

# Relatório de Ouvidoria

1º Semestre de 2026

# Sumário

0 2 Introdução e objetivo

---

0 3 Sobre a Celcoin

---

0 4 Canais de Atendimento

---

0 5 Sobre a Ouvidoria Celcoin

---

0 6 Atendimentos

---

0 7 Banco Central do Brasil

---

0 8 Considerações Finais

01

# Introdução e Objetivo

---

# Introdução

Em atendimento às **Resoluções BCB nº 28 e CMN nº 4.860**, publicadas em 23/10/2020, este relatório apresenta as atividades executadas pela ouvidoria da **Celcoin Instituição de Pagamento SA e Celcoin Sociedade de Crédito Direto SA**, durante o 1º Semestre de 2026.

A publicação deste documento reforça nosso compromisso contínuo de ouvir as necessidades dos nossos clientes e transformá-las em melhorias concretas de produtos, serviços e processos, atuando sempre com ética, transparência e imparcialidade.

Neste semestre, reforçamos o nosso compromisso em atender às necessidades dos nossos clientes, atuando fortemente com dados e tecnologia para aprimorar continuamente nossos serviços, assegurando resoluções ágeis, precisas e que gerem valor real para toda a nossa rede de parceiros.



02

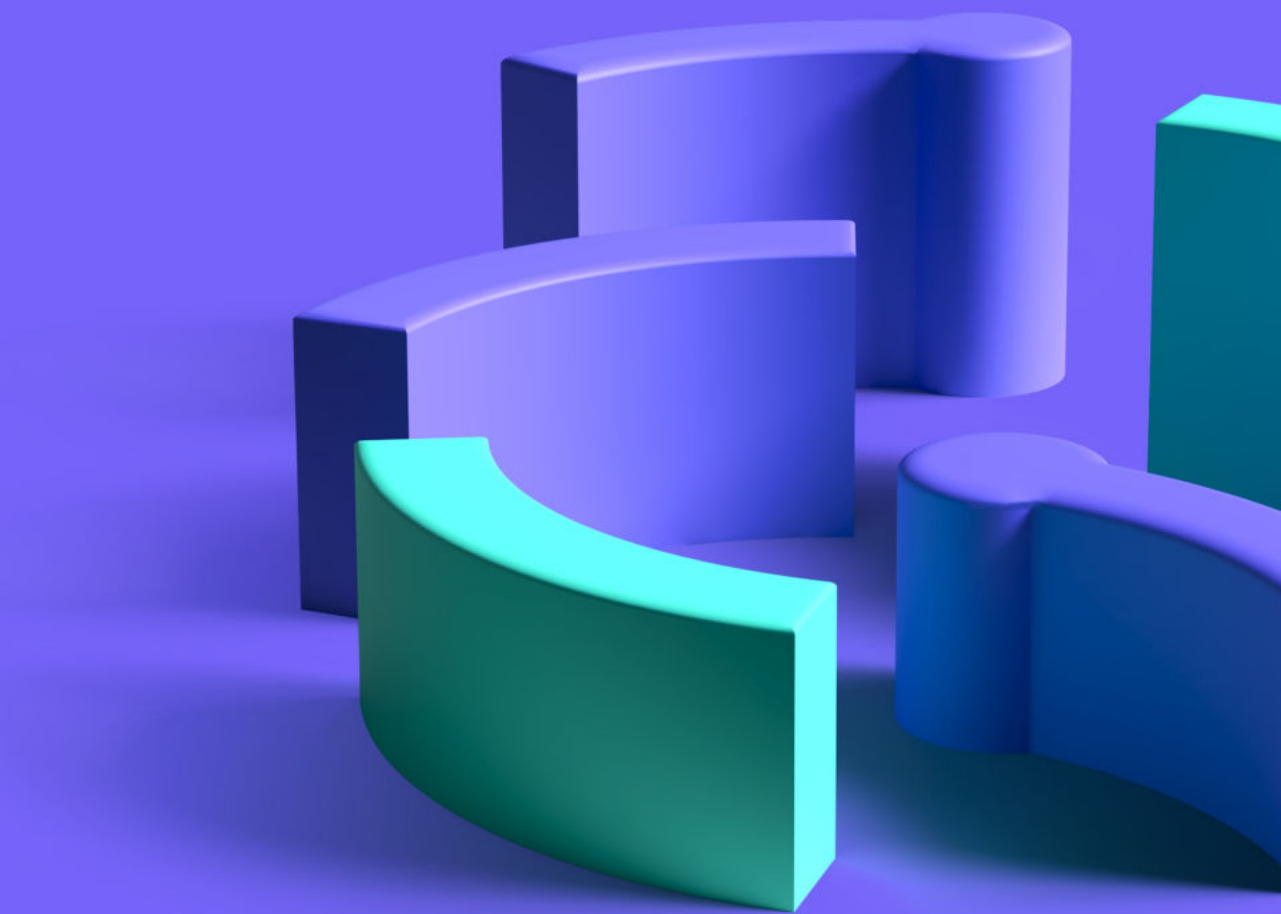
# Sobre a Celcoin

---

Sobre a Celcoin

## Infratech financeira para potencializar negócios

Oferecemos uma infraestrutura completa e pioneira para conectar empresas de todos os segmentos a oportunidades do mercado financeiro, com soluções incorporadas às necessidades de seus clientes. A partir de um novo conceito de Embedded Finance, tudo é feito de uma forma simples, rápida e sem burocracias, deixando toda a parte regulatória com a gente.



# A Celcoin no mercado



**+40 Bi**

movimentados mensalmente.



**+400 MM**

transações mensais.



**400**

Celcoiners juntaram-se  
à nossa missão.



