



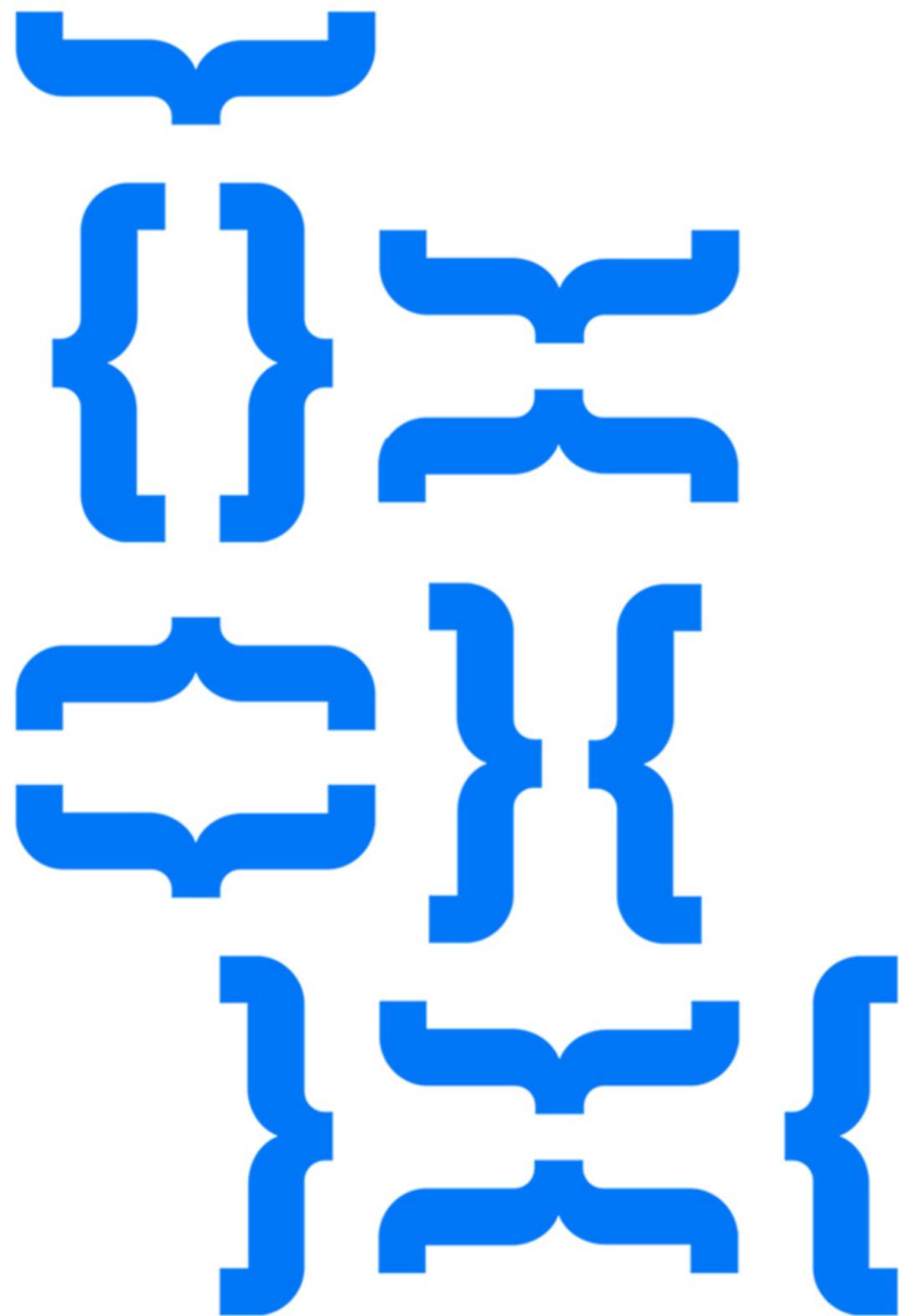
bankly





Relatório da Ouvidoria

2º Semestre de 2021



} 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 de RDR por mês	11
Distribuição de demandas RDR por qualificação Bacen	12



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 último semestre de 2021.

