



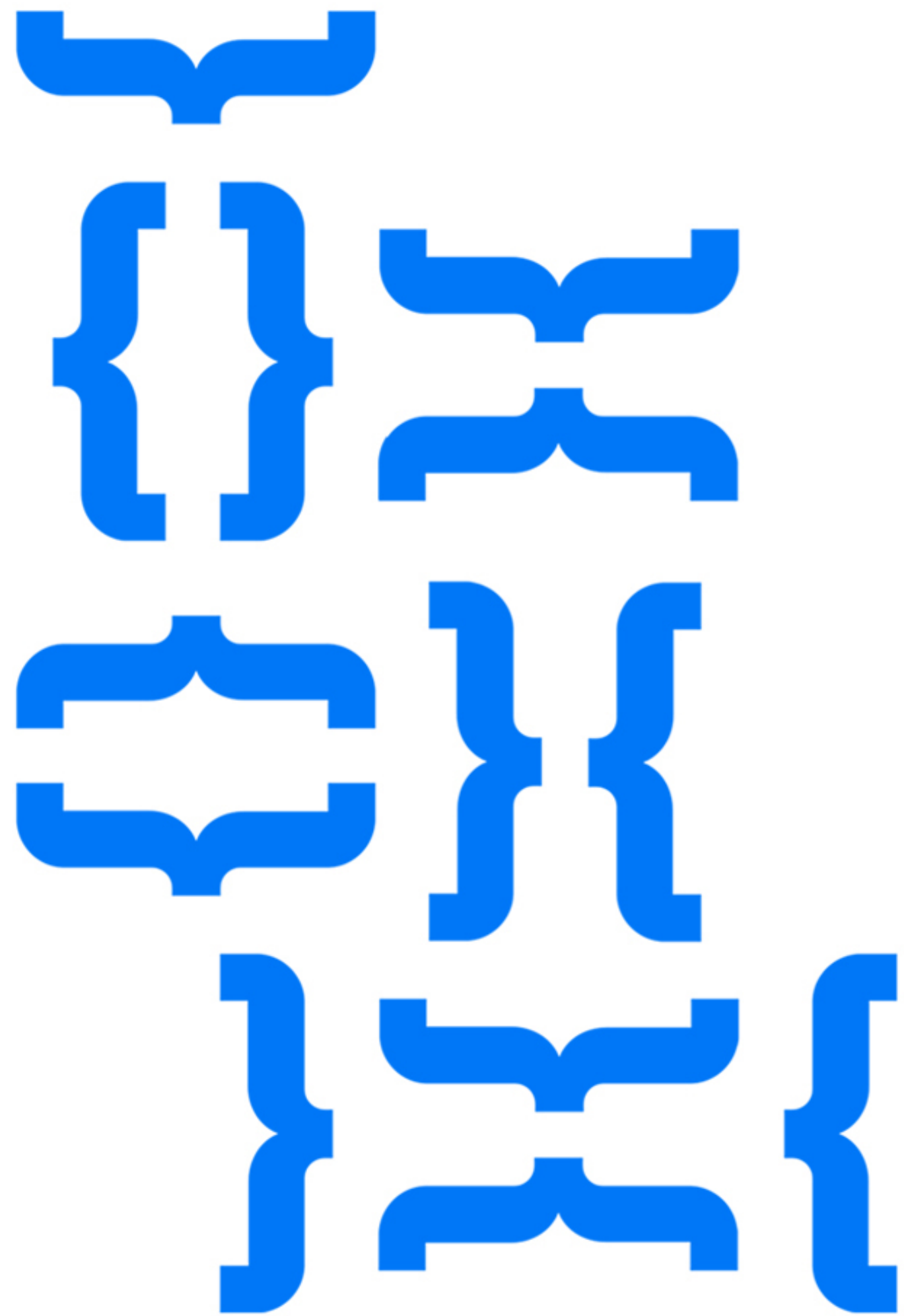
**bankly**





# **Relatório da Ouvidoria**

1º Semestre de 2022



## } Sumário

Apresentação do relatório	4
Bankly	5
Ouvidoria Bankly	6
Nossos valores	7
Canais de contato	8
Resultados da ouvidoria	9
Quantidade mensal de demandas	10
Quantidade mensal de demandas RDR	11
Quantidade mensal de demanda por canal acionado	12
Distribuição de demandas RDR por qualificação Bacen	13



# Apresentação do Relatório

Neste relatório serão apresentadas informações gerais sobre o perfil do Bankly, os valores, a atuação da ouvidoria, como também, dados gerais referente ao atendimento da ouvidora no 1º semestre de 2022.

