



crypto.com

Relatório Semestral de Ouvidoria

01/07/2025 à 31/12/2025



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



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).



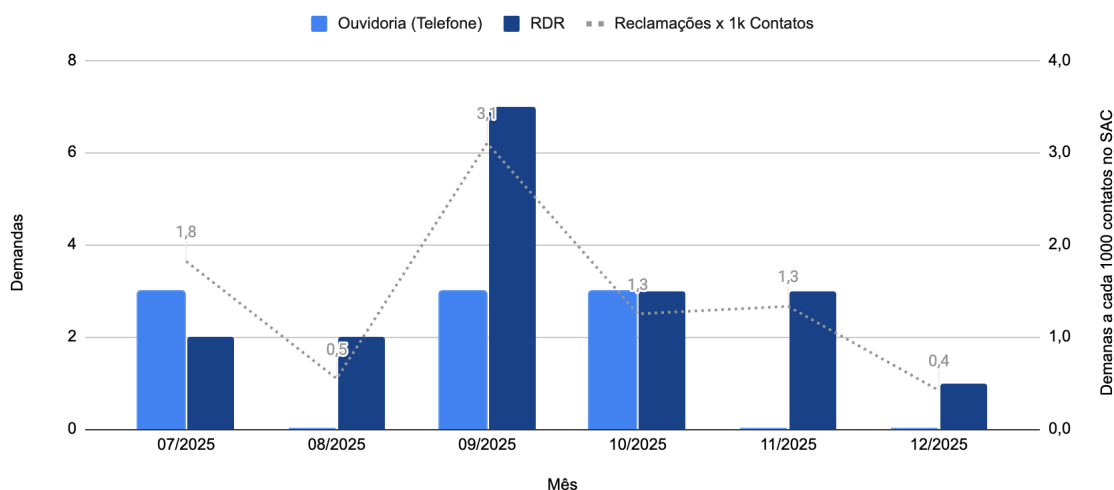
3. Métricas de Atendimento

3.1. Volume

No segundo semestre de 2025, a Ouvidoria realizou o atendimento de, em média, 1,4 manifestações para cada 1 mil contatos junto ao SAC, o que representa uma redução de 50% em relação ao período anterior. 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), telefone e chat no aplicativo (disponível apenas para clientes).



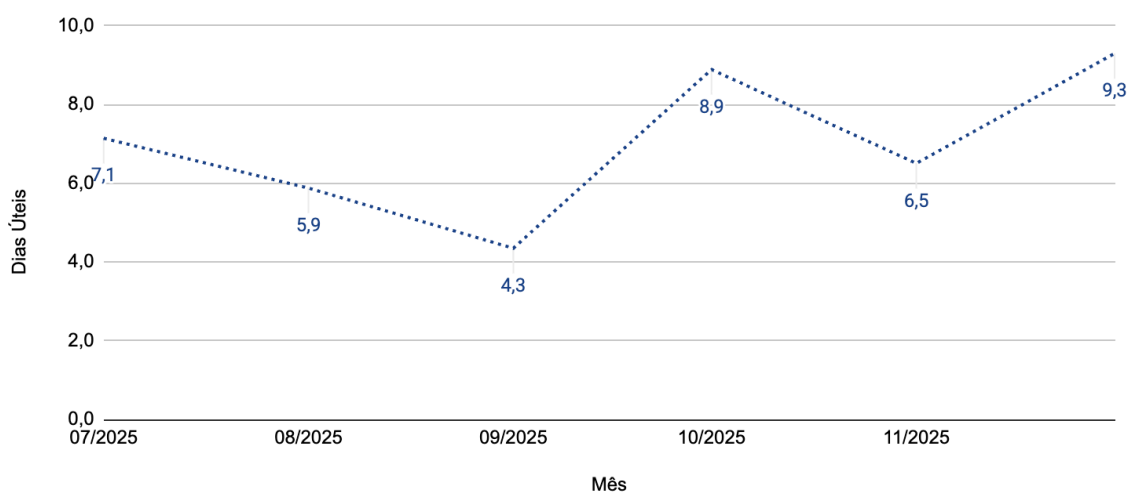
3.2 Tempo de atendimento

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 segundo semestre de 2025, o Tempo Médio de Atendimento variou em função da natureza e complexidade das demandas tratadas. Entretanto, o Tempo Médio total permaneceu em 7 dias úteis, consideravelmente abaixo do prazo regulamentar.

Tempo Médio de Atendimento

Demandas tratadas pela área de Ouvidoria





4. Melhoria Contínua

A Ouvidoria mantém seu compromisso com a evolução contínua da experiência do usuário, atuando como um agente impulsionador de melhorias em processos, produtos, comunicação e atendimento. Mais do que mediar conflitos, buscamos transformar cada manifestação em insumos valiosos para aprendizado e inovação.

No segundo semestre de 2025, essa atuação integrada foi determinante para assegurar a resiliência operacional e a qualidade da experiência do usuário, em um cenário de expansão da base de clientes e atualizações de fluxos sistêmicos.

Como reflexo direto do foco na melhoria contínua e investimento robusto em suporte e conformidade no Brasil, a atuação da Ouvidoria foi peça-chave na consolidação da reputação da Crypto.com junto ao mercado nacional através da conquista do Prêmio Reclame Aqui 2025 na categoria "Criptomoedas e Exchanges". Esta premiação é um marco que evidencia o alto padrão de atendimento e o compromisso da instituição com a excelência no suporte aos clientes, reforçando assim nossa credibilidade perante o mercado e órgãos reguladores.

Com responsabilidade e protagonismo, continuamos fortalecendo a educação financeira como ferramenta de autonomia e confiança, reafirmando o respeito aos direitos e necessidades de seus usuários, bem como nosso comprometimento com a transparência e escuta ativa como pilares essenciais 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](https://crypto.com)



crypto.com



crypto.com