

Relatório de Ouvidoria

1º Semestre de 2026

Sumário

0 1 Introdução e objetivo

0 2 Sobre a Celcoin

0 3 Canais de Atendimento

0 4 Sobre a Ouvidoria Celcoin

0 5 Atendimentos

0 6 Banco Central do Brasil

0 7 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.



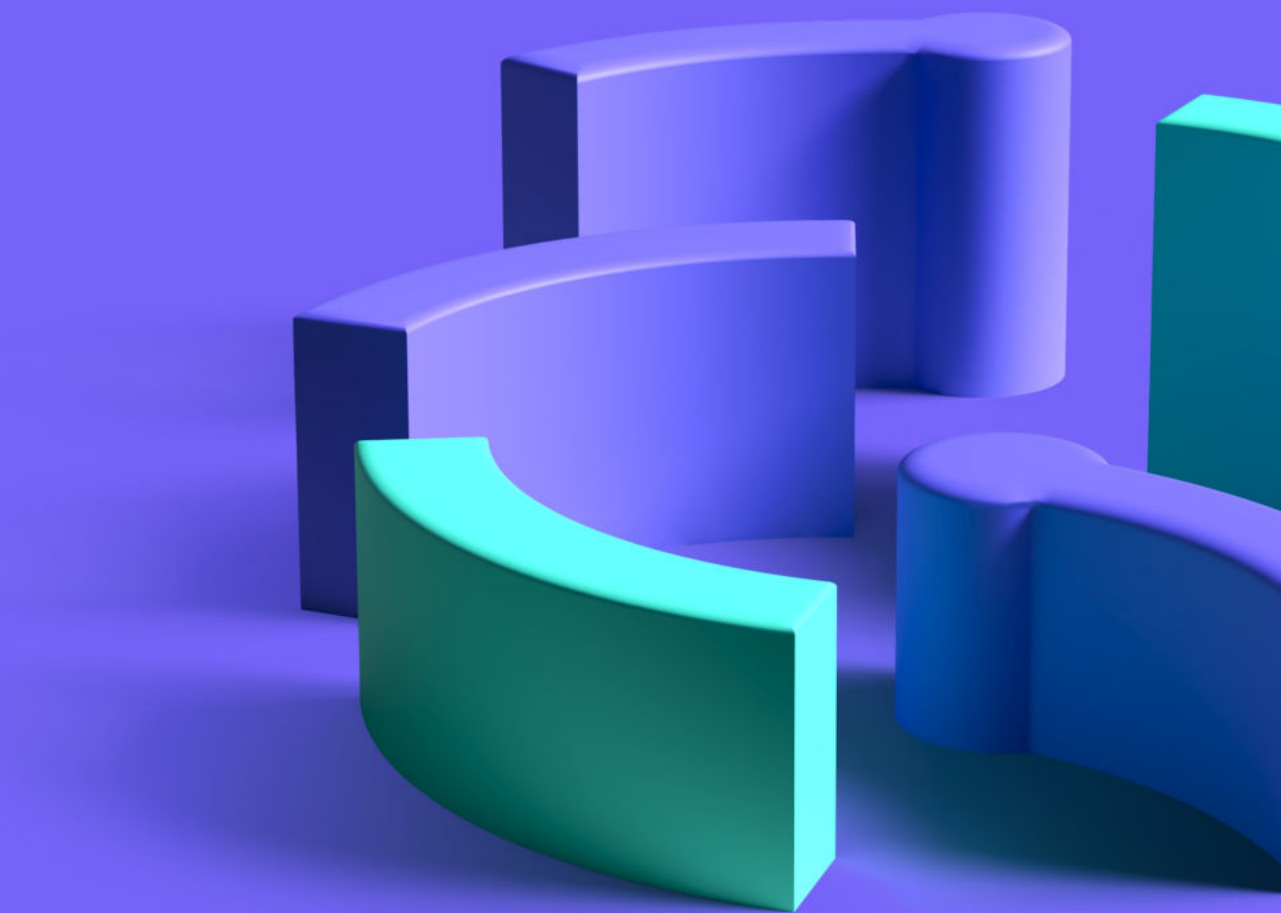
02

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.

03

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

Ouvidoria

- 0800 591 1852
- Segunda à sexta-feira, das 09h-12h e 14h-17h
- E-mail: 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.