Em cumprimento à Resolução nº 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional (CMN), apresentamos o Relatório referente ao 1º semestre de 2022 (de 1 de janeiro a 30 de junho), acerca da atuação da ouvidoria do Bankly.



Todos os serviços ofertados pela Acesso Soluções de Pagamentos S.A (Bankly) cumprem com as determinações regulatórias do Banco Central do Brasil.

O Bankly é um modelo de negócio da Acesso Soluções de Pagamento, cujo a plataforma de Banking as a Service cria soluções, desde conta digital completa, emissão de cartão, boleto, TED, PIX e muitos outros recursos de forma modular.

Com a missão de democratizar a oferta de serviços financeiros, possibilita que o mercado tenha novas formas de apresentar e oferecer soluções financeiras permitindo que elas ultrapassem barreiras sociais e culturais.



# Ouvidoria Bankly

A ouvidoria Bankly atua como apoio estratégico na mediação de conflitos e na busca de soluções para questões internas e externas. Podemos compreendê-la como a última instância de resolução, que tem como propósito solucionar ou orientar os clientes, parceiros e usuários.

Mais do que ser um canal de comunicação imparcial, a ouvidoria Bankly também exerce um papel fundamental como instrumento de democracia na instituição, garantindo que todas as pessoas sejam ouvidas e atendidas em suas necessidades e interesses.

Têm como missão, identificar e propor oportunidades de melhoria dos serviços prestados pelo Bankly com o objetivo de receber as solicitações dando o devido encaminhamento interno.

Em síntese, a ouvidoria Bankly mantém seu foco no coletivo, sem desprezar o individual, procurando corrigir eventuais distorções existentes nos processos de trabalho e, assim evitar que os problemas se tornem recorrentes.



# Nossos Valores



## 1. #JOGAJUNTO

Sabemos que grandes resultados acontecem de um esforço coletivo, e não individual, por isso somos abertos a cooperar e ajudar nossos pares e pessoas de todas as áreas da empresa. Respeitamos a individualidade e a diversidade das pessoas.

## 4. #INSPIRADOSPELOCLIENTE

Todas nossas ações e atitudes são guiadas no que é melhor para nosso cliente, não só o que é de melhor para mim ou minha área, pois sabemos que o cliente é a razão de estarmos aqui. Sabemos e reconhecemos o impacto do nosso trabalho na vida financeira de milhares de clientes.

## 2. #SOMOS REFERENCIA

Busca constante pelas melhores práticas, tecnológicas e metodológicas de trabalho, com objetivo de estar junto aos melhores do mundo, estamos sempre abertos a aprender e compartilhar novos conhecimentos. Descomplicamos com excelência inspirando todos à nossa volta.

## 5. #CERTOPELOCERTO

Desempenhamos nosso trabalho sempre com ética, segurança e integridade. Nos comprometemos com o código de ética e as diretrizes estabelecidas pela empresa e pelo mercado. Prezamos pelas boas práticas de segurança e atuamos com transparência.

## 3. #ESPÍRITOEMPREENDEDOR

Somos todos donos do negócio. Sabemos por que estamos aqui e o que precisa ser feito. Não arrumamos desculpas, fazemos entregas de qualidade e respeitamos nosso espaço de autonomia sabendo que a contrapartida disso é a entrega constante de resultados.



## Canais de contato

A ouvidoria funciona em dias úteis, das 09h às 18h (horário de Brasília), nos seguintes canais de atendimento:

Telefone

0800 665 6277 – Ligação gratuita

E-mail

[ouvidoria@bankly.com.br](mailto:ouvidoria@bankly.com.br)

Canal BACEN (RDR/SISCAP – sistema de Registro de Demandas do cidadão)

[rdr@bankly.com.br](mailto:rdr@bankly.com.br)





