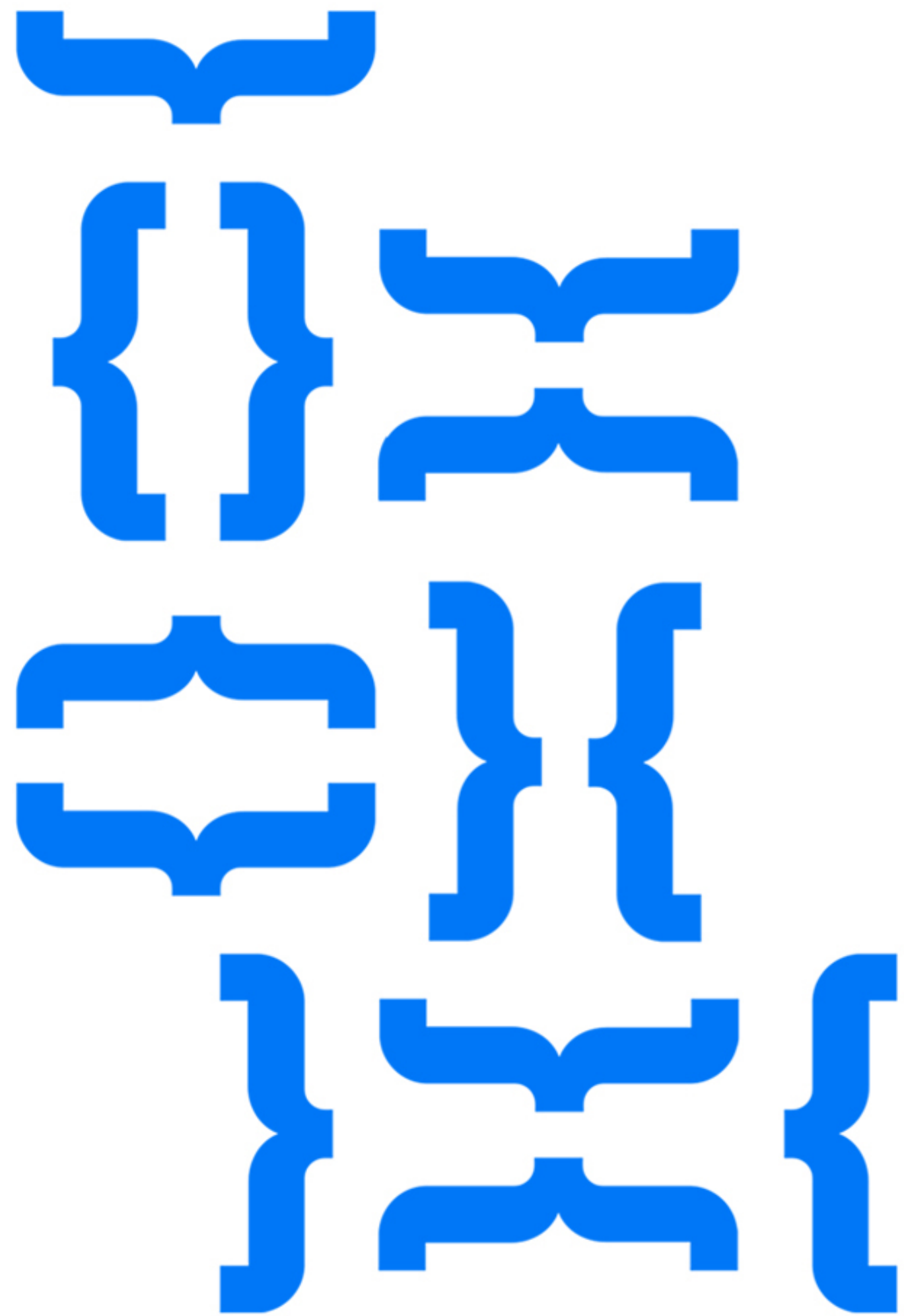




**Relatório | Ouvidoria**  
Segundo Semestre de 2022



## } Sumário

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



## **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 2º semestre de 2022.

Em cumprimento à Resolução nº 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional (CMN), apresentamos o Relatório referente ao 2º semestre de 2022 (de 1 de julho a 30 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, 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.com.br](mailto:ouvidoria@bankly.com.br)

