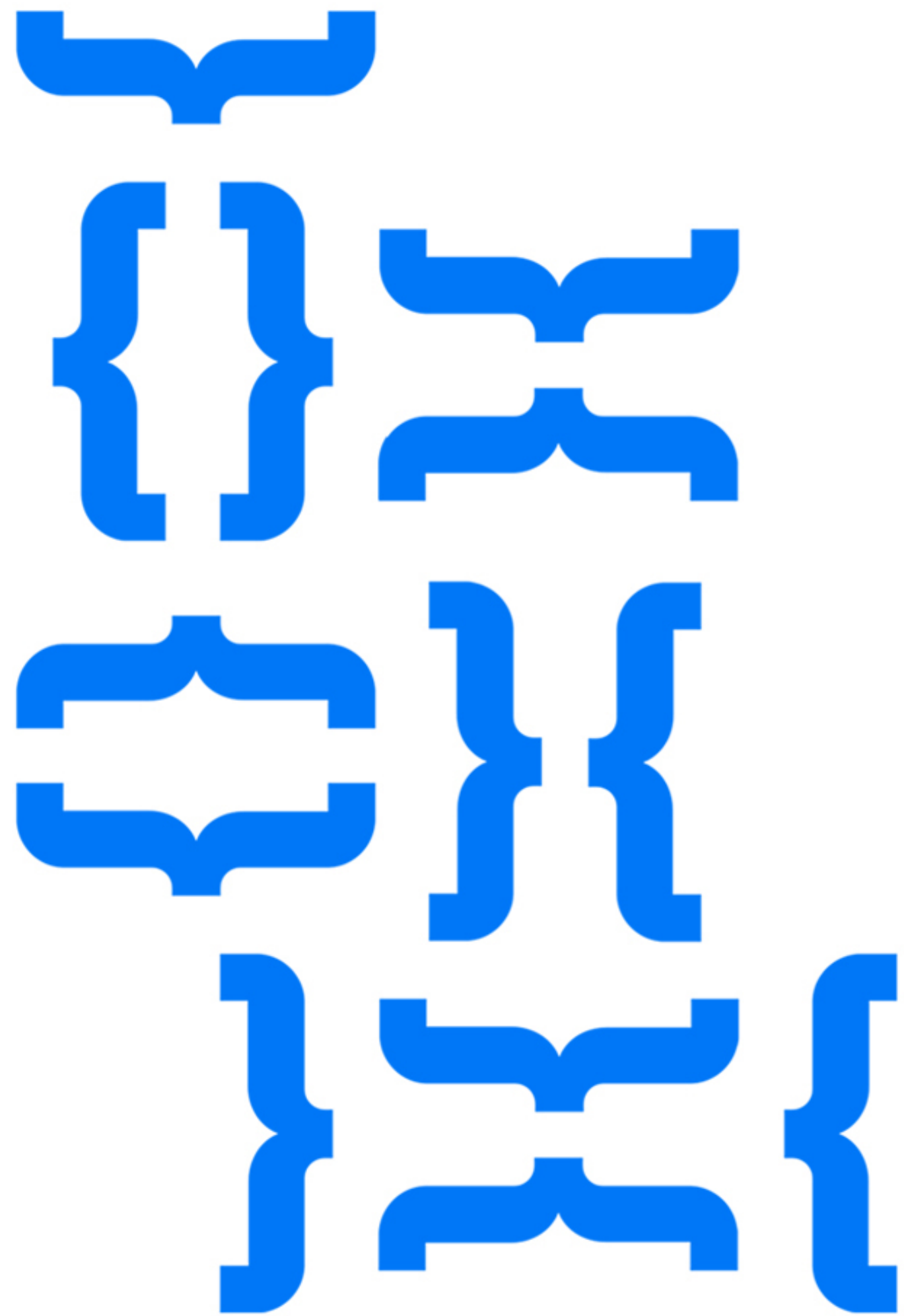




Relatório de Ouvidoria

Primeiro Semestre de 2023



} Sumário

Apresentação do relatório	3
Bankly	4
Ouvidoria Acesso Bankly	5
Nossos valores	6
Canais de contato	7
Resultados da ouvidoria	8
Ranking RDR	10
Próximos passos	11



Apresentação do Relatório

Apresentamos neste relatório informações gerais sobre o perfil do Bankly, os valores, a atuação da ouvidoria, como também, dados gerais referente ao atendimento no 1º semestre de 2023.

