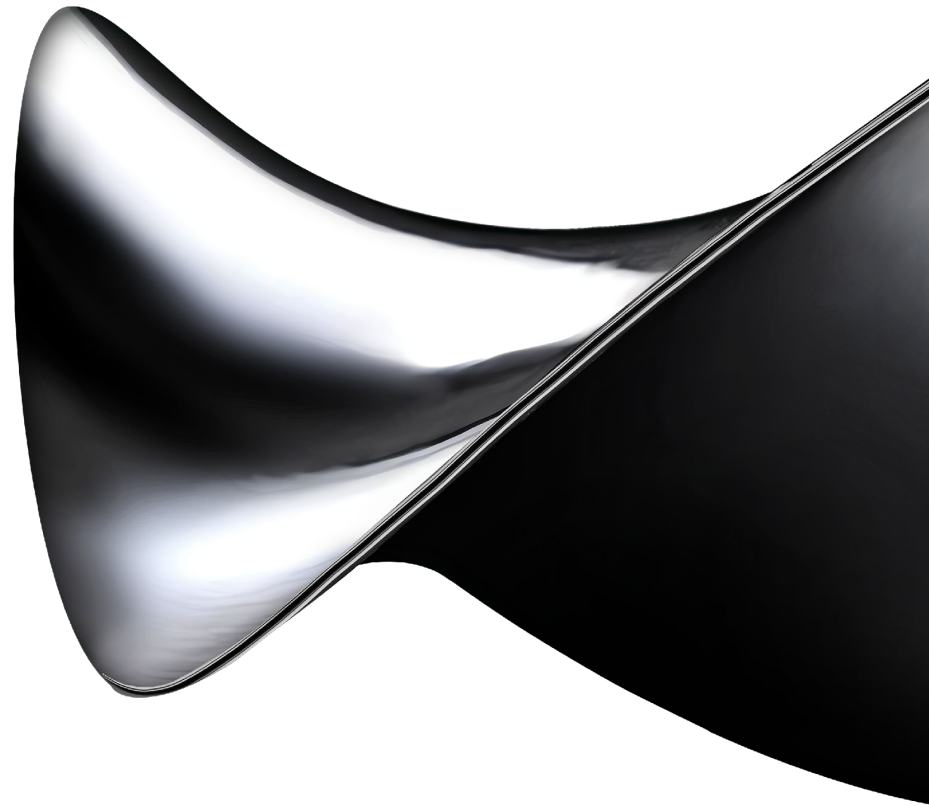




Relatório de Ouvidoria

2º semestre de 2025





Índice

3 a 6. Sobre a Swap

7 a 12. Ouvidoria

13 a 14. Reconhecimentos Swap



Sobre a Swap



Principais Segmentos

A **Swap** é uma **instituição de pagamento** que atua como provedora de **infraestrutura financeira** no modelo **B2B**. Seu papel é viabilizar, por meio de **tecnologia** e **conformidade regulatória**, que empresas integrem e operem **serviços financeiros** sob suas próprias marcas.

No contexto do **Banking as a Service (BaaS)**, a instituição fornece a **base regulatória e operacional** para que parceiros, como **fintechs, varejistas e empresas de benefícios**, ofereçam **contas de pagamento, cartões e integrações financeiras** aos seus **usuários finais**.

Nesse modelo, a Swap é identificada como a **instituição responsável pela prestação dos serviços financeiros ao usuário final**. Embora a relação comercial e a experiência principal estejam concentradas no parceiro, são mantidos canais próprios de atendimento ao consumidor.



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.



Parceiros Swap:

A Swap conecta inovação e escala, apoiando mais de **150 empresas** que redefinem o mercado financeiro



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.



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

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

0800 286 2206
www.swap.financial/atendimento



RDR

Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central.



RECLAME AQUI

Canal externo e independente para registro público de reclamações e avaliação de empresas.





