



Relatório de Ouvidoria

1º semestre de 2025





Índice

- 3 a 9.** Sobre a Swap
- 10 a 19.** Ouvidoria
- 20 a 21.** Recomendações do Ouvidor
- 22 a 23.** Canais de Atendimento
- 24 a 25.** Reconhecimentos Swap



Sobre a Swap



Modelo de negócio





Modelo de Negócio

ÚNICA especializada em B2B

A Swap é uma instituição de pagamento que atua como infraestrutura financeira especializada no modelo B2B (business to business). Sua finalidade é oferecer uma base tecnológica robusta para que outras empresas possam integrar e operar serviços financeiros sob sua própria marca.

Diferente de um banco tradicional, a Swap não oferece serviços financeiros diretamente ao consumidor final, mas possibilita que empresas como fintechs, varejistas, operadoras de benefícios e demais instituições desenvolvam e operem soluções como contas digitais, cartões e integrações diversas.

Como provedor de Banking as a Service (BaaS), a Swap viabiliza a construção de soluções financeiras personalizadas, intermediando transações, otimizando processos e ampliando o acesso à inclusão financeira por meio da tecnologia. Toda a atuação da Swap está voltada à oferta de infraestrutura regulada e segura, permitindo que seus parceiros conduzam operações financeiras dentro do escopo legal e com eficiência.

- **Infraestrutura tecnológica para os parceiros**
- **Instituição regulada pelo Banco Central do Brasil**





Principais Segmentos



Benefícios Flexíveis

Cartões multissaldos, gestão integrada de benefícios e infraestrutura regulatória simplificada.



Despesas Corporativas

Controle por regras de uso do cartão e conciliação financeira integrada em plataforma única.



ERP Banking

Integração de soluções financeiras a ERPs, com funcionalidades como contas digitais, meios de pagamento, cobranças e conciliação de despesas.



Novos Negócios

Desenvolvimento de soluções financeiras para empresas que buscam expandir ou estruturar novas frentes de negócio.





Modelo de Negócio

Parceiros Swap

No modelo white label, a Swap viabiliza que empresas lancem soluções financeiras com sua própria identidade visual, utilizando a infraestrutura da Swap de forma integrada e discreta. Por meio dessa abordagem, a Swap viabiliza que parceiros ofereçam experiências financeiras personalizadas sem a necessidade de se tornarem uma instituição financeira. A seguir, apresentamos alguns dos parceiros que utilizam as soluções da Swap em seus negócios.

+70 parceiros



Valores Swap





Valores Swap

O que nos move



Inconformismo

Atuamos com a convicção de que sempre é possível ir além, desafiando padrões estabelecidos e promovendo a melhoria contínua.

Excelência

Nosso trabalho é guiado por rigor técnico, atenção aos detalhes e compromisso com a entrega de resultados consistentes.

Justiça

Tomamos decisões com base na ética, na imparcialidade e na responsabilidade, sempre atentos ao impacto e à integridade de nossas ações.



Ouvidoria Swap

2



Canais de Ouvidoria

Ouvidoria Interna - 0800, E-mail e Formulário Site

Canal direto e gratuito para que os usuário finais registrem suas manifestações, incluindo reclamações, sugestões e elogios.

RDR/SISCAP - Banco Central do Brasil

Canal disponibilizado pelo Banco Central para que os usuários finais possam registrar suas demandas relacionadas a instituições do sistema financeiro.

Reclame Aqui

Plataforma pública em que os usuários finais podem relatar experiências com a instituição e acompanhar o posicionamento da empresa.





Volumetria de acionamentos

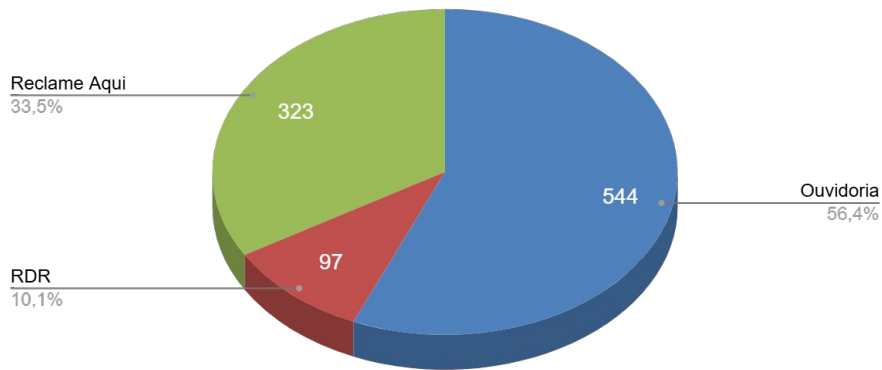
Todas as frentes de Ouvidoria

O gráfico ilustra a distribuição das manifestações recebidas pela por todas as frentes de Ouvidoria da Swap entre janeiro e junho de 2025, classificadas conforme o canal de origem.