Correspondência: Avenida Butantã, 194, Pinheiros, São Paulo – SP, CEP 05424-000

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



# Resultados da Ouvidoria

2º Semestre de 2022





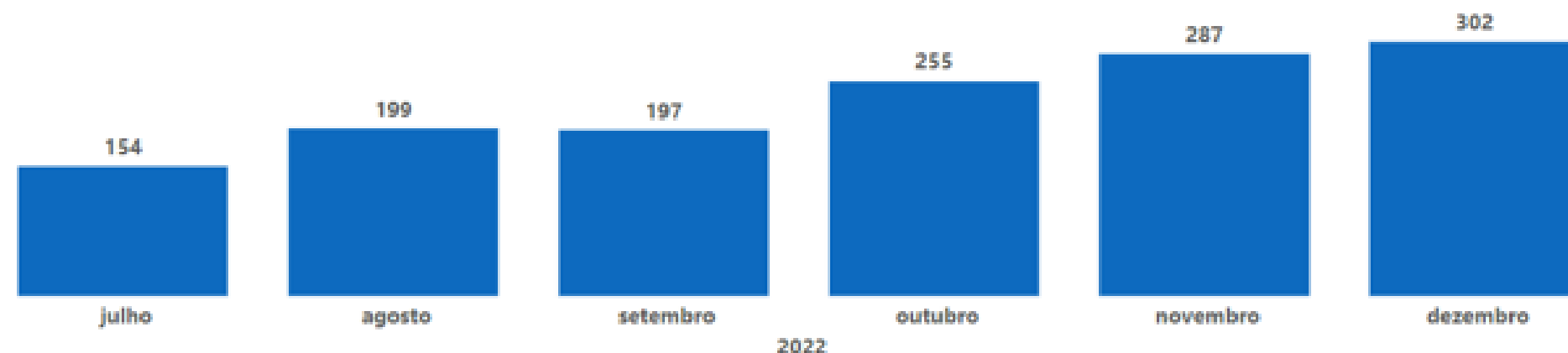
# Ouvidoria em números

de julho a dezembro



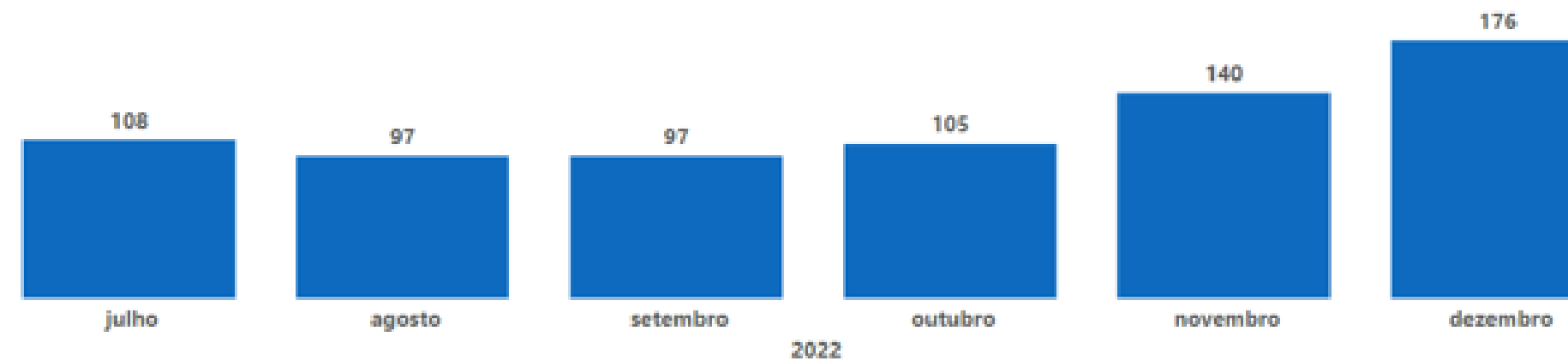
## DADOS GERAIS OUVIDORIA

Quantidade de Aberturas por Mês



## DADOS GERAIS RDR

Quantidade de RDR por Mês



Houve um aumento no volume de atendimentos realizados na Ouvidoria Bankly no segundo semestre em comparação com o primeiro semestre de 2022, isso se dá também devido ao aumento de número de contas., que passou de 2 milhões para quase 6 milhões de cadastros ativos.

Os principais assuntos são relacionados a conta, como cadastro, ativação, cancelamento, seguido de cartões.

## Prazo de atendimento

A Ouvidoria atua com áreas internas da instituição, para garantir que o problema seja tratado na causa raiz e no menor prazo possível e com qualidade.

Neste segundo semestre de 2022, 46% das demandas totais recebidas foram respondidas em até 5 dias úteis e 52% entre 7 a 10 dias úteis, portanto, 98% das demandas foram solucionadas dentro do prazo regulamentar.