# Resultados da Ouvidoria

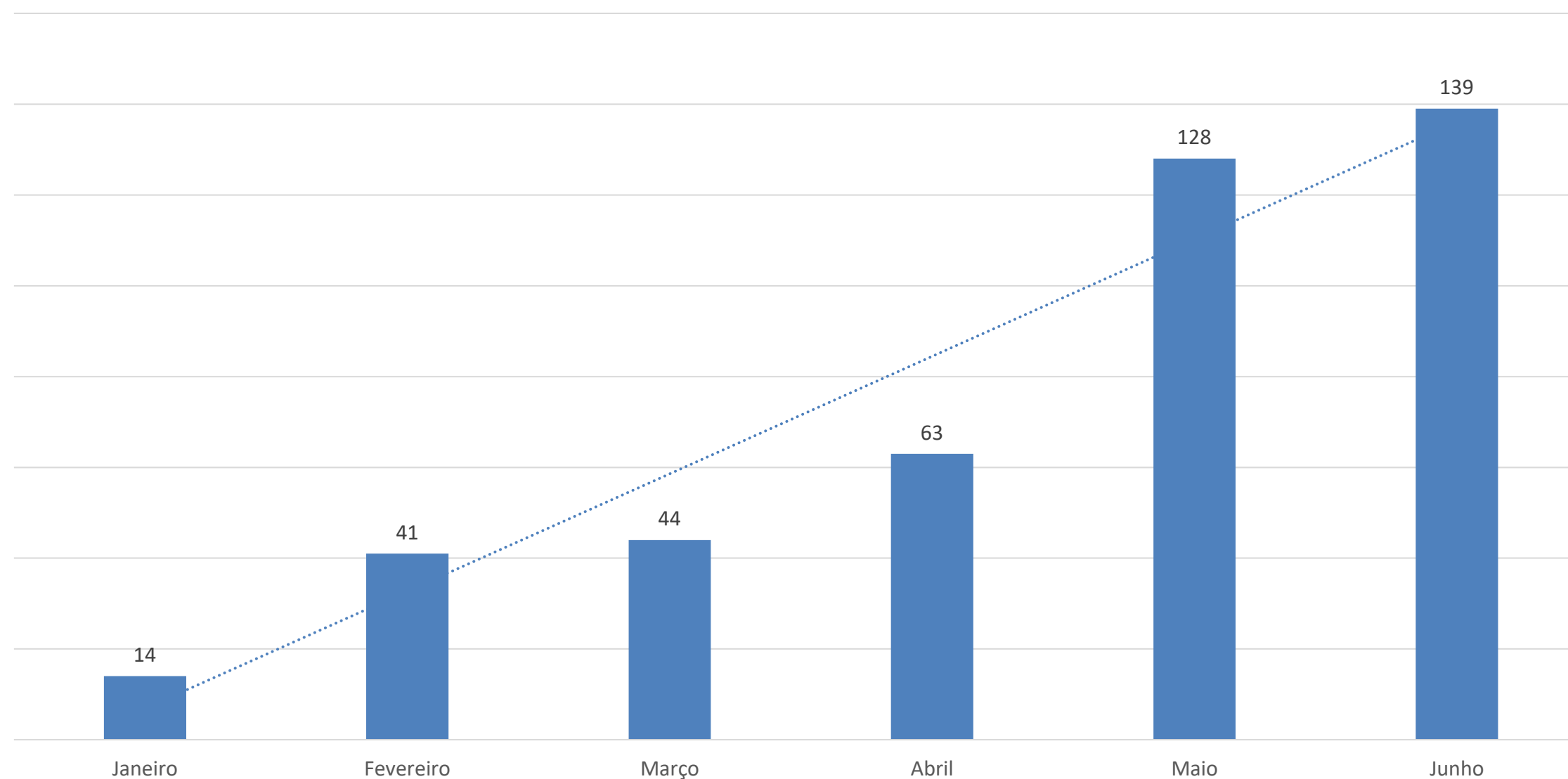
1º Semestre de 2022



# Quantidade Mensal de Demandas

No período de 01 de janeiro a 30 de junho foram recebidas e registradas 429 demandas