Em cumprimento à Resolução nº 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional (CMN), apresentamos o Relatório referente ao 2º Semestre de 2021 (de 1 de julho a 31 de dezembro), 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@meuacesso.com.br

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

rdr@meuacesso.com.br



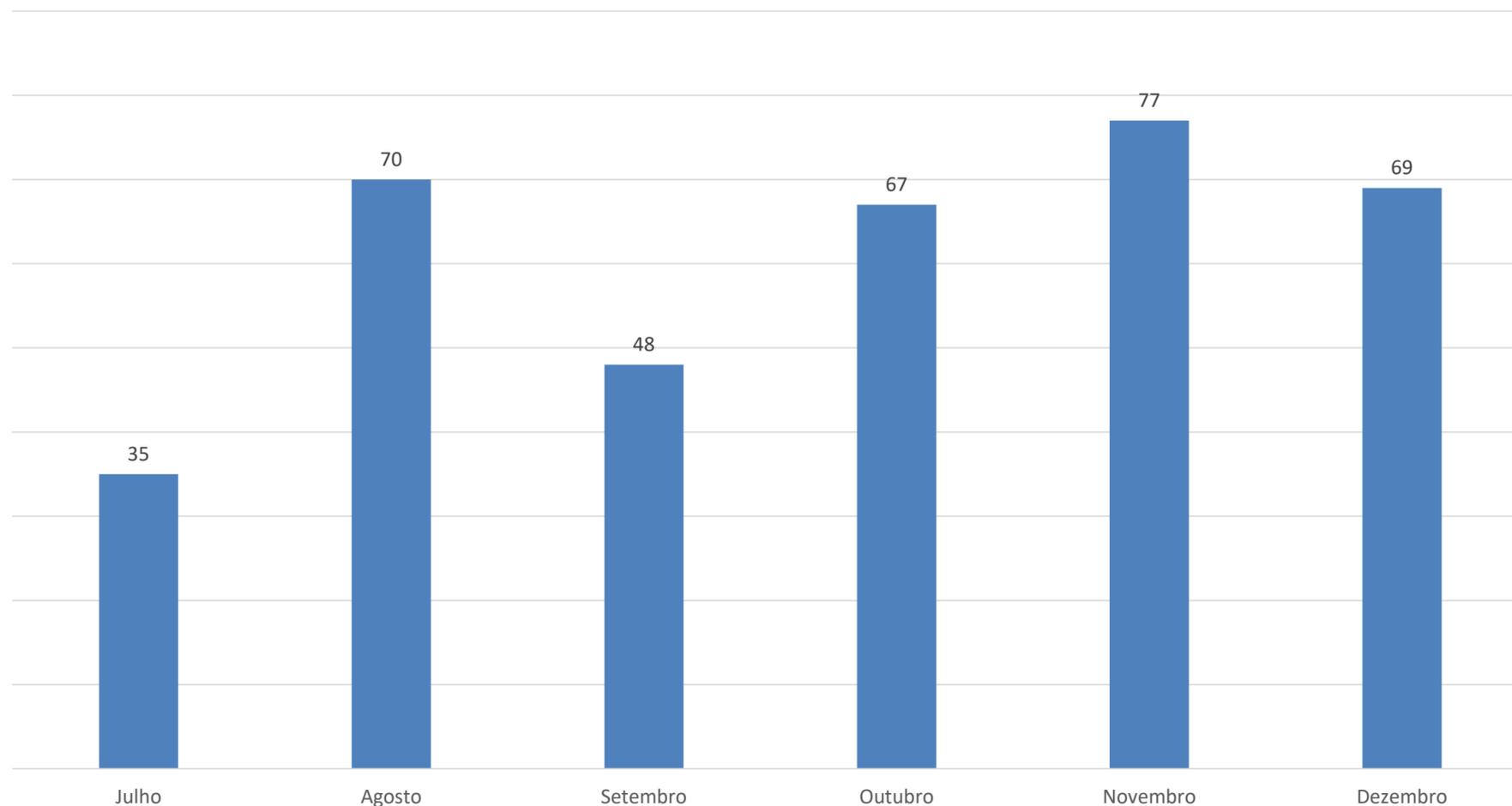
Resultados da Ouvidoria

2º Semestre de 2021



Quantidade Mensal de Demandas

No período de 01 de julho a 31 de dezembro foram recebidas e registradas 366 demandas

