



# Relatório semestral Ouvidoria

1º semestre - 2023



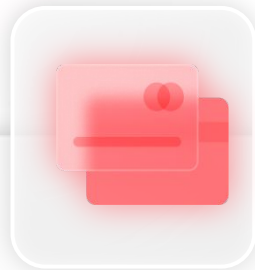


A Swap não é um banco, mas sim uma plataforma que oferece soluções de tecnologia em meios de pagamento e banking para empresas como operadoras de benefícios trabalhistas, fintechs, varejistas e outras instituições de pagamento. Estamos aqui para intermediar transações de pagamento e ampliar o acesso a serviços financeiros.





# Principais segmentos



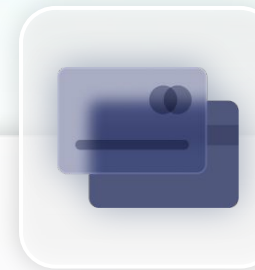
## **Benefícios flexíveis**

Cartões multissaldos,  
plataforma de gestão e  
abstração regulatória



## **Despesas corporativas**

Regras de uso por  
cartão e plataforma  
para conciliação  
financeira.



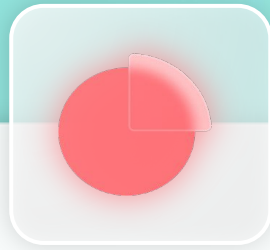
## **Novos negócios**

Conte com a Swap para  
descobrir como  
alavancar o seu negócio



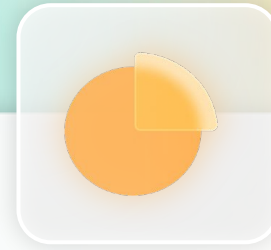
## Nossos canais de atendimento ao usuário final





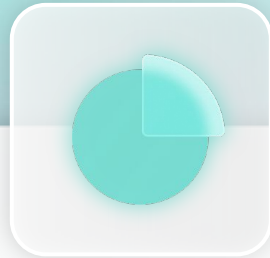
## SAC

Canal primário para receber solicitações, reclamações, esclarecer dúvidas e até receber elogios



## Outros canais

Email de imprensa, Reclame Aqui e redes sociais



## Ouvidoria

Canal secundário para receber demandas que não tiveram atendimento satisfatório ou não receberam solução definitiva pelos canais iniciais



## RDR

Sistema de Registro de Demandas do Cidadão

# Canais

## SAC

0800-5914572

sac@contaswap.com

## OUVIDORIA

0800-5911766

ouvidoria@contaswap.com

[www.swap.financial/ouvidoria](http://www.swap.financial/ouvidoria)