Em junho tivemos um aumento de 893% em relação as demandas de janeiro



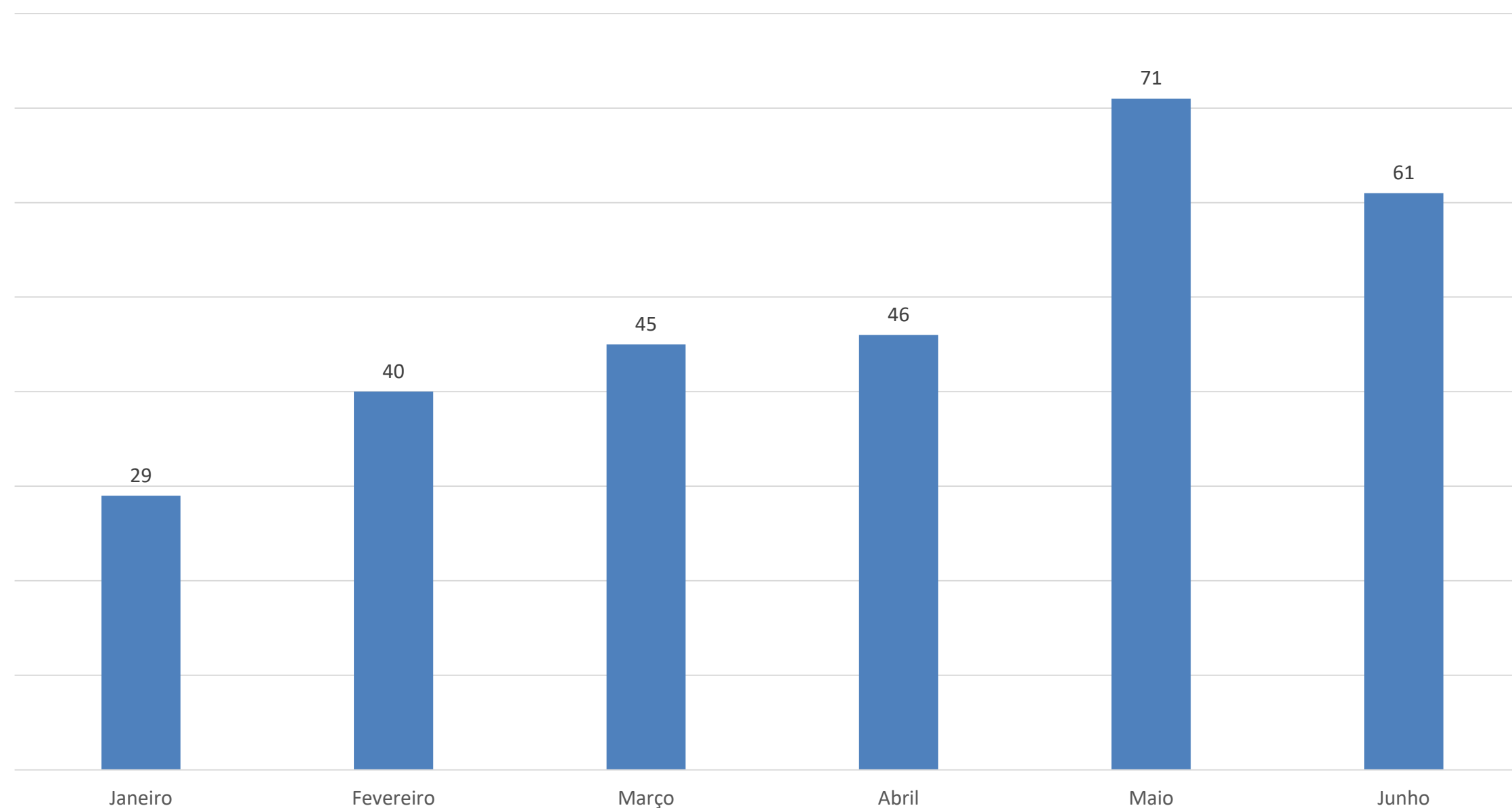
## Principais assuntos:

- Carga não compensada
- Cancelamento
- Desbloqueio
- Desconhece vínculo
- Estornos gerais



# Quantidade Mensal de Demandas RDR

No período de 01 de janeiro a 30 de junho foram recebidas e registradas 292 demandas