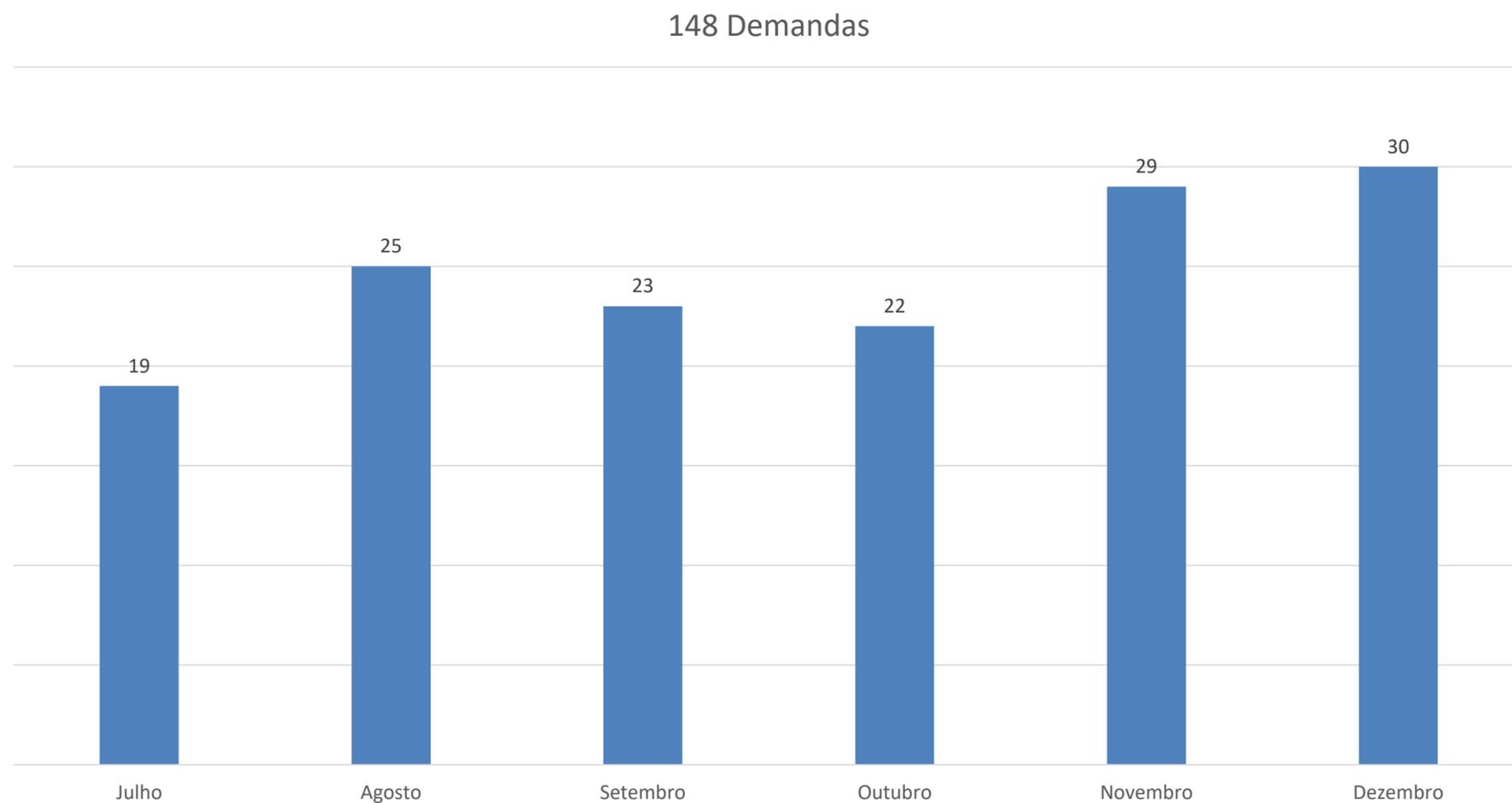


Principais assuntos:

- Carga não compensada
- Cancelamento de conta e/ou cartão
- Conta bloqueada
- Estornos gerais



