



**crypto.com**

**Relatório Semestral de Ouvidoria**

01/07/2024 à 31/12/2024



|                                   |          |
|-----------------------------------|----------|
| <b>1. Introdução</b>              | <b>3</b> |
| 1.1 Objetivo                      |          |
| <b>2. Sobre a Ouvidoria</b>       | <b>3</b> |
| 2.1. Missão                       |          |
| 2.2 Demandas elegíveis            |          |
| <b>3. Métricas de Atendimento</b> | <b>4</b> |
| 3.1. Volume                       |          |
| 3.2 Tempo de Atendimento          |          |
| <b>4. Melhoria Contínua</b>       | <b>5</b> |
| <b>5. Considerações Finais</b>    | <b>6</b> |

# 1. Introdução

## 1.1. Objetivo

Este relatório tem por objetivo atender o Art. 13. disposto na resolução BCB N° 28, de 23 de Outubro de 2020, garantindo assim a ampla divulgação dos trabalhos desempenhados pela Ouvidoria junto à FORIS GFS BR IP.

# 2. Sobre a Ouvidoria

## 2.1. Missão

A Ouvidoria é o canal responsável por recepcionar as demandas dos usuários que já tiveram uma solução apresentada pelos canais primários de atendimento ao cliente ("SAC") e/ou não se sentiram satisfeitos com a resposta recebida.

A área de Ouvidoria tem como principal escopo atuar de forma transparente e imparcial como um canal de comunicação entre os clientes e a instituição, sendo responsável por receber, analisar e responder às manifestações, reclamações e sugestões, buscando assim atingir as expectativas dos usuários e contribuir para a melhoria dos serviços prestados pela instituição. Além disso, a Ouvidoria também atua na prevenção de conflitos e na promoção da transparência e da ética nas relações entre a empresa e seus clientes.

A missão da Ouvidoria da Foris GFS IP no Brasil é oferecer um atendimento humanizado, buscando soluções de forma ética, transparente, imparcial e célere.

## 2.2. Demandas elegíveis

Em observância ao disposto no Art. 4º da resolução BCB N° 28, de 23 de Outubro de 2020, a Ouvidoria atende em última instância as demandas dos usuários que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário, podendo abranger de forma excepcional as demandas não recepcionadas inicialmente por estes canais, bem como as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil por meio do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR).

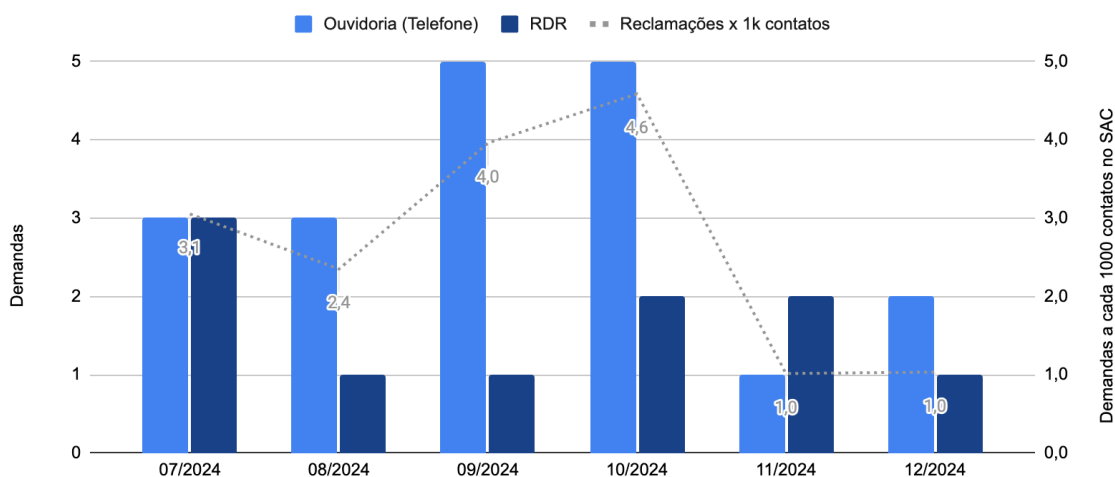
## 3. Métricas de Atendimento

### 3.1. Volume

No segundo semestre de 2024, a Ouvidoria realizou o atendimento de, em média, aproximadamente 2.7 manifestações para cada 1 mil contatos junto ao SAC. Dessa forma, nota-se que a grande maioria das demandas geradas por clientes que utilizam nossos produtos e serviços foram resolvidas nos canais de atendimento primário da instituição.