## Outros canais

@swap.financial

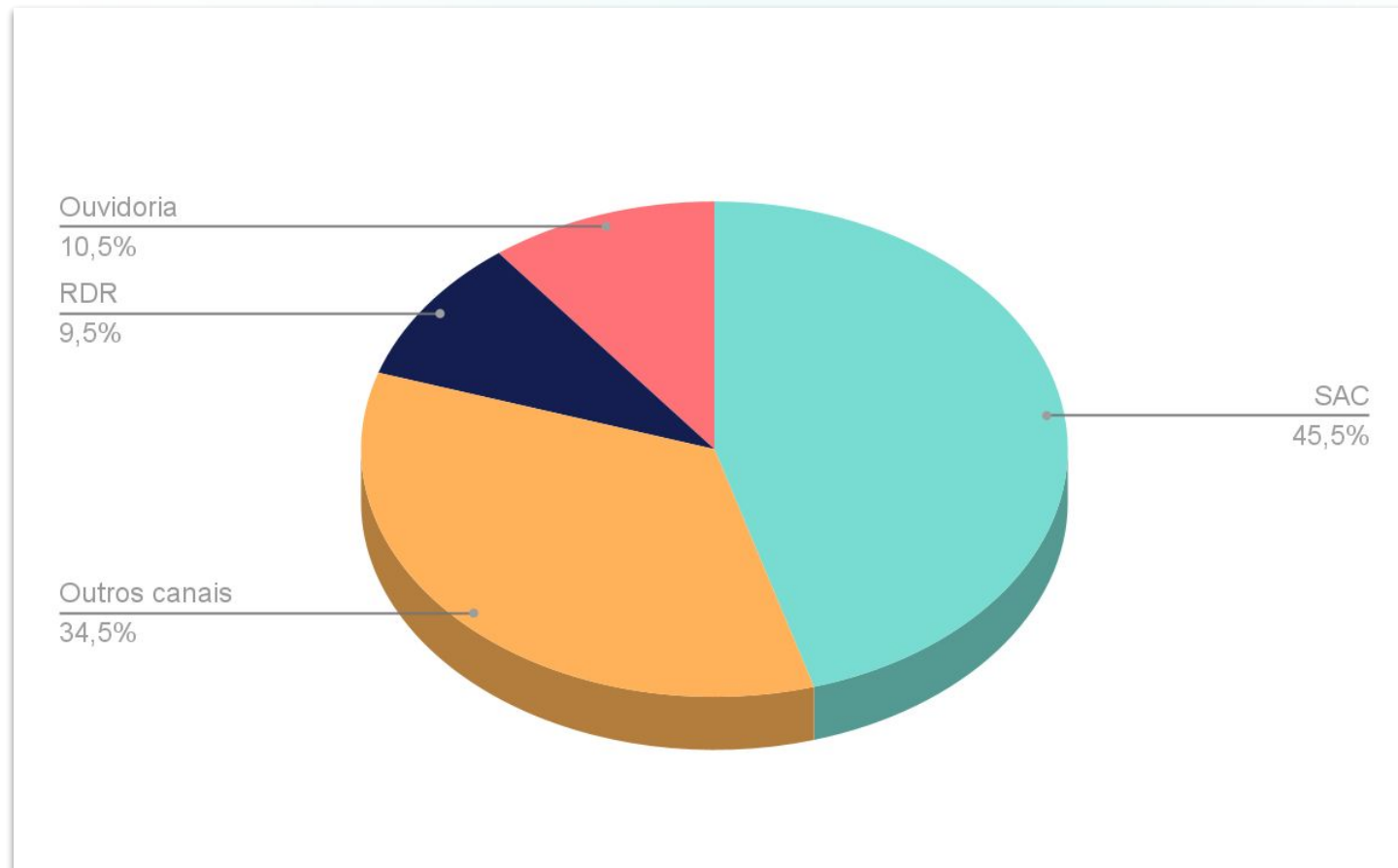
imprensa@contaswap.com



# Dados

No primeiro semestre de 2023, a Swap recebeu:

- **SAC:** 100 acionamentos
- **Ouvidoria:** 23 acionamentos
- **RDR:** 21 acionamentos
- **Outros canais:** 76 acionamentos