Demandas de RDR por mês

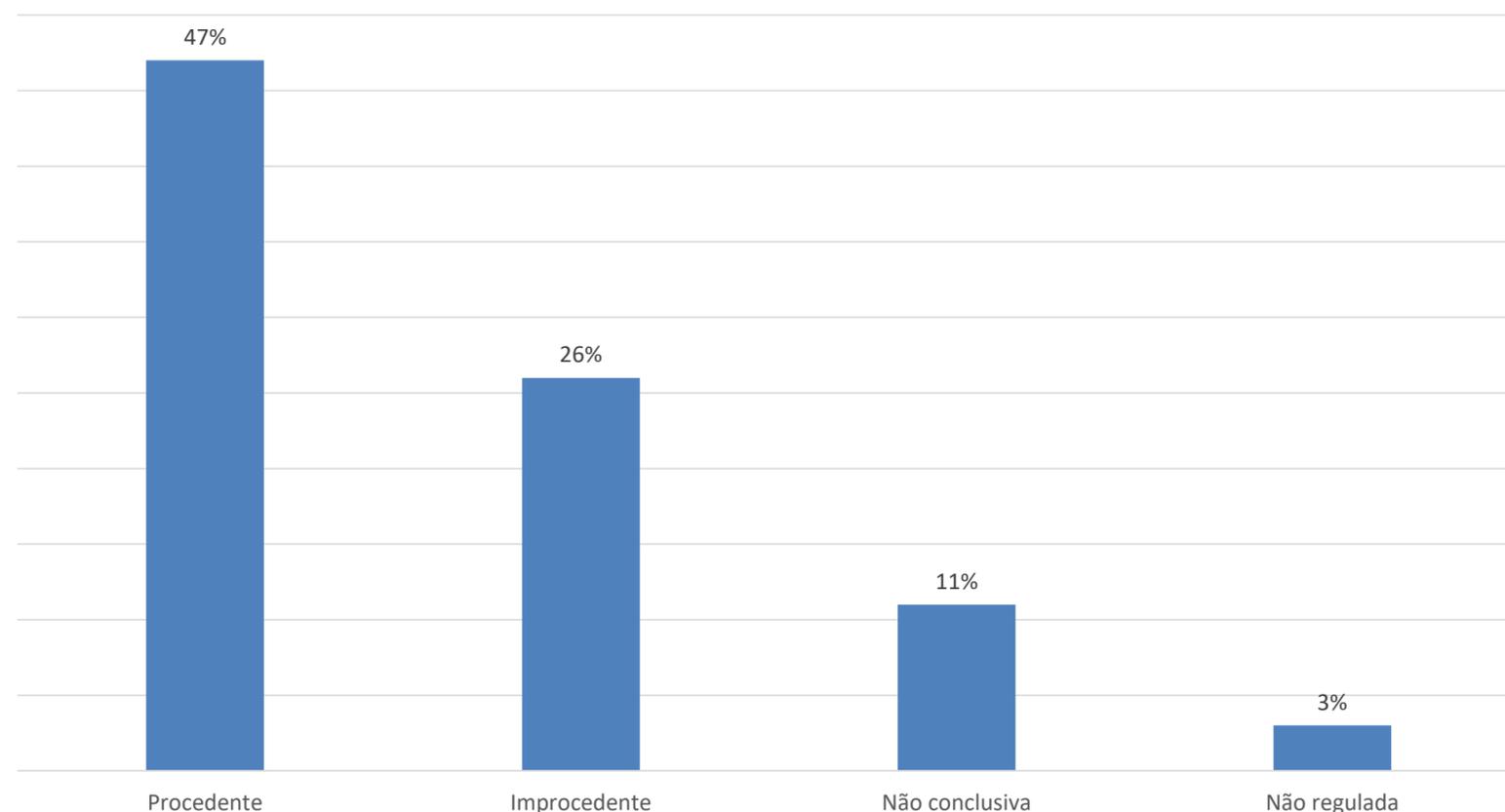


Principais assuntos:

- Cancelamento de conta e/ou cartão
- Conta bloqueada
- Desconhece vínculo
- Estornos gerais
- Extrato de conta



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 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.
- Não regulada: reclamações sobre outros assuntos, que não são regulamentados pelas normas do Banco Central.

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



Ouvidoria Bankly