#### Demandas Atendidas

Casos acolhidos e tratados pela área da Ouvidoria (em 2ª instância)



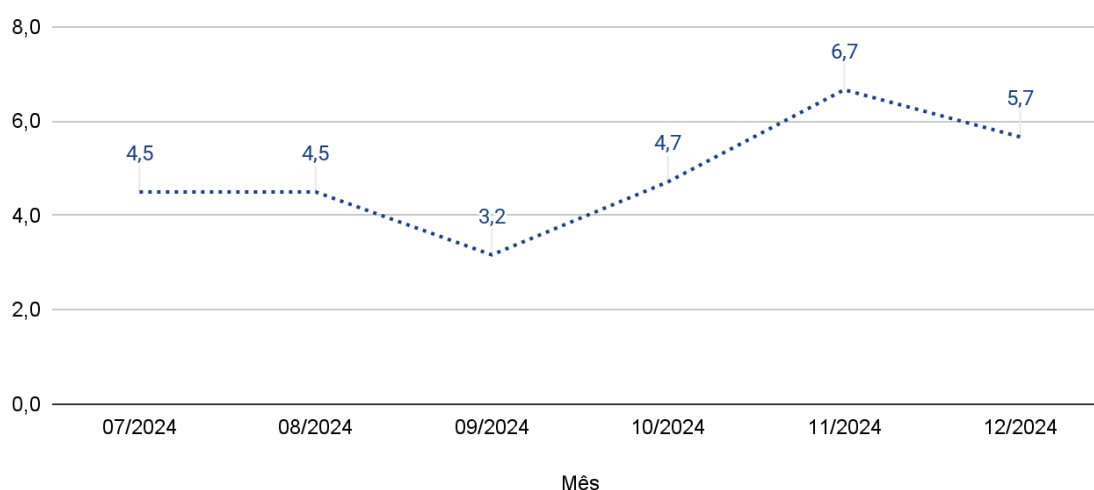
Canais Primários de Atendimento (SAC): webchat ([chat.crypto.com](https://chat.crypto.com)), telefone e chat no aplicativo (disponível apenas para clientes).

## 3.2 Tempo de atendimento

Prezando pela experiência dos demandantes e mantendo o foco na atuação de forma célere, a Ouvidoria atua de modo a oferecer respostas conclusivas aos solicitantes com precisão e eficiência. No período, o Tempo Médio de Atendimento demonstrou estabilidade permanecendo em 5.3 dias úteis, consideravelmente abaixo do prazo regulamentar.

### Tempo Médio de Atendimento

Demandas tratadas pela área de Ouvidoria



## 4. Melhoria Contínua

Comprometida com a evolução constante da experiência do usuário, a Ouvidoria atua como catalisadora de transformações relevantes em nossos processos, produtos, comunicação e atendimento. Mais do que solucionar conflitos, nossa missão é transformar manifestações em oportunidades de aprendizado e inovação.

Em parceria com as áreas responsáveis, desenvolvemos respostas estruturadas que não apenas resolvem as demandas recebidas, mas também impulsionam melhorias sustentáveis. Nossa atuação estratégica inclui uma jornada completa de escuta, análise, diagnóstico e cocriação de soluções, que têm sido fundamentais para aprimorar continuamente a relação dos usuários com nossos serviços.

No segundo semestre de 2024, essa metodologia contribuiu de forma decisiva para apoiar o crescimento da base de clientes e prevenir impactos negativos na experiência dos usuários, resultando no endereçamento de melhorias que contribuíram para redução do número de reclamações em 51% (comparado ao 1º semestre de 2024) assim como menores proporções no volume de demandas procedentes.

Com protagonismo e responsabilidade, seguimos promovendo a educação financeira como instrumento de autonomia e confiança, reafirmando nosso compromisso com a transparência e a escuta ativa como alicerces da nossa atuação institucional.



## 5. Considerações Finais

Em conformidade com os valores que orientam nossa conduta e em estrita observância das determinações legais e regulamentares, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com o cidadão e os usuários da FORIS GFS BR IP, na busca de soluções efetivas para os problemas relatados por meio das manifestações recebidas. Nosso trabalho está focado na constante otimização dos processos internos, para assegurar a melhor experiência aos usuários de nossos produtos e serviços, e na atuação pautada pelas leis, resoluções e normativas aplicáveis ao nosso modelo de negócio.

**Ouvidoria Crypto.com**





crypto.com



crypto.com