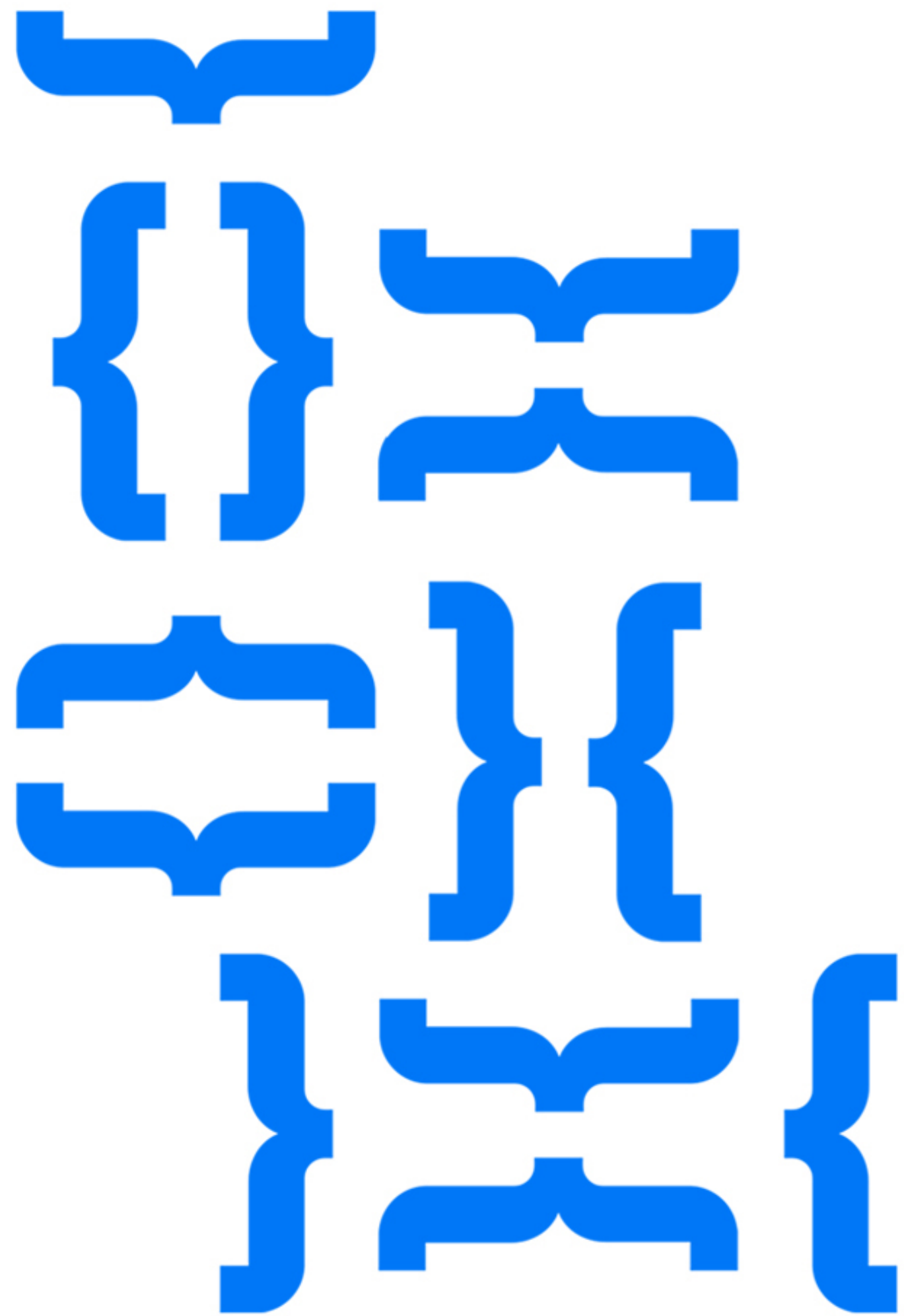




# **Relatório de Ouvidoria**

Segundo 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	11
Próximos passos	12



# 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 2º semestre de 2023.

Em cumprimento à Resolução nº 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional (CMN), apresentamos o Relatório referente ao 2º semestre de 2023 (de 1 de julho a 30 de dezembro), 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 tem 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](mailto: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

