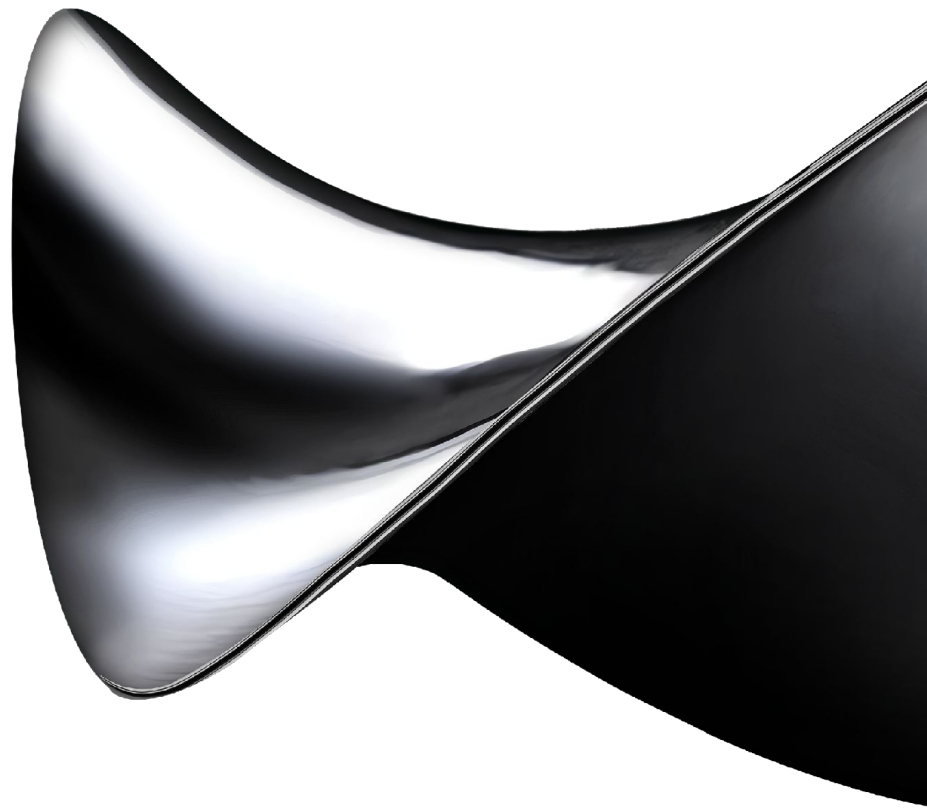




Relatório de Ouvidoria

1º semestre de 2026





Índice

3 a 5. Sobre a Swap

6 a 11. Nossa Ouvidoria



Sobre a Swap



Principais Segmentos

Modelo de Negócio

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 aos seus usuários finais.

Nesse modelo, a Swap é a **instituição responsável** pela prestação dos serviços financeiros. Embora a relação comercial esteja concentrada no parceiro, são mantidos canais próprios de atendimento.



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.



Banking

Integração de soluções financeiras a ERPs, com contas digitais, meios de pagamento e conciliação.



Novos Negócios

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



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

Canais de Ouvidoria



OUVIDORIA

Canal de última instância do atendimento, responsável por receber demandas que não obtiveram atendimento satisfatório.

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

Volume Total do Semestre

685

 acionamentos

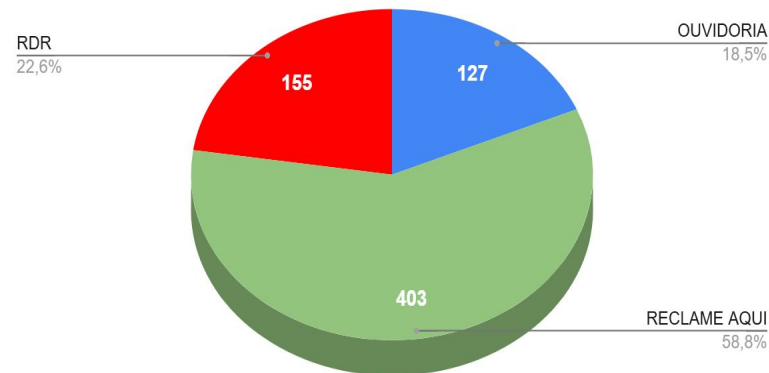
Reclame Aqui: 403 acionamentos (58,8%)

RDR: 155 acionamentos (16,9%)

Ouvidoria: 127 acionamentos (18,5%)

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



Swap registrou apenas **32 reclamações procedentes** entre 3,4 milhões de clientes no RDR do 2º trimestre de 2026

3,4 mi

clientes ativos na base

32

reclamações julgadas procedentes

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.

Nota 8.7

Selo de Qualidade Reclame Aqui

A maior certificação de atendimento ao cliente





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



Obrigado!

Dúvidas ou manifestações

0800 286 2206 ·

www.swap.financial/atendimento

