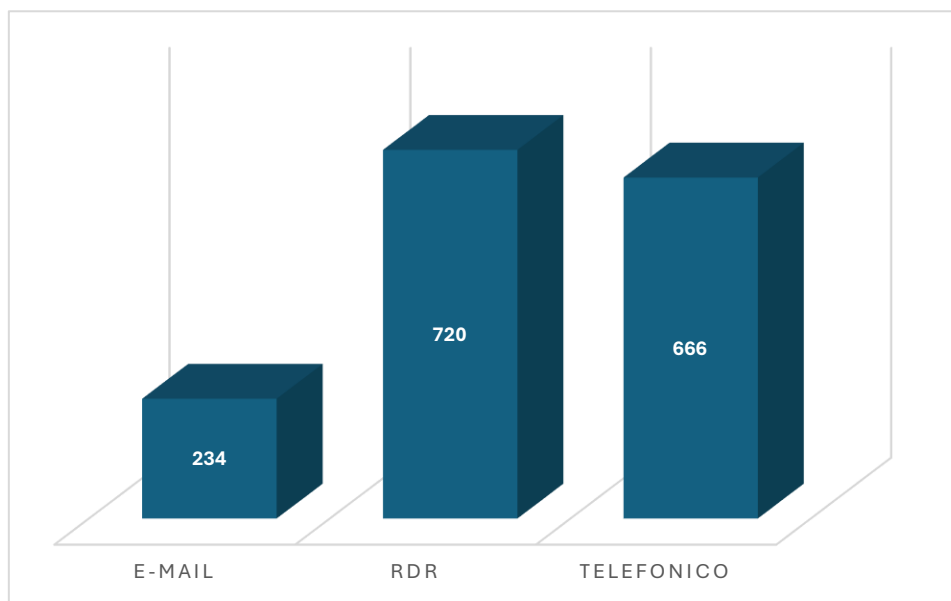
A Celcoin realiza o atendimento da ouvidoria por meio de três frentes de comunicação, sendo estes os chamados por e-mail ou formulário, chamados recebidos pelo telefone (0800) e registros pelo sistema RDR do Banco Central.

Durante o semestre vigente, foi possível obter os seguintes resultados por meio da Ouvidoria:

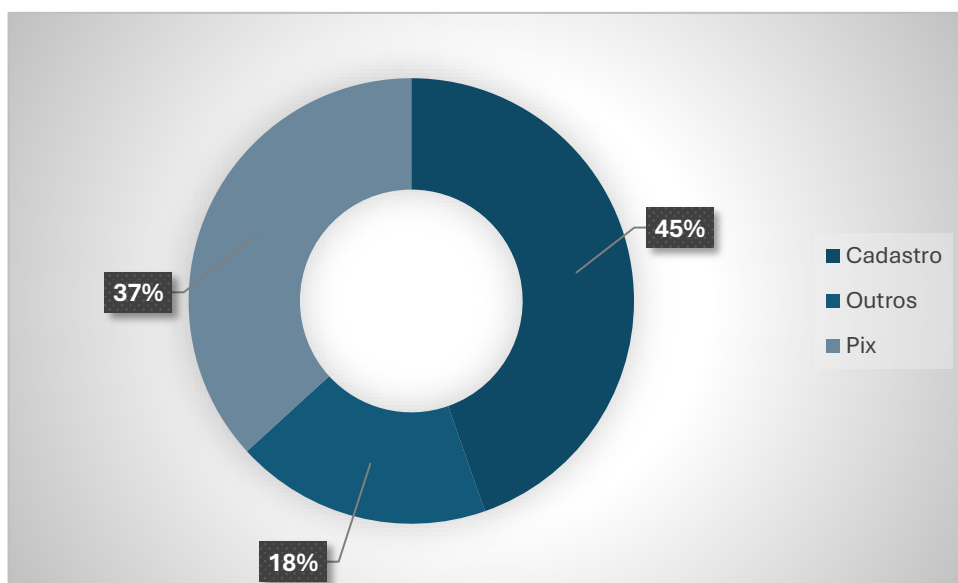
- Quantidade de chamados recebidos (%):



- Quantidade de chamados recebidos (em números):



- Principais motivos de contato (%):



Os dois principais motivos reportados pelos clientes da Celcoin à Ouvidoria são relacionados a temas de cadastro (conta bloqueada, dados cadastrais, dentre outros), seguido de chamados relacionados ao Pix (chave Pix, transferências). O restante dos temas, classificados como outros, são referentes a informações de nossos produtos, como comprovantes, consulta de documentos, produtos, recarga, saque, depósitos, pagamentos, sistema, informação de contato do atendimento, engano, marketing e parceiros (API).

Conforme a Resolução BCB nº 28 de 23/10/2020, o prazo máximo para resolução das demandas não pode ultrapassar dez dias úteis. Durante o semestre vigente, o tempo médio de resolução da Ouvidoria manteve-se em dois dias úteis, sendo as demandas recebidas via telefone e e-mail um prazo de menos de um dia para resolução, enquanto as demandas recebidas por meio do RDR/Bacen tiveram o prazo de oito dias úteis.

No período compreendido, dentre as demandas recebidas via telefone e e-mail pela ouvidoria, recebemos 10 demandas com status procedente, ou seja, que precisou ser tratada diretamente pela Ouvidoria, sendo tomadas todas as ações necessárias e cabíveis. As demais demandas foram improcedentes, isso ocorreu, pois, a maioria delas não haviam sido recepcionadas pelos canais convencionais de atendimento, sendo assim, não gerando um protocolo de tratamento por esses canais, assim, esses casos foram redirecionados para os canais primários. Já nos casos das demandas que disponham de um protocolo, todas foram respondidas de forma satisfatória dentro do prazo estabelecido.

## 5. Considerações Finais

Por fim, vale ressaltar que a Ouvidoria Celcoin tem passado pela estruturação com base nos normativos vigentes ao que tange a implementação da Ouvidoria nas instituições de pagamentos. Dessa forma, todos os processos realizados, por meio desse setor estão sendo revisitados e aprimorados, com o intuito de atender integralmente todas as demandas normativas e buscando uma melhor experiência do cliente.