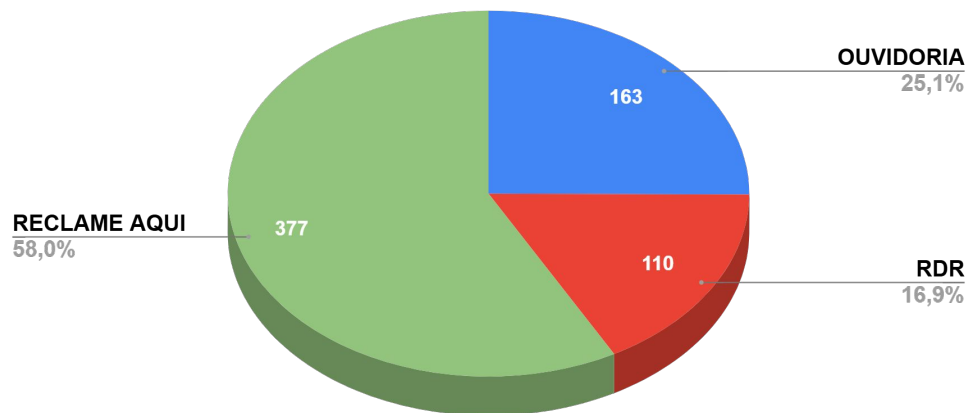
Volumetria de acionamentos

Todas as frentes de Ouvidoria

No semestre de referência, foram registrados **650 acionamentos no total**. O canal **Reclame Aqui** concentrou a maior volumetria, com **377 acionamentos** (58,0%), seguido pela **Ouvidoria**, com **163 acionamentos** (25,1%), e pelo **RDR**, com **110 acionamentos** (16,9%).

Os dados evidenciam a predominância do Reclame Aqui como principal canal de entrada no semestre, bem como a distribuição proporcional das demandas entre os demais canais.

VOLUMETRIA POR FRENTE DE ATENDIMENTO





Ranking de reclamações do Banco Central

RDR

Instituição	Reclamações procedentes ¹	Cientes ²
SWAP IP	21	2.800.523
Participantes do Conglomerado que tiveram reclamações no período		
<ul style="list-style-type: none">SWAP INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.	Reclamações procedentes	21

O último Ranking de reclamações do Banco Central foi emitido em 22 de janeiro de 2026, referente ao último trimestre de 2025. Neste, a Swap apresentou uma base de mais de **2,8 milhões de clientes** e **apenas 21 demandas julgadas procedentes** no RDR.

O resultado demonstra a robustez dos controles adotados, a aderência às exigências regulatórias e a efetividade do atendimento prestado, reforçando o compromisso da instituição com a **qualidade das respostas**, a condução responsável das demandas e a manutenção de um **relacionamento transparente com seus clientes**.



RA1000

Reclame Aqui

A Swap mantém o selo RA1000 desde o final do primeiro semestre de 2025. A permanência nessa certificação reflete a consistência dos resultados alcançados e o trabalho contínuo de fortalecimento dos processos de atendimento e tratamento de demandas.

O desempenho evidencia a capacidade da instituição em responder de forma adequada às manifestações recebidas, com **foco na resolução efetiva dos casos e no cumprimento dos padrões de qualidade exigidos**, consolidando uma **atuação alinhada às boas práticas de relacionamento com o consumidor**.





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

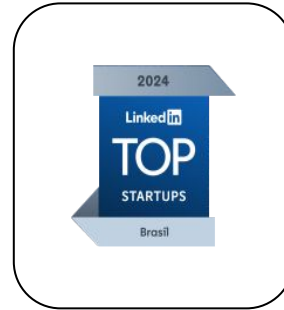
- Acompanhamento de indicadores
- Encaminhamentos precisos às áreas responsáveis
- Valorização da jornada do usuário



Reconhecimentos Swap



Trajetória premiada: alguns dos reconhecimentos da Swap



Swap