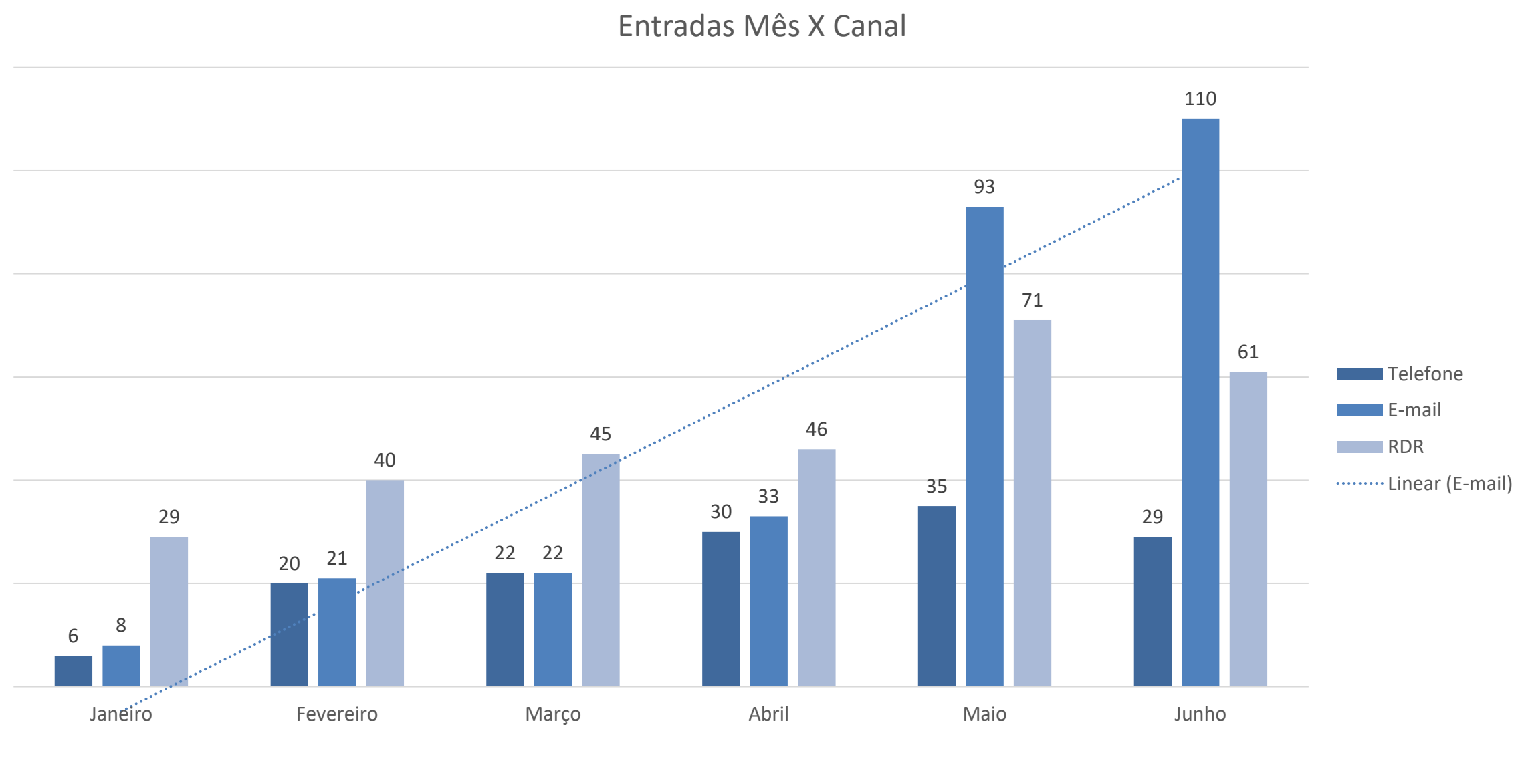


## Principais assuntos:

- Cancelamento
- Desbloqueio
- Desconhece vínculo
- Estornos gerais
- Extrato

# Quantidade Mensal de demanda por canal acionado

Nosso principal canal de contato foi o e-mail, com o total de 287 chamados

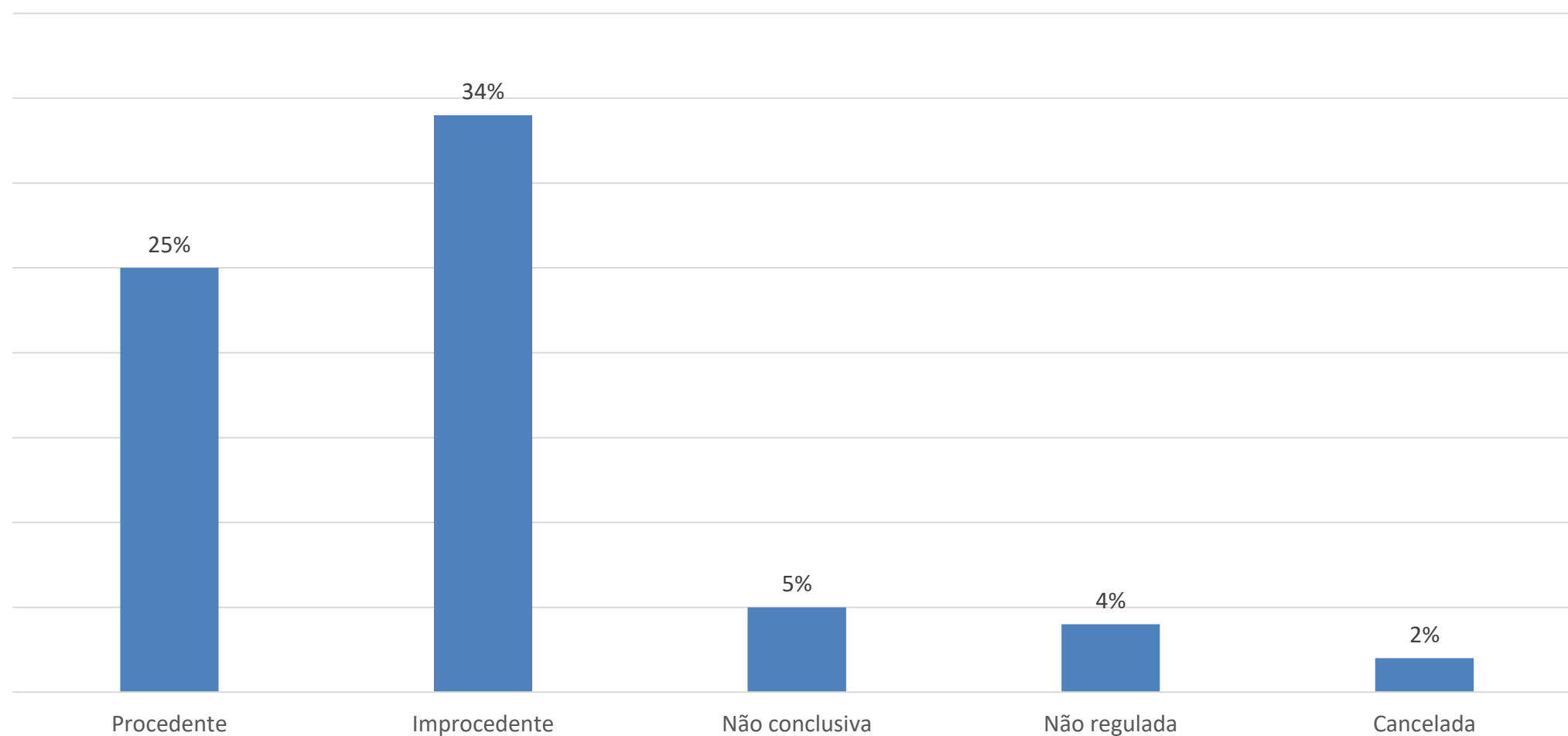


Em junho tivemos um aumento de 1275% nas demandas recebidas por e-mail em comparação a janeiro.

## Motivo:

- Crescimento da Instituição
- Atualizações no site, e nos canais de comunicação

# } Distribuição de demandas RDR por qualificação Bacen



- Reclamação Procedente: quando há constatação de descumprimento de alguma norma jurídica, Resolução (BCB), Código de defesa do consumidor, órgão regulatórios ou de alguma cláusula contratual firmada entre o cliente e a instituição.
- Reclamação Improcedente: quando não enquadrada como reclamação procedente (não identifica indícios de descumprimento de normas).
- Não regulada: reclamações sobre outros assuntos, que não são regulamentados pelas normas do Banco Central.
- Não conclusiva: é uma reclamação regulada, mas a partir do relato do cidadão e da resposta da instituição, restaram lacunas ou dúvidas que não permitiu concluir se é procedente ou improcedente.
- Cancelada: Quando não se enquadra nas disposições da Resolução BCB nº 222/2022 e/ou demanda registrada em duplicidade.

Os dados do gráfico referem-se às demandas analisadas e qualificadas pelo Banco Central do Brasil., em RDR/SISCAP



**Ouvidoria Bankly**