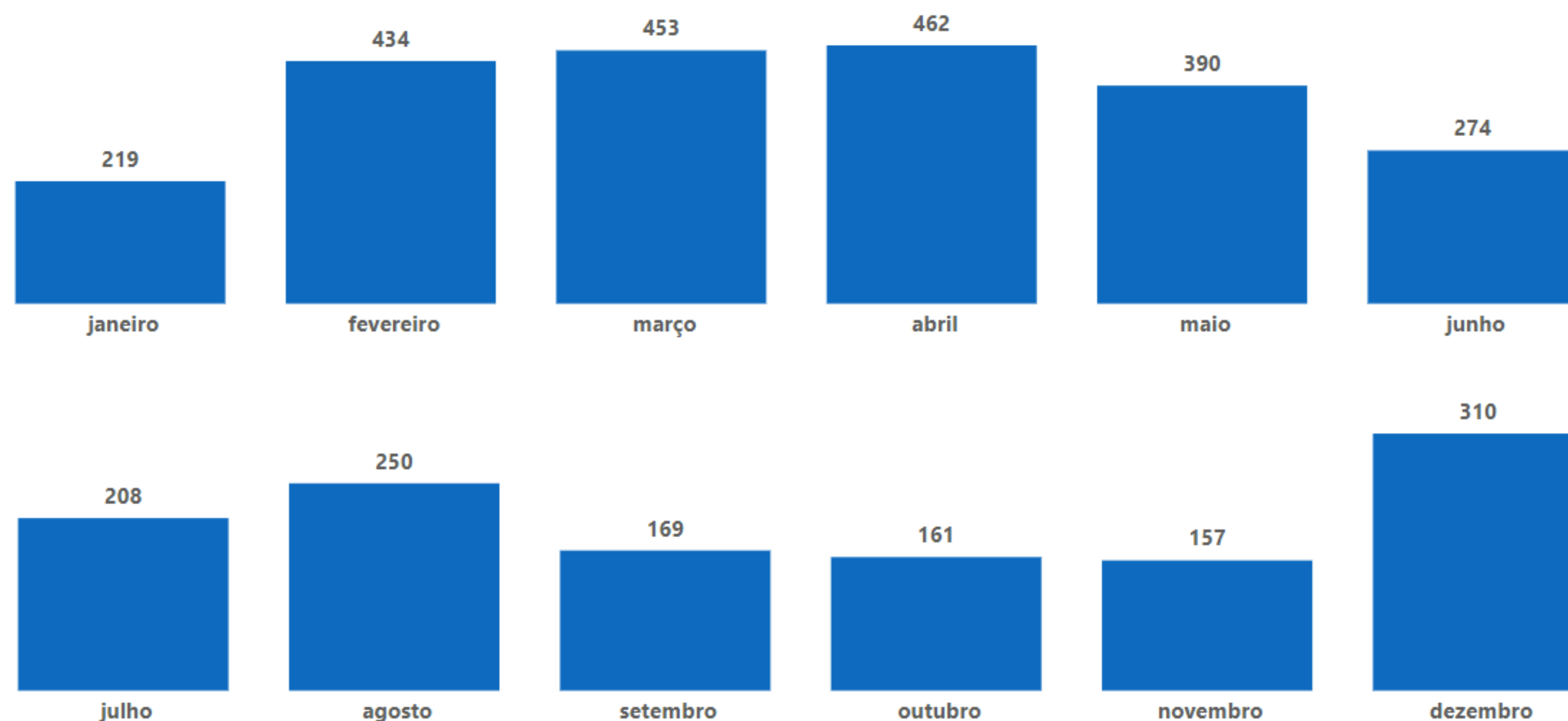
Segundo Semestre de 2023



# } Ouvidoria em números

## DADOS GERAIS OUVIDORIA

Quantidade de Aberturas por Mês

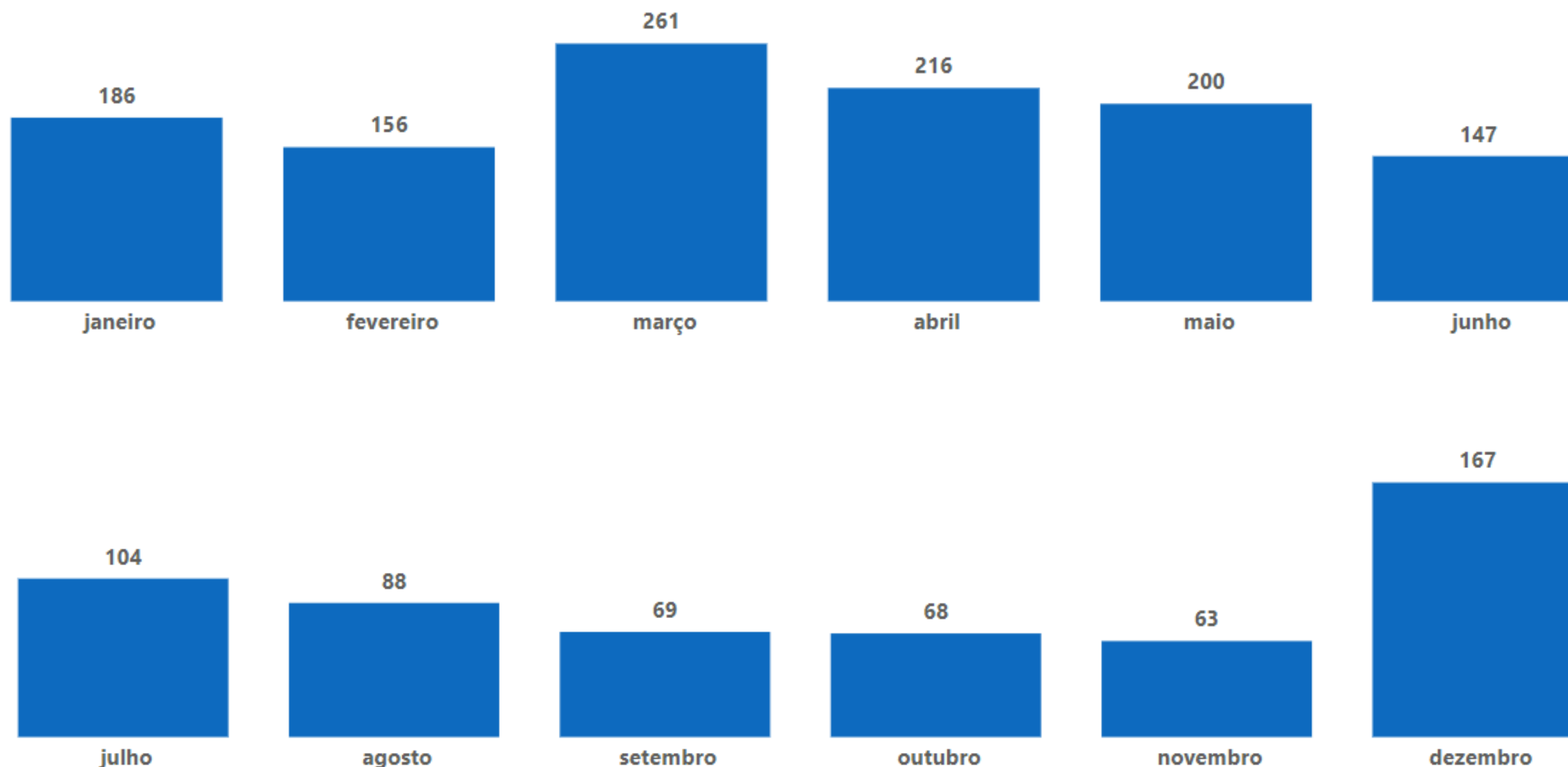


O número de demandas caiu de 2.232 (dois mil duzentos e trinta e dois) para 1.255 (mil duzentos e cinquenta e cinco) atendimentos registrados no segundo semestre. Isso representa uma redução de 56% (cinquenta e seis por cento) no volume e, ocorreu devido melhora na comunicação com clientes e nos processos de pagamento, Pix e demais compensações, além da disponibilização de novas funcionalidades nos app's parceiros, permitindo que os usuários tenham mais autonomia para se auto servir.

# Ouvidoria em números

## DADOS GERAIS RDR

Quantidade de RDR por Mês



O número total de registros no SISCAP/RDR caiu de 1.166 (mil cento e sessenta e seis) casos no primeiro semestre, para 639 (seiscentos e trinta e nove) atendimentos no segundo. O que representa 58% (cinquenta e oito por cento) de redução entre os períodos.