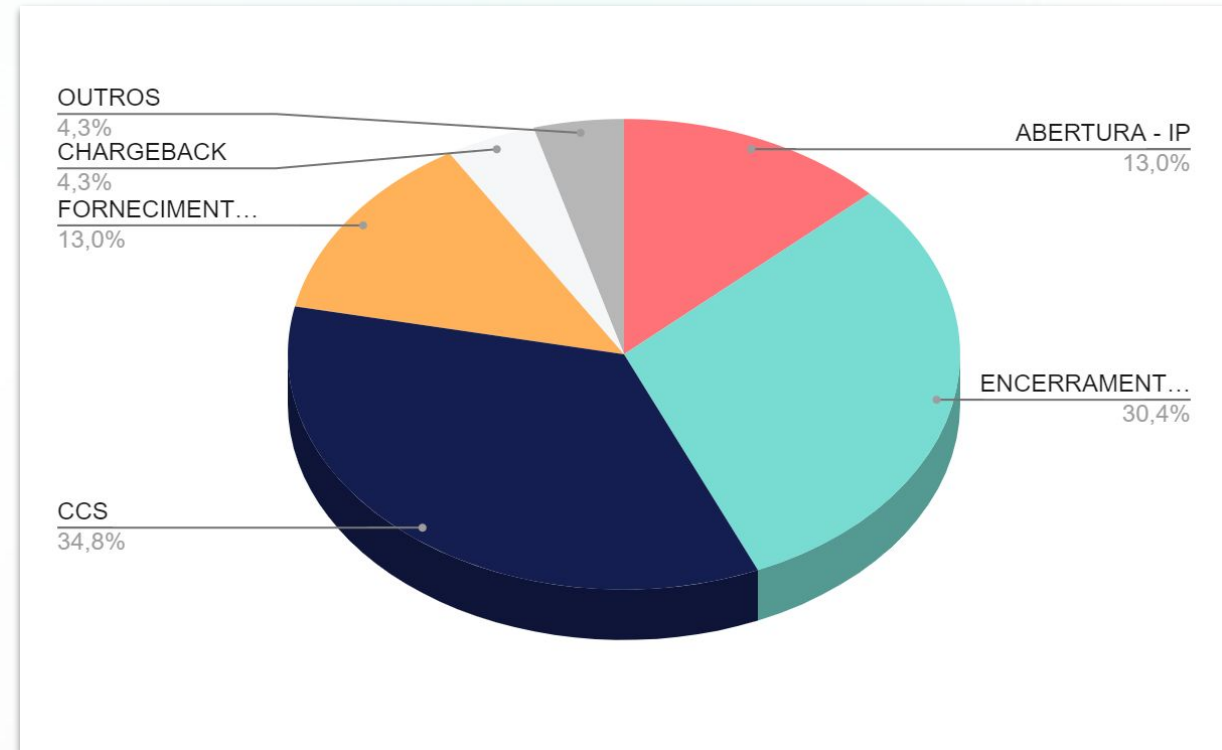




# Dados Ouvidoria

Pela Ouvidoria, a SWAP recebeu em número de acionamentos por assunto tratado:

- **CONTA DE PAGAMENTO - ABERTURA: 3**
- **CONTA DE PAGAMENTO - ENCERRAMENTO: 7**
- **CCS: 8**
- **FORNECIMENTO DOC - CONTA DE PAGAMENTO: 3**
- **CHARGEBACK: 1**
- **OUTROS: 1**

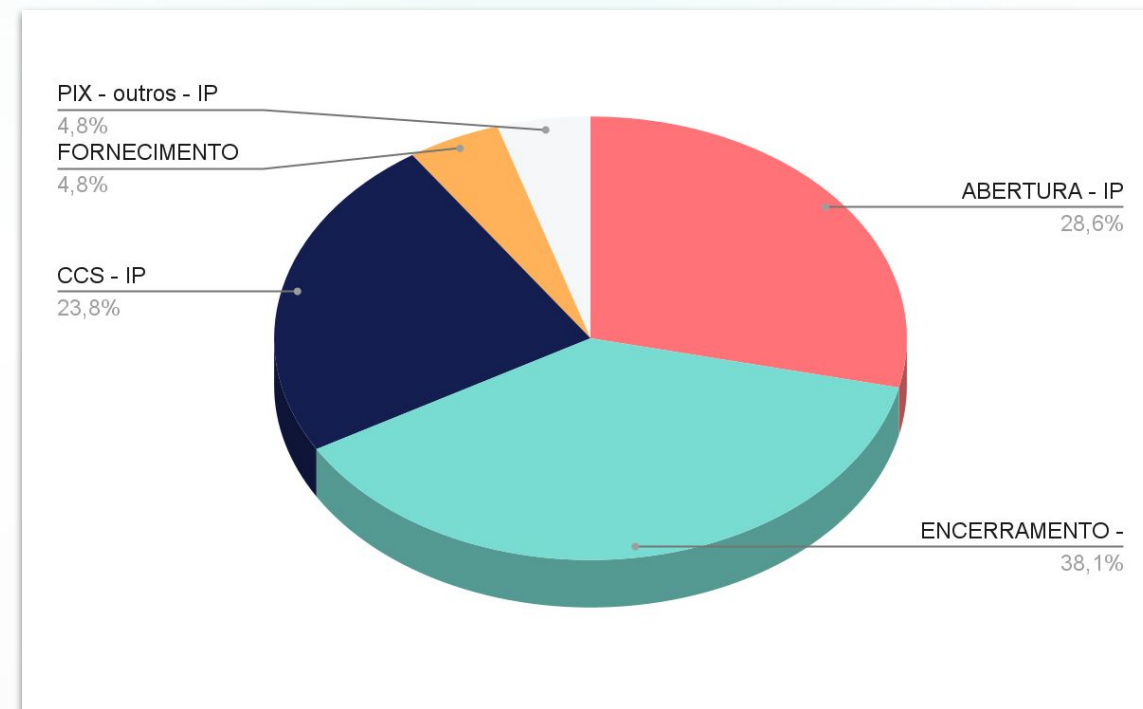




# Dados RDR

Pelo RDR, a SWAP recebeu em número de acionamentos por assunto tratado:

- **CONTA DE PAGAMENTO - ABERTURA: 6**
- **CONTA DE PAGAMENTO - ENCERRAMENTO: 8**
- **CCS: 5**
- **FORNECIMENTO DOC - CONTA DE PAGAMENTO PRÉ-PAGA: 1**
- **PIX - outros: 1**



# Prêmios e Selos

APLICAÇÃO