04

Sobre a Ouvidoria Celcoin

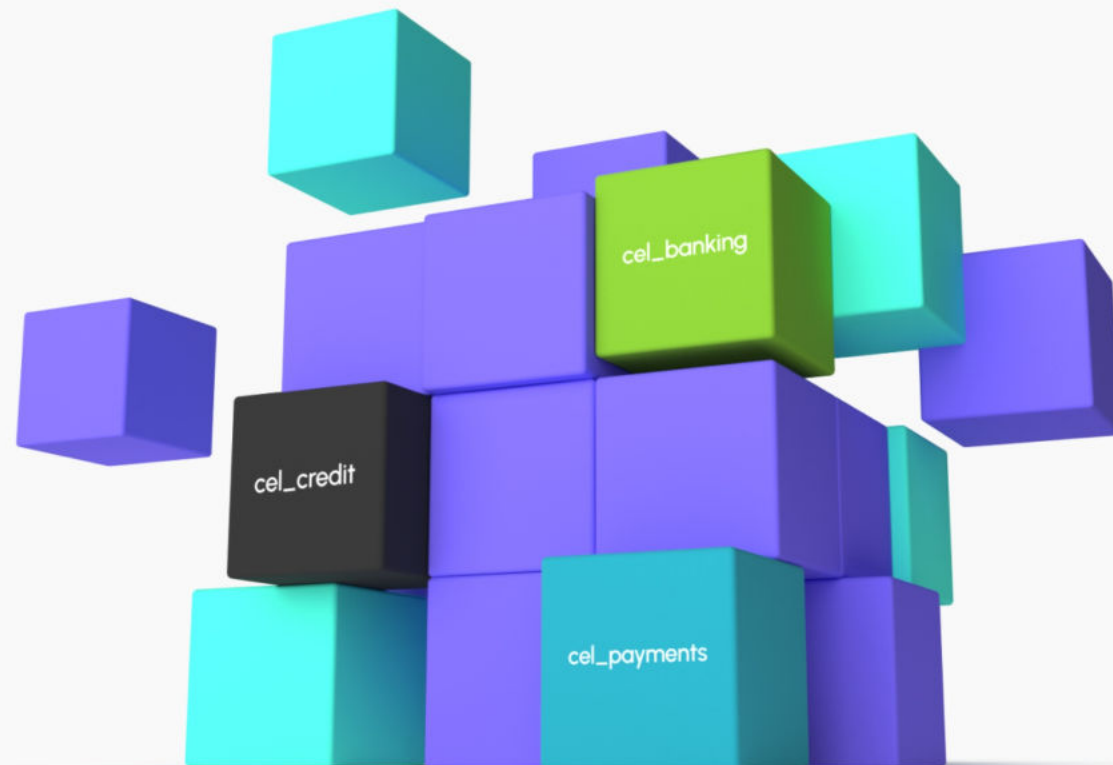
Sobre a Ouvidoria Celcoin

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.



05

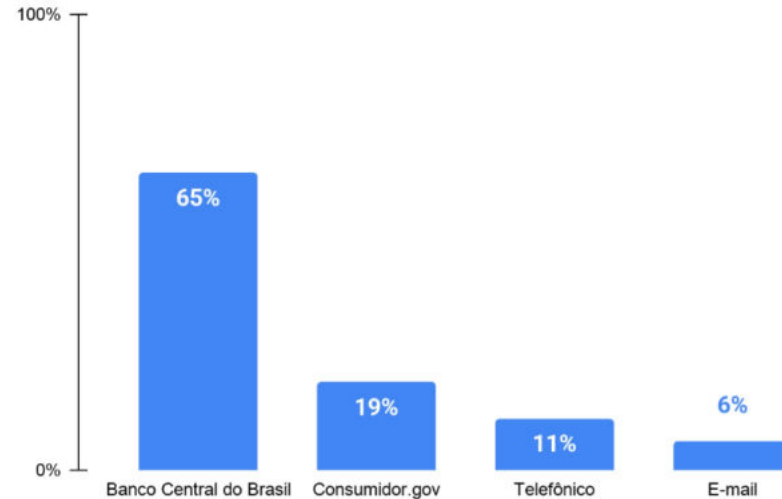
Atendimentos

Atendimentos

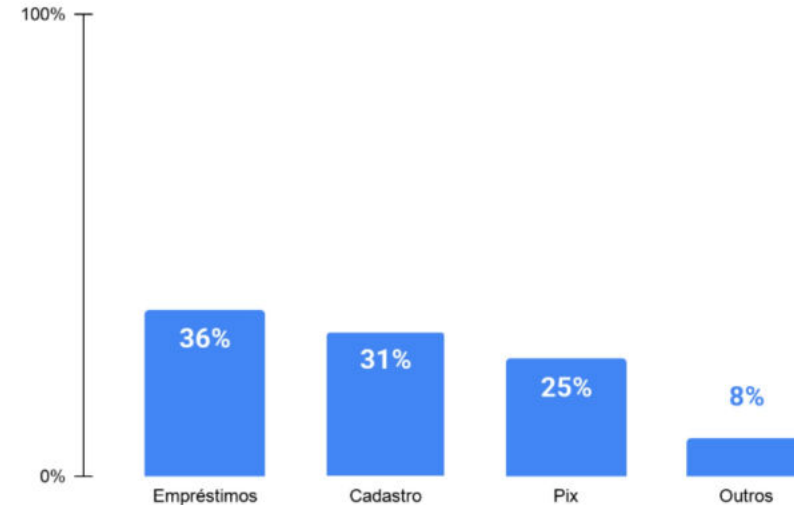
A Ouvidoria Celcoin registrou **2.766** atendimentos no período, com SLA médio de **4 dias úteis** (96% foram atendidos dentro do prazo regulatório de 10 dias úteis e 4%, prorrogados).

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.

06

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

50° Lugar

1º Trimestre/26

+7 POSIÇÕES VS 1T25

45° Lugar

2º Trimestre/26

+19 POSIÇÕES VS 1T25

Nota explicativa:

- Posições maiores (ex: 50°, 49°, 48°, 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.

07

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.