Neste período, os atendimentos realizados diretamente pelos canais da Ouvidoria (e-mail, 0800 e formulário Site) representaram a maioria dos registros, somando 544 manifestações – o equivalente a 56,4% do total.

Em seguida, destaca-se o Reclame Aqui, responsável por 33,5% das entradas, com 323 acionamentos. Já o canal de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do Banco Central contabilizou 97 manifestações, o que corresponde a 10,1% da volumetria analisada.

Janeiro a Junho/25





Ranking de reclamações do Banco Central

RDR

As demandas registradas no sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) são abertas pelos consumidores diretamente junto ao Banco Central, que também é responsável por avaliar e julgar cada caso. Quando a resposta da instituição é considerada adequada, o caso é classificado como **improcedente**; quando há alguma falha identificada, é classificado como **procedente**, o que impacta negativamente o índice da instituição.

No período analisado, mesmo com uma base de **2.279.494 de clientes**, a Swap apresentou **apenas 21 reclamações procedentes**, o que evidencia o alinhamento da **atuação da empresa com as normas regulatórias**, além de demonstrar a efetividade dos processos internos, a empatia no atendimento e o compromisso com o bom relacionamento com seus clientes.

Instituição	Reclamações procedentes ¹	Clientes ²
▼ SWAP IP	21	2.279.494
Participantes do Conglomerado que tiveram reclamações no período		
▪ SWAP INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.	Reclamações procedentes	21



Volumetria de acionamentos

Reclame Aqui

A Swap é RA1000

Aqui o destaque é para a evolução. No segundo semestre de 2024, a Swap estava classificada como “Bom”, com nota 7.9 no Reclame Aqui, já no primeiro semestre de 2025, **alcançamos nossa melhor avaliação histórica, conquistando o selo RA1000** com nota 8.9 e melhora em todos os indicadores:

- Índice de solução: 93,5%
- Reclamações respondidas: 92,1%
- Consumidores que voltariam a fazer negócio: 83,2%
- Nota do consumidor: 8,65

Esse resultado é reflexo de um trabalho contínuo, com **foco na experiência do cliente, atendimento humanizado, escuta ativa e atuação resolutiva**.

A conquista do RA1000 simboliza mais do que um marco — representa a **consolidação de uma cultura de respeito, confiança e cuidado com o consumidor**.

2024/2

Qual a reputação de Swap?



**Reputação
BOM**

O consumidor avaliou o atendimento dessa empresa como BOM. A nota média nos últimos 12 meses é **7.9/10**.

2025/1

Qual a reputação de Swap?



**Reputação
RA1000**

A empresa atingiu a reputação máxima no Reclame AQUI. Sua nota média nos últimos 6 meses é **8.9/10**.

[Saiba mais](#)



CERTIFICADO
RA1000
ReclameAQUI



Ouvidoria Swap e o compromisso com a **evolução de processos**



Papel estratégico e institucional

- Atuação alinhada à ética, integridade e transparência
- Participação ativa na construção de soluções organizacionais
- Análise qualificada que contribui para decisões estruturais

Escuta ativa e atendimento humanizado

- Abordagem empática e centrada no cliente
- Respostas personalizadas, com foco na efetividade
- Compromisso com excelência e empatia nas interações

Melhoria contínua

- Atuação ativa nas oportunidades de melhoria
- Otimização de fluxos e respostas
- Ações voltadas à redução de prazos e aumento da assertividade

Monitoramento e experiência do cliente

- Acompanhamento de indicadores
- Encaminhamentos precisos às áreas responsáveis
- Valorização da jornada do usuário



Canais de Atendimento

3



Nossos Canais de Atendimento



SAC

Canal primário responsável por tratar as reclamações, receber sugestões e até mesmo elogios.

0800-5914572
sac@contaswap.com



OUVIDORIA

Canal de última instância do atendimento, responsável por receber demandas que não obtiveram atendimento satisfatório ou solução definitiva pelos canais iniciais.

0800-5911766
ouvidoria@contaswap.com
www.swap.financial/ouvidoria



RDR

Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central.



OUTROS

Reclame Aqui

imprensa@contaswap.com





Reconhecimentos Swap

4



Alguns dos reconhecimentos da Swap



Swap

