

Relatório de Ouvidoria

2º Semestre de 2023



Sumário

1.	Objetivo.....	2
2.	Sobre a Celcoin	2
3.	Ouvidoria Celcoin	3
4.	Resultados.....	3
5.	Considerações Finais.....	5

1. Objetivo

Este relatório tem como objetivo apresentar as informações referente a Ouvidoria da Celcoin Instituição de Pagamento S.A. ("Celcoin"), compreendidas no período de julho a dezembro do ano 2023, 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.

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, responsável pela automatização de cobranças recorrentes, e em seguida, a Flow Finance, marcando nossa entrada na infraestrutura de crédito.

Atualmente, a Celcoin soma mais de 6.000 clientes entre bancos e fintechs, que usam nossas APIs para realizar transações financeiras e acessar uma rede de mais de 50 mil pontos físicos, transacionando R\$8 bi mensalmente em nossa plataforma.

Em meio a essa estratégia multicanal e a esse mercado que não para de crescer, milhares de donos de estabelecimentos comerciais ainda têm em mãos todas as funcionalidades do aplicativo Rede Celcoin para oferecerem mais opções a seus clientes e turbinarem seus negócios.

3. Ouvidoria Celcoin

A Ouvidoria Celcoin é um canal para receber solicitações, reclamações e elogios relacionados ao negócio da Celcoin como um todo.

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.

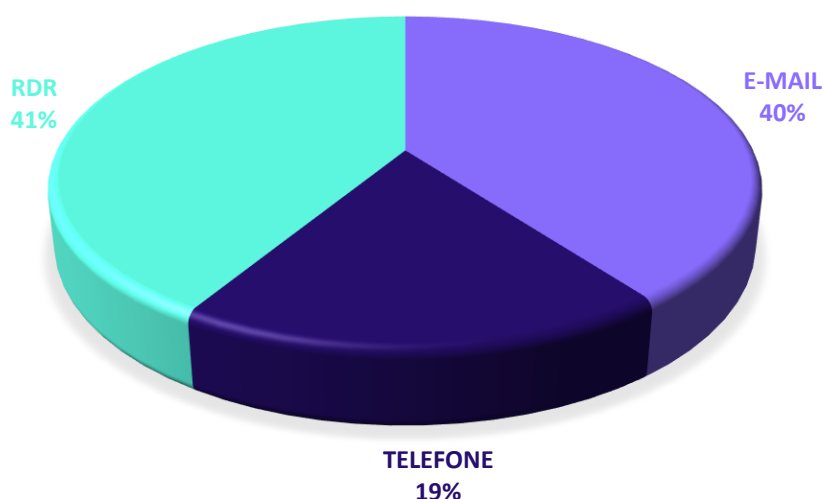
Através também das informações que chegam à ouvidoria, a Celcoin compreende as demandas dos usuários e quais os pontos necessitam de melhoria, sendo crucial para o desenvolvimento de um trabalho analítico com ações e estratégias para sanar problemas rotineiros e melhorar a experiência do cliente.

4. Resultados

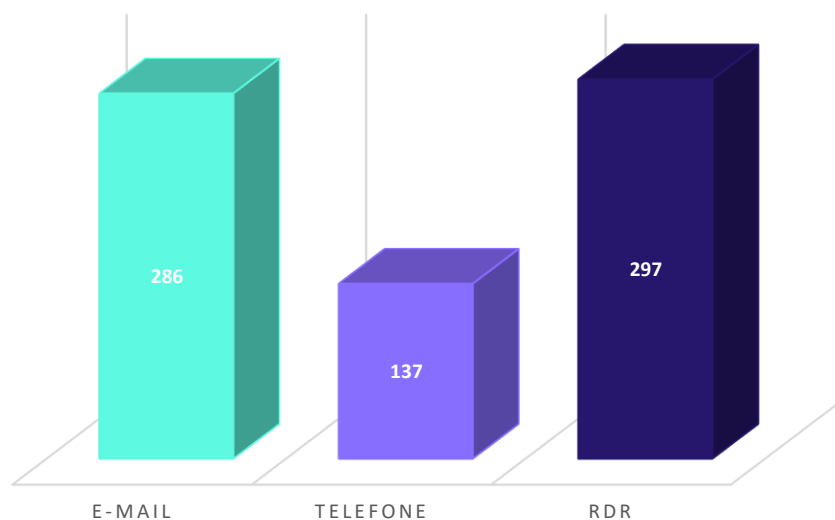
Por meio da Ouvidoria, a Celcoin realiza a tratativa por meio três frentes de comunicação, quais sejam: chamados por **e-mail** ou formulário, chamados recebidos pelo **telefone** (0800) e registros pelo sistema RDR do Banco Central.

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

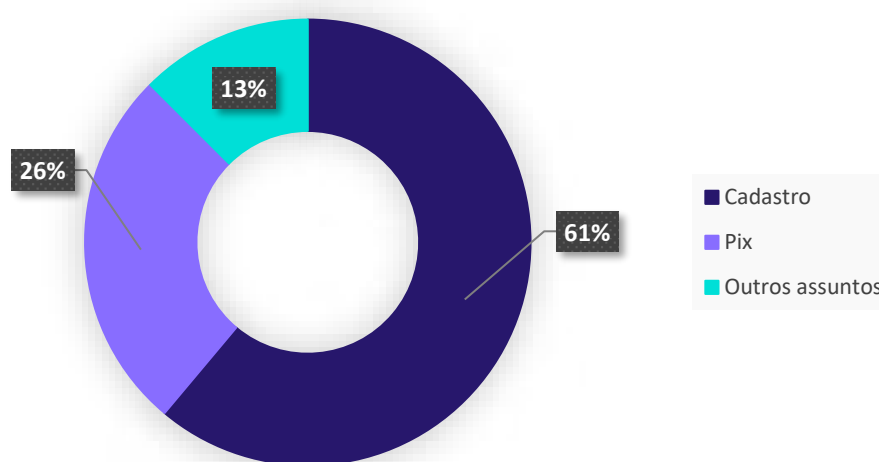
- Quantidade de chamados recebidos (%):



- Quantidade de chamados recebidos (em números):



- Principais motivos de contato (%):



Os dois principais motivos reportados pelos clientes da Celcoin à ouvidoria estão relacionados ao **cadastro** (cadastro bloqueado, dados cadastrais etc.) e o **Pix** (chave Pix, transferências etc.). Os demais assuntos são, no geral, referente informações de nossos produtos, como comprovantes, consulta de documentos, passagem, maquina Poderosa, recarga, saque, depósitos, pagamentos, sistema, e também 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 10 (dez) dias úteis. Durante o semestre vigente, o tempo médio de resolução da Ouvidoria manteve-se em 2 **(dois) dias úteis**, sendo que as demandas recebidas via telefone e e-mail um prazo de menos de 1 (um) dia para resolução, enquanto as demandas recebidas por meio do RDR/Bacen tiveram o prazo de 9 (nove) dias úteis, não sendo necessário prorrogação dos prazos em nenhum dos casos tratados.

No segundo semestre de 2023, dentre as demandas recebidas via telefone e e-mail pela ouvidoria, houve apenas uma demanda com status **procedente**, ou seja, que precisou ser tratada diretamente pela ouvidoria, sendo tomada todas as ações necessárias e cabíveis para resolução. As demais demandas foram improcedentes, isso ocorreu, pois, a maioria delas não haviam sido recepcionadas pelos canais convencionais de atendimento, sendo assim, não foi gerado 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 lembrar 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.