Os principais motivos de contato foram para relatar problemas com abertura de conta, Pix e golpes

98% das demandas respondidas dentro do prazo

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

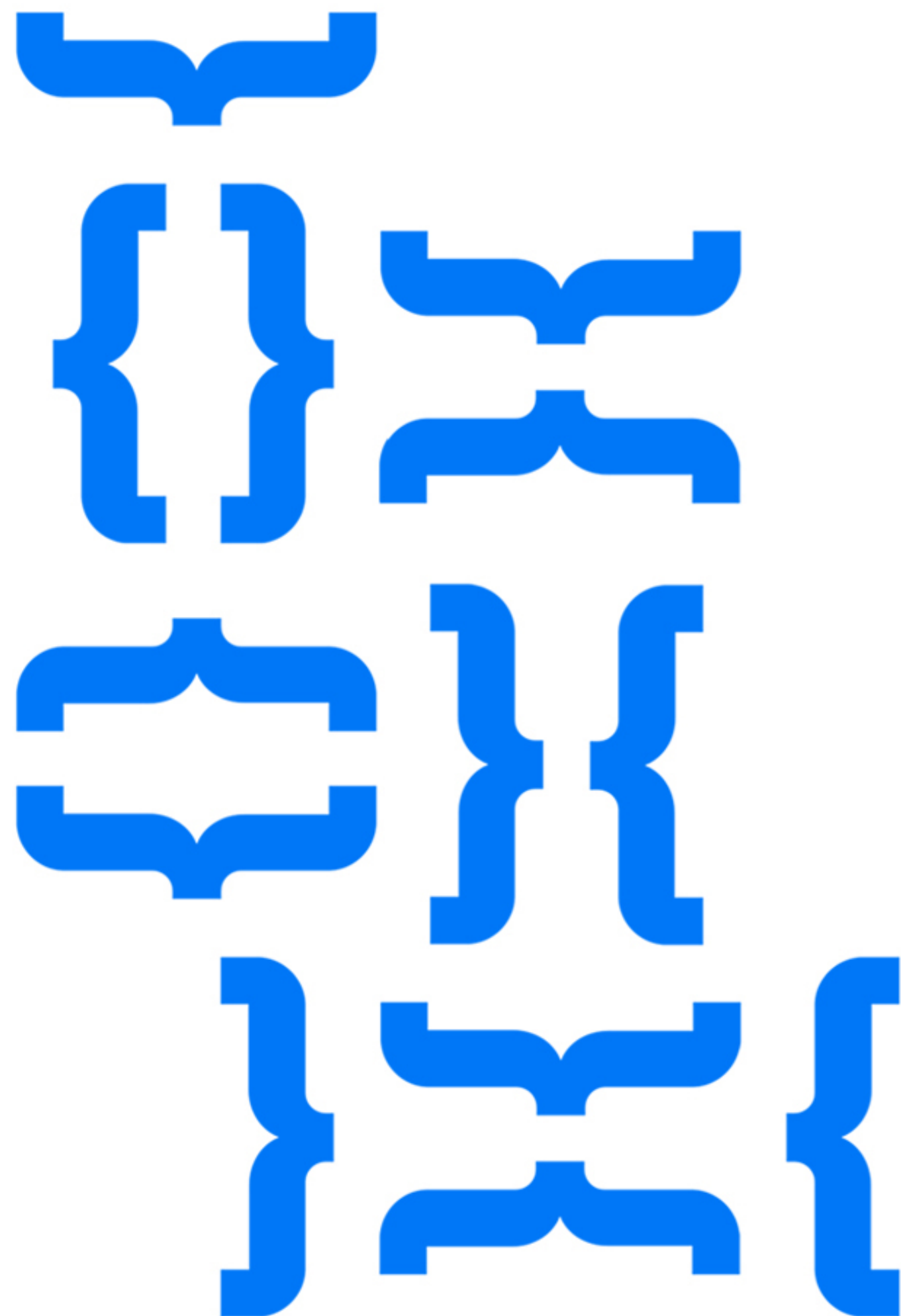


# Ranking de Reclamações

Ano 2023

	<u>1T23</u>	<u>2T23</u>	<u>3T23</u>	<u>4T23</u>
Posição	15	12	16	20
Índice	32,53	50,49	31,39	12,98
Procedentes	154	175	101	37
Outras	99	122	72	41
Não reguladas	11	11	12	6
Total	264	308	185	84
Contas Ativas	4.733.146	3.465.479	3.216.690	2.848.944

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. Na última divulgação, ocupamos a 20ª posição entre as instituições participantes.



## } O que vem por aí?

Para o próximo semestre nosso objetivo é avançar na identificação das oportunidades para implementar melhorias que vão desde produtos, passando pela área operacional e atendimento ao cliente. Nossa intenção é nos aproximar ainda mais dos nossos clientes e permitir com que o consumidor também possa avaliar cada etapa do processo.



**Ouvidoria**

[Ouvidoria\\_bankly@bankly.com.br](mailto:Ouvidoria_bankly@bankly.com.br)

