

Relatório de Ouvidoria

2º Semestre de 2025



Sumário

1.	Objetivo	3
1.	Sobre a Celcoin	3
2.	Ouvidoria Celcoin	4
3.	Resultados	4
4.	Considerações Finais	7

1. Objetivo

Este relatório tem como objetivo apresentar as informações referentes à Ouvidoria da Celcoin Instituição de Pagamento S.A. ("Celcoin") no período de julho a dezembro de 2025. Ele aborda todos os pontos e atividades desenvolvidas, com foco principal na experiência do cliente.

A Ouvidoria atua como um componente relevante no atendimento ao cliente, fundamentada na Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, que dispõe sobre o seu funcionamento em Instituições de Pagamento.

2. Sobre a Celcoin

Fundada em 2016, a Celcoin se consolidou como 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.

A empresa surgiu 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.

Com essa proposta de democratização, a Celcoin expandiu sua atuação, e atualmente, estão conectadas à sua plataforma, cerca de 500 bancos digitais unicórnios e fintechs, mais de 6 mil clientes 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

A Ouvidoria Celcoin é um canal dedicado a receber diversas manifestações, incluindo solicitações, reclamações e até elogios, referentes à atuação da Celcoin, englobando também a Galax Pay e o Open Finance (API).

Nosso principal objetivo é solucionar os casos em que o usuário final não encontrou o suporte necessário nos canais de atendimento convencionais. Para isso, a Ouvidoria atua como um mediador transparente, imparcial, ético e ágil para resolver esses conflitos.

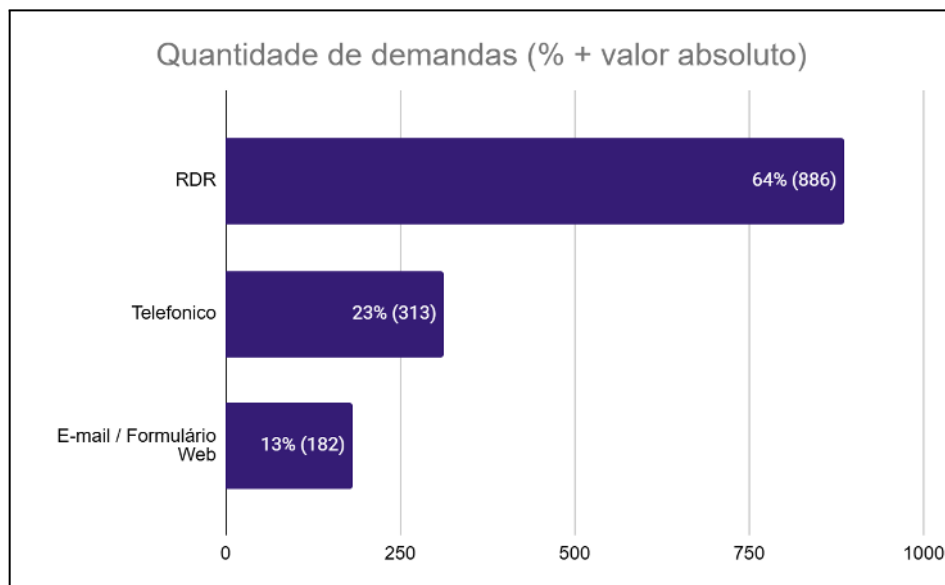
Além de mediar soluções, as informações recebidas pela Ouvidoria são fundamentais para que a Celcoin compreenda as demandas dos usuários e identifique pontos que precisam de melhoria. Dessa forma, é possível desenvolver um trabalho analítico, resultando em ações e estratégias eficazes para sanar problemas recorrentes e aprimorar continuamente a experiência do cliente.

