

# Relatório de Ouvidoria

1º semestre de 2022



## Sumário

Apresentação .....	3
Sobre a Celcoin .....	4
A Ouvidoria Celcoin .....	5
Resultados .....	6
Considerações Finais .....	8

## Apresentação

Este relatório tem como objetivo apresentar as informações referente a Ouvidoria da Celcoin, compreendidas no período de janeiro a junho do ano 2022, abordando todos os pontos e atividades desenvolvidas pela área mencionada, 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 23/10/2020, que dispõe do funcionamento da Ouvidoria em Instituições de Pagamento.

## 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 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 restritos aos 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 200 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\$3 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.

## A Ouvidoria Celcoin

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

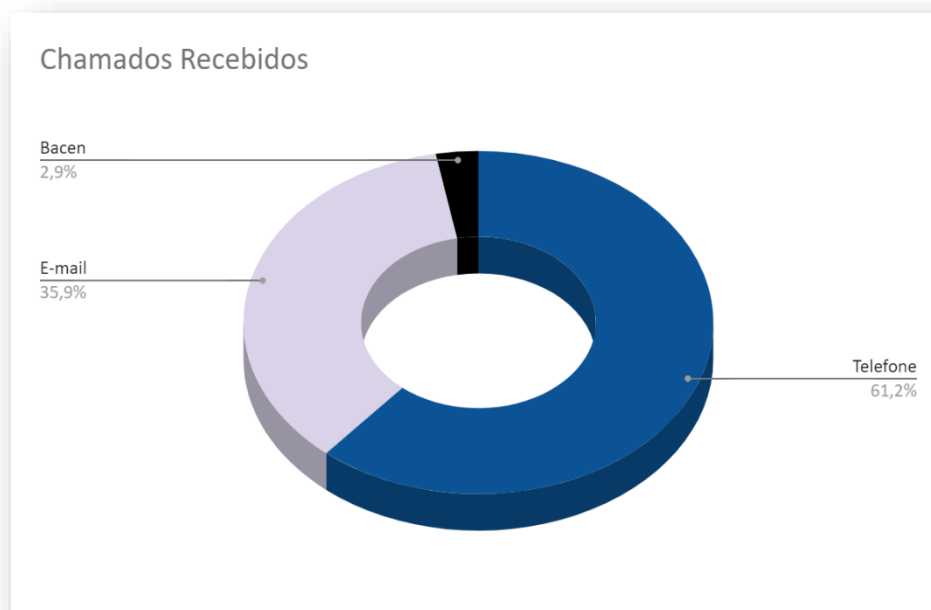
O objetivo da Ouvidoria da Celcoin é solucionar os casos em que o usuário final não se sentiu amparado pelos canais convencionais de atendimento e mediar estes conflitos de forma transparente, justa e rápida.

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.

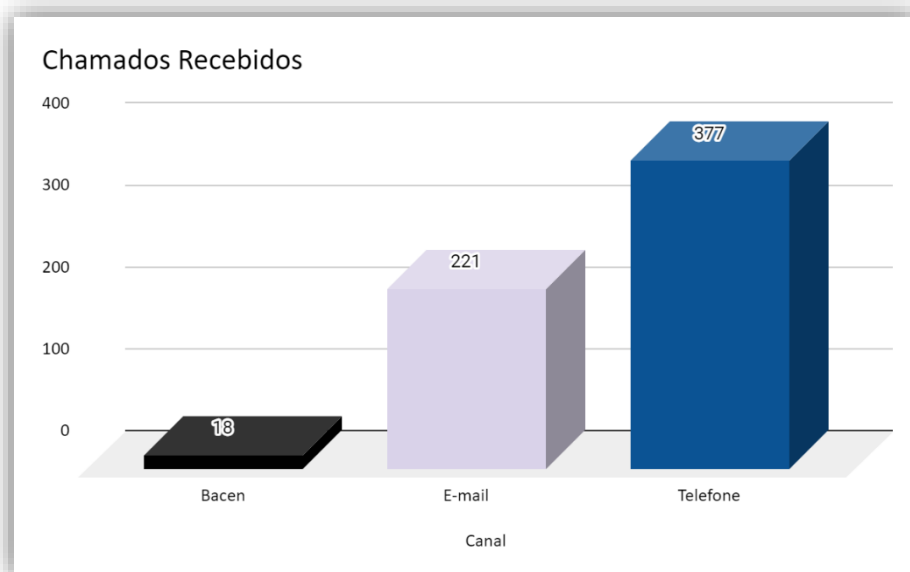
## Resultados

Por meio da Ouvidoria, a Celcoin realiza a tratativa de três frentes de trabalho, sendo elas: Chamados por e-mail ou formulário, chamados recebidos pelo telefone (0800) ou então pelo Bacen via SISBACEN/RDR. Durante o semestre vigente, foi possível obter os seguintes resultados por meio da Ouvidoria:

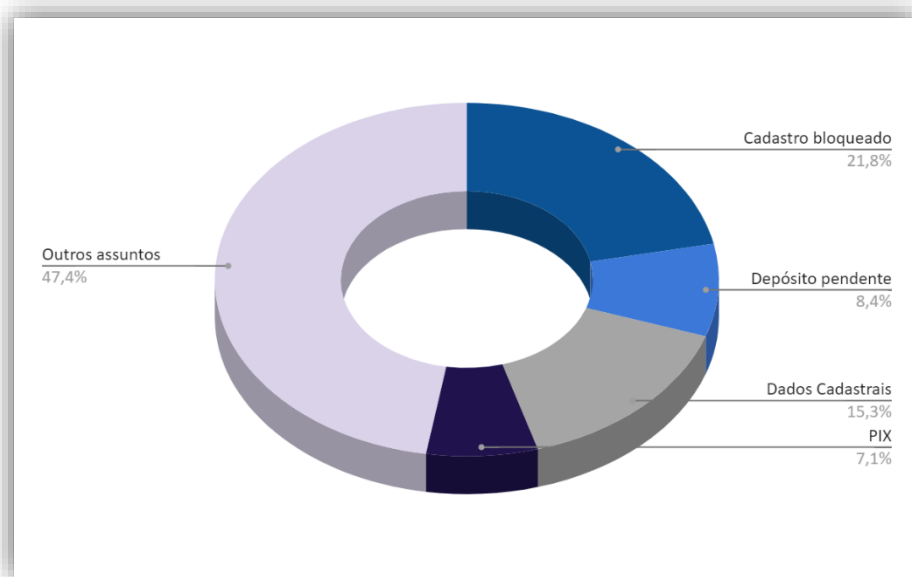
- Quantidade de chamados recebidos (%):



- Quantidade de chamados recebidos (em números):



- Principais motivos de contato (%):



Dentre todos os motivos de contatos recebidos pela Ouvidoria, mais da metade (52,6%) dos motivos concentram-se apenas em Cadastro bloqueado, Depósito pendente, Dados cadastrais e PIX, o que constata que esses são os principais motivos reportados pelos clientes da Celcoin.

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 nove dias. Não sendo necessário prorrogação dos prazos em nenhum dos casos tratados.

No período compreendido, todas as demandas recebidas via telefone e e-mail tiveram status improcedente, ou seja, não foram tratadas diretamente pela Ouvidoria. 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, esses casos foram redirecionados para os canais primários. Já nos casos das demandas que disponham de um protocolo, todas haviam sido respondidas de forma satisfatória dentro do prazo estabelecido.

## 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, sendo assim todos os processos realizados por meio desse setor estão sendo revisitados e “lapidados”, com o intuito de atender integralmente todas as demandas normativas, tendo também como resultado uma melhor experiência do cliente.