98% dos chamados respondidos dentro do prazo

Prazo Regulamentar de resolução de 10 dias úteis (SAC e Bacen)



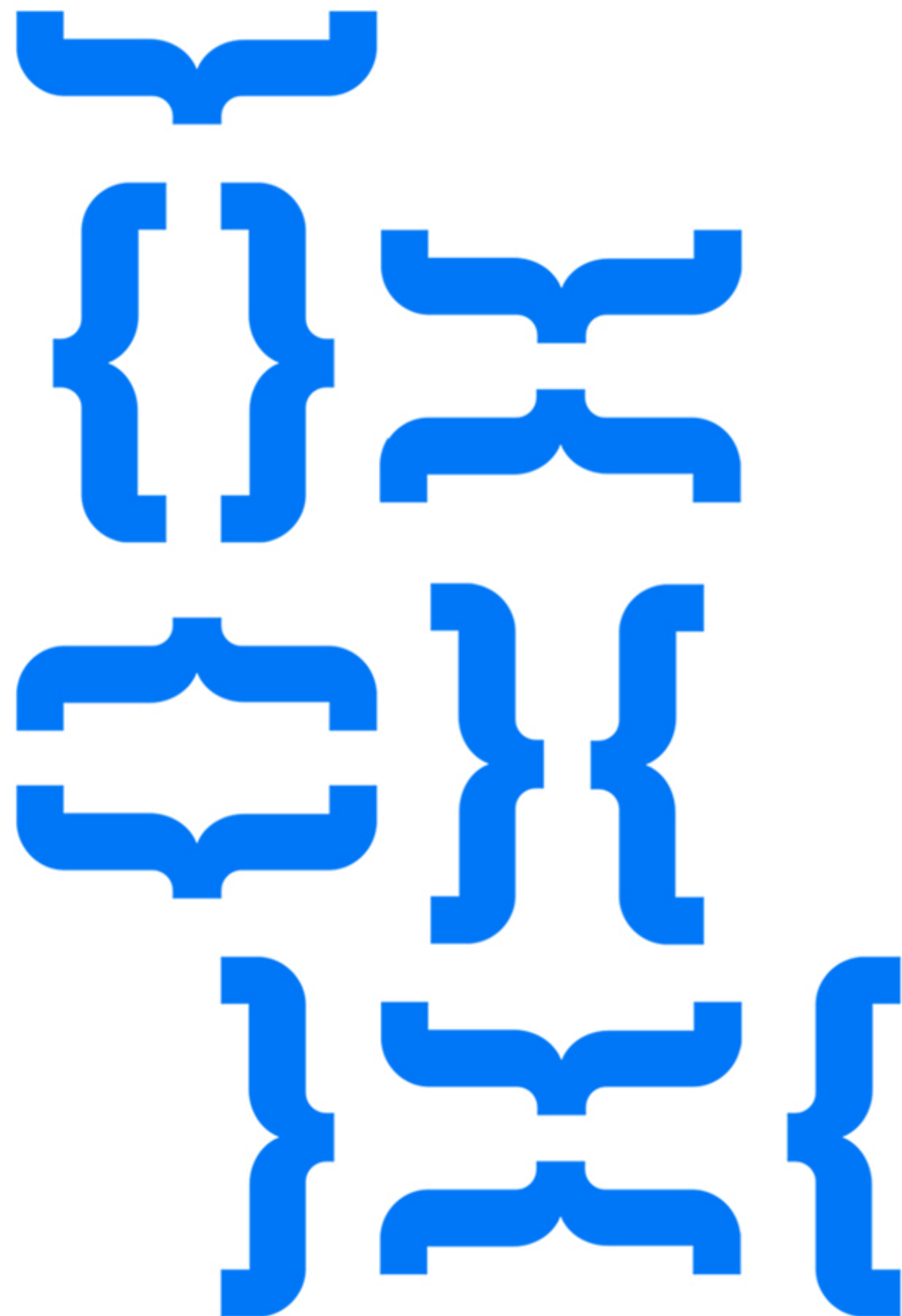
# Ranking RDR

	<u>4T21</u>	<u>1T22</u>	<u>3T22</u>	<u>4T22</u>
Posição	23	19	25	19
Índice	20,87	13,24	14,7	15,52
Procedentes	42	30	75	86
Outras	28	38	128	81
Não reguladas	5	3	9	12
Total	75	71	212	179
<b>Contas Ativas</b>	<b>2.011.869</b>	<b>2.265.540</b>	<b>5.098.671</b>	<b>5.538.591</b>

Obs. Não tivemos ranking publicado no 2T22

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, que é 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 19ª posição entre as instituições de pagamento.



## Próximos Passos

Pautados na qualidade da prestação de nossos serviços, prezando pelos nossos valores, e no pilar de que *Clientes são para a vida toda*, em 2023 daremos ainda mais voz aos nossos clientes e usuários, pois, sabemos o quão é importante a opinião de cada um, no nosso processo de melhoria contínua.

Para o próximo ano vamos mostrar o quanto nossos clientes nos inspiram e nos fazem buscar soluções ainda mais eficientes e traremos um novo significado a experiência com o nosso atendimento.



**Ouvidoria**

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