**+6 mil**

clientes entre bancos digitais, fintechs,  
instituições financeiras e demais empresas.



**6 M&As**

Vulkan, Cobransaas, Regulatório Mais,  
Flow Finance, Galax Pay e Finansys tech.



**+100 MM**

clientes finais transacionando por nossa  
infraestrutura anualmente.

04

# Canais de Atendimento

---

# Canais de Atendimento

A Celcoin disponibiliza canais de atendimento telefônico e digital para nossos clientes:

## Atendimento Celcoin

- Telefone: (11) 5070-8153
- WhatsApp: (11) 4765-5043
- Segunda à sexta-feira, das 09h às 18h
- Suporte eletrônico: [suporte.celcoin.com.br](mailto:suporte.celcoin.com.br)

## Ouvidoria

- 0800 591 1852
- Segunda à sexta-feira, das 09h-12h e 14h-17h
- E-mail: [ouvidoria@celcoin.com.br](mailto:ouvidoria@celcoin.com.br)

Observação: Como também operamos no modelo BaaS e CaaS, nossos parceiros e Correspondentes Bancários (Corbans) também possuem canais de atendimento próprios para suporte direto aos seus respectivos clientes e usuários finais.

05

# Sobre a Ouvidoria Celcoin

---

## Sobre a Ouvidoria Celcoin

Como um órgão autônomo e neutro, a Ouvidoria da Celcoin acolhe, examina e soluciona as demandas de nossos clientes, assegurando uma interlocução clara e promovendo resoluções justas e ágeis.

Com foco estratégico, identificamos gargalos e impulsionamos melhorias contínuas em produtos e fluxos internos, sempre orientados pela ótica e experiência do usuário.

Alinhados às Resoluções BCB nº 28 e CMN 4.860, atuamos como o último recurso para solicitações e dúvidas não sanadas no atendimento inicial, liderando a mediação direta de conflitos.

Traduzimos manifestações em inteligência de dados, fundamentando ações preventivas e decisões técnicas para erradicar falhas recorrentes de forma estritamente analítica.