Em cumprimento à Resolução nº 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional (CMN), apresentamos o Relatório referente ao 1º semestre de 2023 (de 1 de janeiro a 30 de junho), acerca da atuação da ouvidoria na Acesso Soluções de Pagamentos S.A (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, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 09h às 18h, horário de Brasília, nos seguintes canais de atendimento:

Telefone: 0800 665 6277 – Ligação gratuita

E-mail: ouvidoria_bankly@bankly.com.br

Correspondência: Rua Andréa Paulinetti, 406, Jardim das Acácias, São Paulo – SP, CEP 04707-051

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



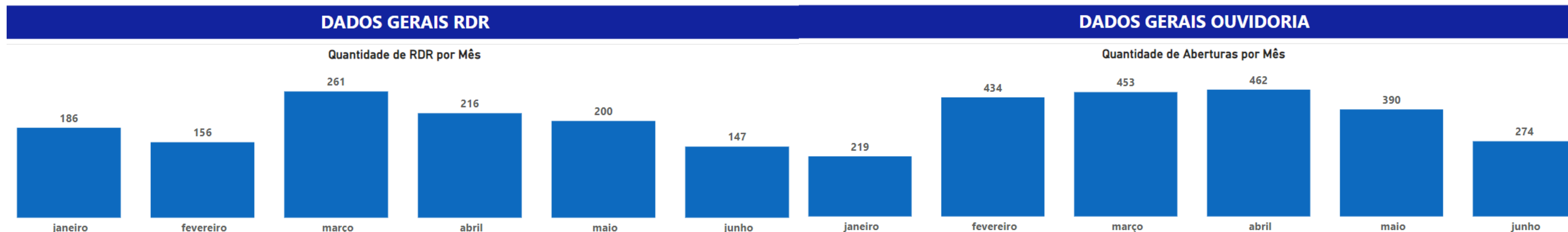
Resultados da Ouvidoria

Primeiro Semestre de 2023



Ouvidoria em números

de janeiro a junho



Houve um aumento no volume de atendimentos realizados na Ouvidoria Bankly no primeiro semestre de 2023 em comparação com o último semestre de 2022, devido a ampla divulgação e incentivo ao uso dos canais de atendimento. Somados os canais, foram 4 mil atendimentos.

Os principais motivos de reclamação são relacionados a abertura de conta, golpes e Pix.

Prazo de atendimento

A Ouvidoria atua com áreas internas da instituição, para garantir que o problema seja tratado na causa raiz, que haja efetividade nos processos, nos planos de ações, no menor prazo possível e com qualidade.

Neste semestre tivemos 71% das demandas respondidas entre 3 e 7 dias úteis.

