



crypto.com

Relatório Semestral de Ouvidoria

01/07/2023 à 31/12/2023



| | |
|-----------------------------------|----------|
| 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.

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).

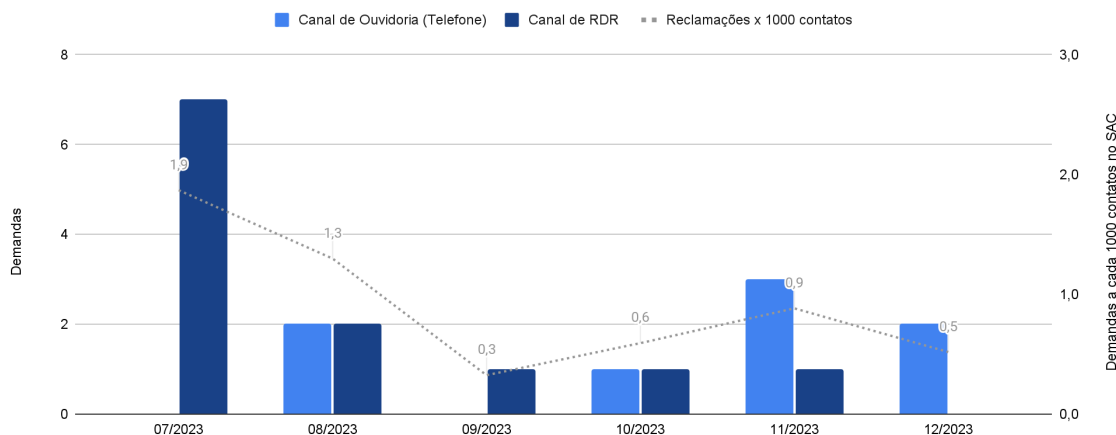
3. Métricas de Atendimento

3.1. Volume

No segundo semestre de 2023, a Ouvidoria realizou o atendimento de 0.91 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): email (contact@crypto.com), telefone e chat no aplicativo (disponível apenas para clientes).

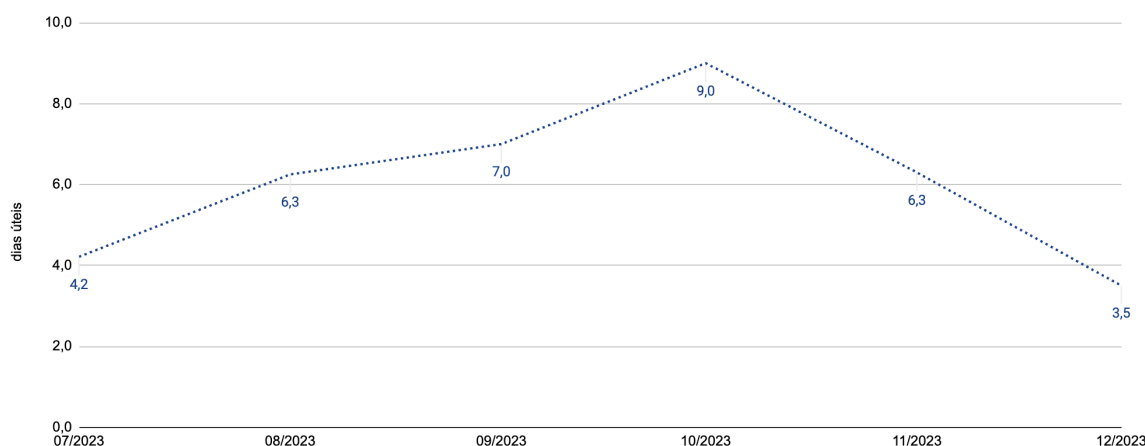


3.2 Tempo de atendimento

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 dentro do prazo regulamentar. No período, o Tempo Médio de Atendimento foi de 6 dias úteis, apresentando uma importante melhora no último mês de 2023.

Tempo Médio de Atendimento

Demandas tratadas pela área de Ouvidoria



4. Melhoria Contínua

A Ouvidoria desempenha um papel estratégico na resolução de conflitos e na identificação de oportunidades de aprimoramento em processos, produtos, comunicação e atendimento ao usuário. Em colaboração com as áreas responsáveis, desenvolvemos soluções significativas que visam atender às necessidades dos usuários.

Por meio de uma metodologia abrangente, que abarca o diagnóstico, reporte, tratativa em conjunto para resolução e posterior implementação de melhorias identificadas nas



análises das manifestações, a Ouvidoria desempenhou um papel crucial no direcionamento das ações implementadas no segundo semestre de 2023, o que foi fundamental para fornecer o suporte necessário ao crescimento da nossa base de usuários e mitigar os eventuais impactos negativos na relação dos usuários com nossos produtos e serviços.

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 IP BR, 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