06

# Atendimentos

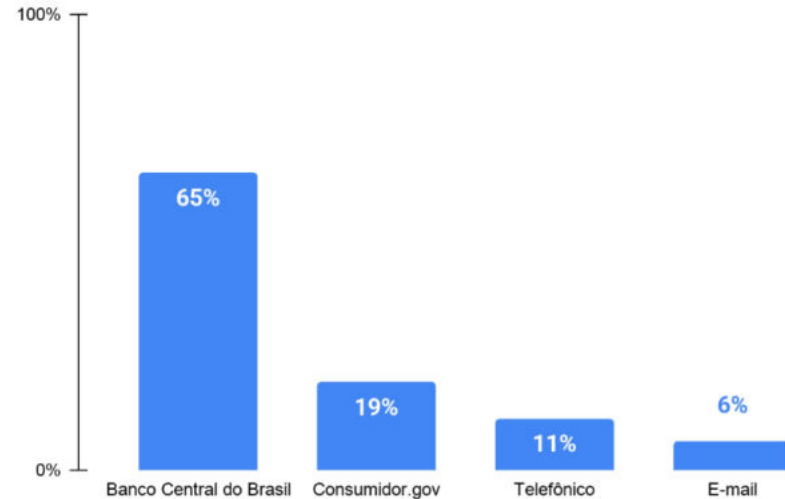
---

# Atendimentos

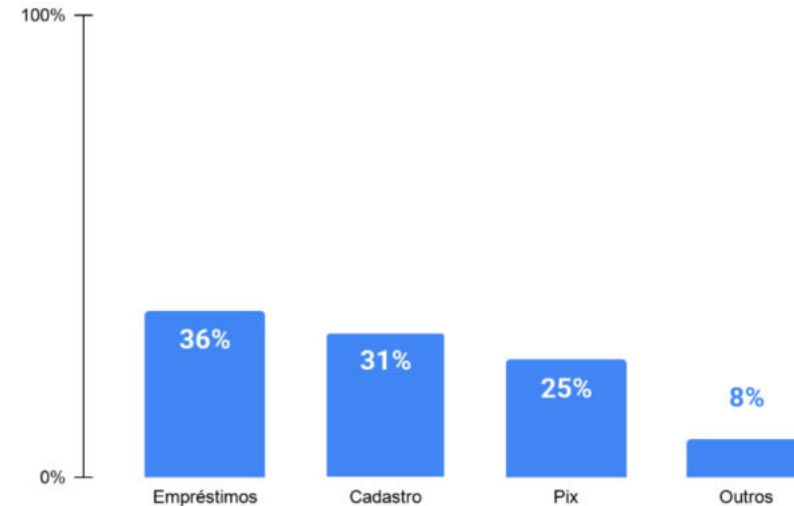
A Ouvidoria Celcoin registrou **2.766** atendimentos no período, com SLA médio de **4 dias úteis** (96% foram atendidos dentro do prazo regulatório de 10 dias úteis e 4%, prorrogados).

No quesito motivos de acionamento, o tema cadastro lidera com 36% do volume:

## Volumes por canal



## Motivos de acionamento



## Detalhamento dos motivos

- **Empréstimo:** Demandas sobre manutenção de juros, cancelamentos e negociações de contratos.
- **Cadastro:** Solicitações de encerramentos, avaliação de contas e bloqueios cadastrais.
- **Pix:** Análises de processos de PIX, portabilidades de chaves e recebimento de transações.
- **Outros:** Temas relacionados à consultas contratuais, dúvidas gerais e condições comerciais abrangem este grupo

## Procedências

- **96%** das demandas registradas na Ouvidoria Celcoin foram improcedentes, ou seja, o demandante não acionou os canais primários de atendimento da Celcoin para resolução da sua solicitação.

07

# Banco Central do Brasil

---

# Importância do Canal Bacen

O canal de atendimento do Banco Central do Brasil (Bacen) atua como um termômetro vital para a nossa operação, exigindo máxima celeridade, precisão técnica e qualidade na resolução das demandas apresentadas pelos clientes.

A atuação preventiva e o acompanhamento rigoroso desse canal garantem não apenas a conformidade regulatória, mas também impulsionam a melhoria contínua da experiência do usuário junto à Celcoin.

# Evolução no Ranking de Reclamações



**Nota explicativa:**

- Posições maiores (ex: 50º, 49º, 48º, etc.) indicam melhor desempenho (menos reclamações procedentes por cliente).
- Para uma análise justa e correta da evolução, a comparação deve ser feita entre o período do ano anterior (ex 1T25/2T25) e o períodos correspondente do ano vigente (1T26/2T26)

Esta melhora expressiva nas posições do ranking reflete diretamente o trabalho contínuo, focado e estratégico de aprimoramento constante em nossos produtos, processos internos e serviços.

08

# Considerações Finais

---

## Considerações Finais

Ao longo do primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria Celcoin consolidou seu papel estratégico como defensora da experiência do cliente e promotora de melhorias contínuas. A gestão eficiente de 2.766 atendimentos, com um excelente SLA médio de apenas 4 dias úteis, reflete nosso compromisso com a agilidade e a resolução definitiva de conflitos.

As análises detalhadas de causas raiz, focadas em temas prioritários como cadastro e empréstimos, permitiram identificar gargalos operacionais e direcionar ações preventivas robustas em conjunto com as áreas de produtos e operações.

Como resultado direto deste esforço contínuo e analítico, alcançamos uma evolução histórica regulatória no Banco Central, consolidando excelentes posições no ranking de reclamações nos dois primeiros trimestres.

Esse avanço reafirma a maturidade da Celcoin em manter o cliente no centro das decisões, integrando segurança, inovação e excelência em serviços financeiros.