4. Resultados

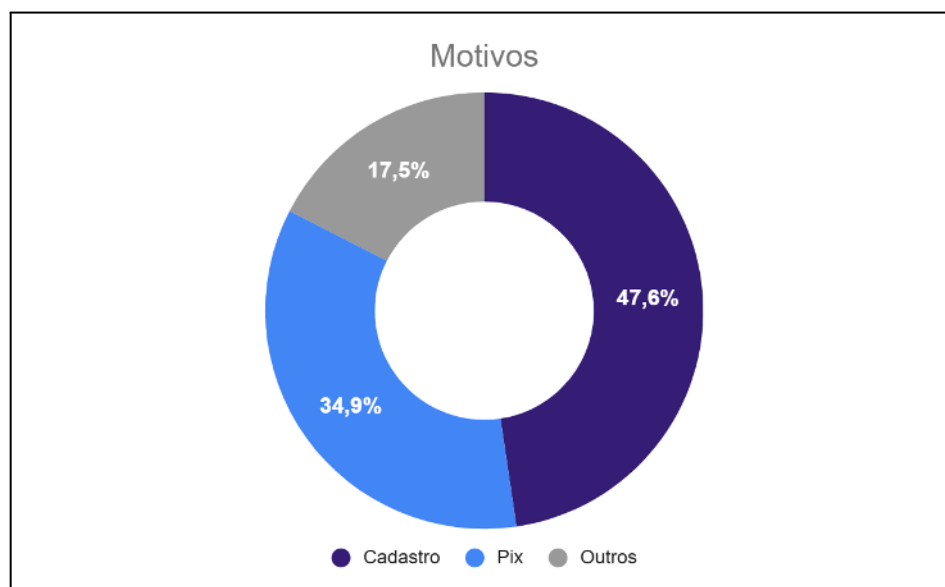
A Ouvidoria Celcoin realiza a tratativa das manifestações recebidas por meio de três canais de atendimento: e-mail ou formulário no nosso *website*, telefone (0800) e demandas registradas no sistema RDR do Banco Central.

Durante o segundo semestre de 2025, a Ouvidoria alcançou resultados expressivos, demonstrando seu compromisso com a excelência no atendimento ao cliente.

Quantidade de demandas recebidos:



Principais motivos de contato:



Principais Motivos de Contato:

Os contatos com a Ouvidoria Celcoin concentraram-se majoritariamente em demandas sobre Cadastro (47,6%), Detalhadamente, os principais motivos reportados pelos clientes foram:

- **Cadastro:** Questões sobre encerramentos e avaliação de contas, além de consultas de bloqueios cadastrais, foram proeminentes nesta categoria.
- **Pix:** As demandas relacionadas ao Pix envolveram processos de análise de PIX (MED), portabilidades de Chaves, bem como consultas;

- **Outros Motivos:** Incluíram consultas contratuais, dúvidas gerais sobre nossos produtos e serviços, e informações sobre condições negociadas.

Eficiência e agilidade no atendimento:

No último semestre, a Ouvidoria Celcoin demonstrou um compromisso contínuo com a eficiência no atendimento, superando as expectativas regulatórias. Conforme a Resolução BCB no 28 de 23/10/2020, o prazo máximo para conclusão das demandas é de dez dias úteis. A boa notícia é que mantivemos um tempo médio de resolução de apenas **4,1 dias úteis** para as demandas recebidas.

Análise das Demandas Recebidas:

A análise das demandas recebidas via telefone e e-mail no último semestre revelou dados importantes sobre a experiência do cliente:

- **13% de Demandas Procedentes:** Apenas 13% das demandas foram classificadas como procedentes, indicando que necessitaram de tratamento direto e ações específicas da Ouvidoria.
- **87% de Demandas Improcedentes:** A grande maioria das demandas (87%) foram classificadas como improcedentes. Isso ocorreu, principalmente, porque os clientes não haviam acionado nossos canais convencionais de atendimento previamente, resultando na ausência de um protocolo inicial. Nesses casos, a Ouvidoria acolheu os clientes e os direcionou aos nossos canais primários para a devida resolução. As demandas oriundas do Banco Central do Brasil são integralmente tratadas (100%), sem a necessidade de contato prévio por parte do cliente.
- **Melhora Contínua:** Para as demandas que já possuíam protocolo e que, ainda assim, levaram o cliente a acionar a Ouvidoria, atuamos em conjunto com os times internos para identificar e implementar melhorias nos processos, visando aprimorar continuamente a experiência do cliente.

Esses resultados reforçam o nosso compromisso em garantir que todas as solicitações e manifestações dos clientes sejam tratadas com a máxima atenção, ética e agilidade, buscando sempre a melhor solução.

5. Considerações Finais

Em resumo, o segundo semestre de 2025 demonstrou a eficácia da Ouvidoria Celcoin em seu papel essencial de solucionar demandas e aprimorar a experiência do cliente. Superamos as expectativas regulatórias com um tempo médio de resolução de apenas 4,1 dias úteis, reforçando nosso compromisso com a agilidade e a transparência. A análise das demandas nos permite aprimorar continuamente nossos processos internos.

A Ouvidoria Celcoin permanece em constante evolução e "lapidação", garantindo o atendimento integral às normativas e, principalmente, a melhor experiência para o cliente em todos os pontos de contato. Seguiremos focados em fortalecer a confiança e a satisfação de nossos usuários.