98% das demandas respondidas dentro do prazo

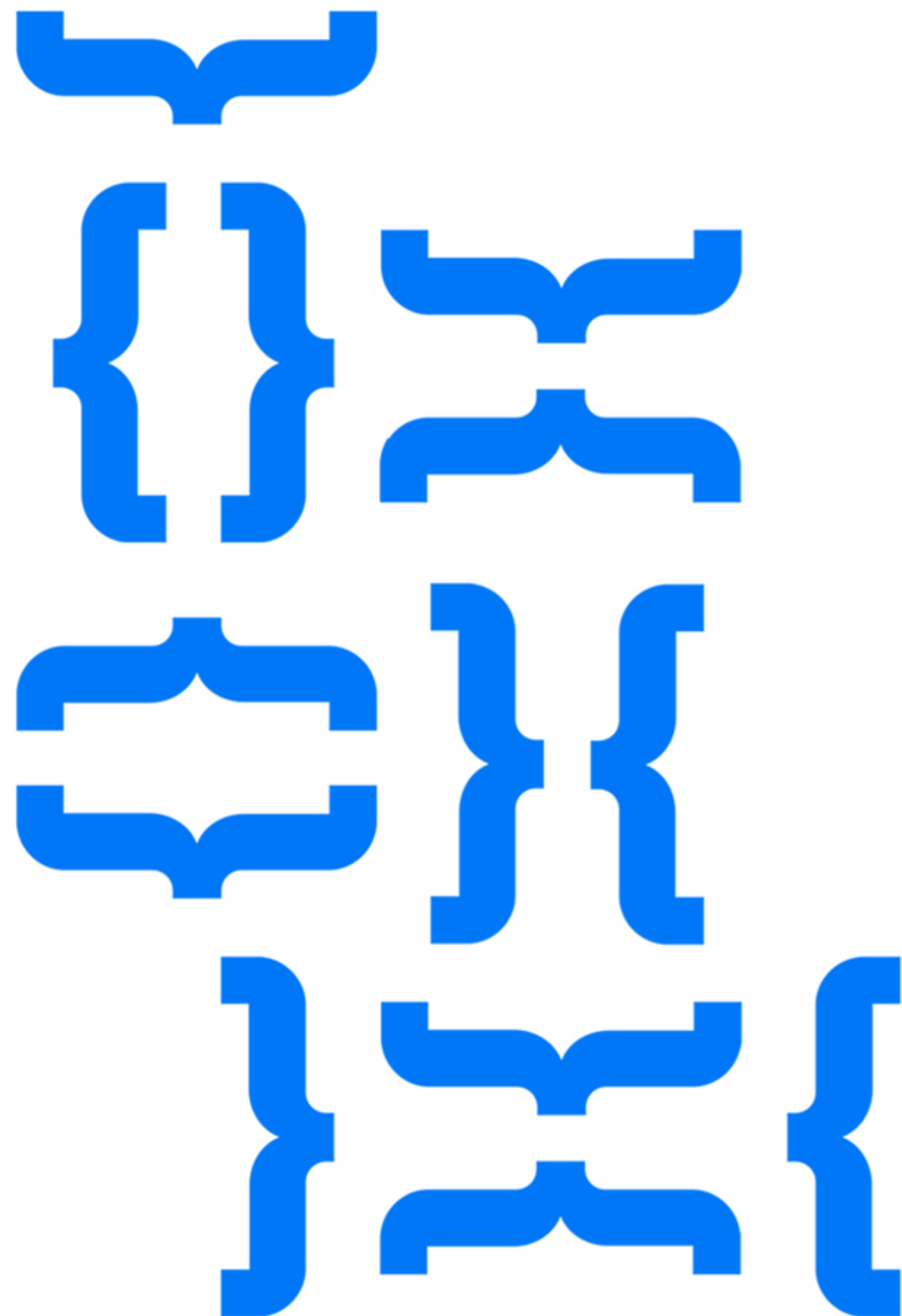
Prazo Regulamentar de 10 dias úteis (RESOLUÇÃO CMN Nº 4.860, DE 23 DE OUTUBRO DE 2020)



Ranking RDR

	<u>4T22</u>	<u>1T23</u>	<u>2T23</u>
Posição	19	15	12
Índice	15,52	32,53	50,49
Procedentes	86	154	175
Outras	81	99	122
Não reguladas	12	11	11
Total	179	264	308
Contas Ativas	5.538.591	4.733.146	3.465.479

As reclamações são divididas entre reguladas e não reguladas, das quais as reguladas são aquelas em que o assunto é da responsabilidade dos órgãos reguladores, e quando reguladas, são avaliadas entre procedentes, improcedentes ou não conclusivas, quando há algum tipo de descumprimento das normas vigentes, não foram identificados indícios de descumprimentos às regulamentações ou não foi possível identificar indício de descumprimento, respectivamente. As reclamações procedentes compõem o ranking divulgado trimestralmente pelo Banco Central do Brasil. Sendo que na última divulgação, ocupamos a 12ª posição entre as instituições de pagamento.



Próximos Passos

Prezando pela qualidade da prestação de nossos serviços, pelos nossos valores e, no pilar de que *Cientes são para a vida toda*, seguiremos neste ano de 2023 dando ainda mais voz aos nossos clientes e usuários, pois, sabemos o quão importante é a opinião de cada um, no nosso processo de melhoria contínua.

Eles nos inspiram e nos fazem buscar soluções ainda mais eficientes, pensando nisso, traremos uma nova proposta para experiência deles com o nosso atendimento, nos aproximando e permitindo com que o consumidor possa avaliar cada etapa do processo.



Ouvidoria

Ouvidoria_bankly@bankly.com.br

