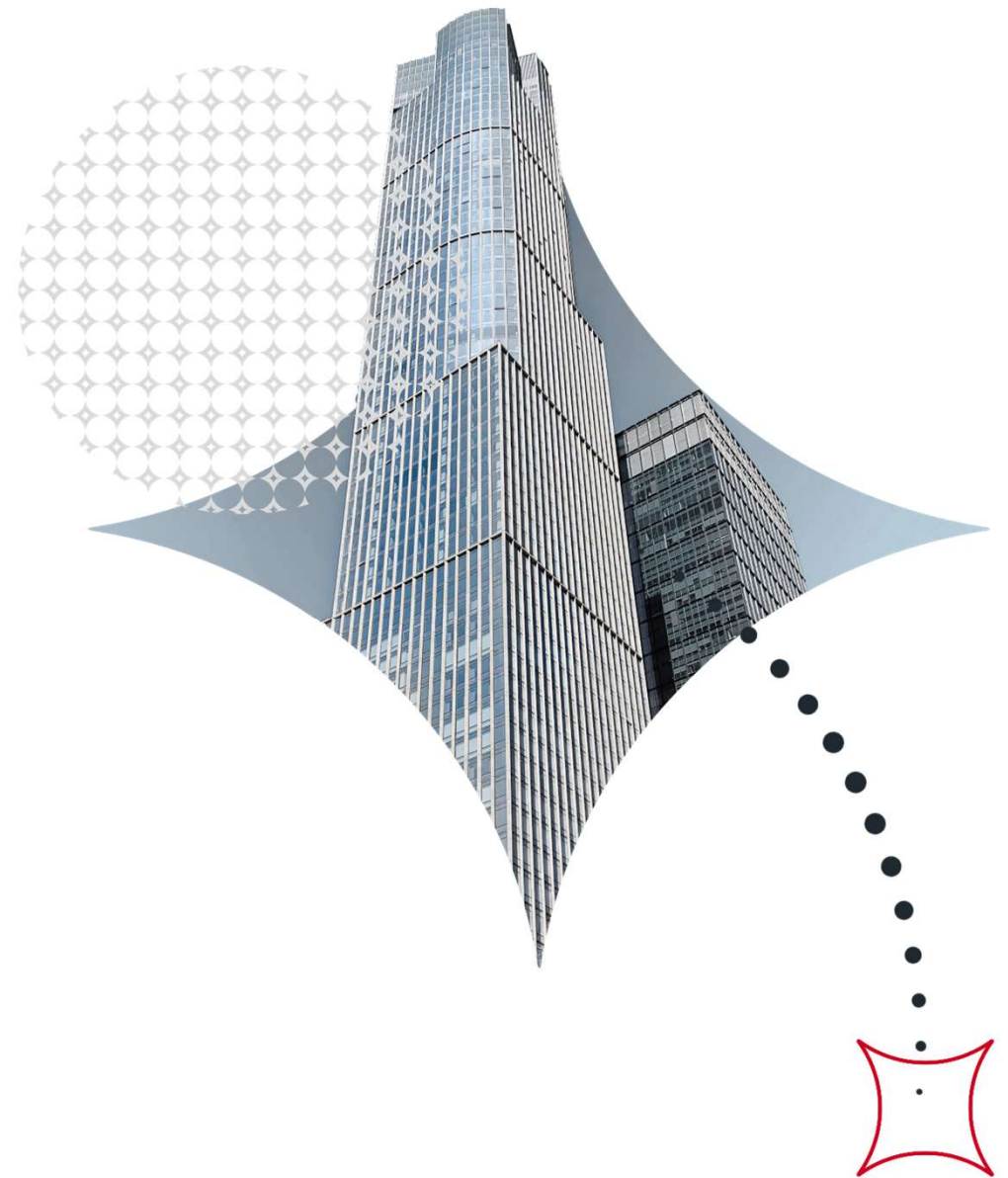




# Relatório de Atividades da Ouvidoria

2024.1



# OUVIDORIA

Vislumbrando cumprir o disposto na Resolução Nº 4.860 de 23/10/2020, que trata do componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, cuja finalidade consiste em atender, em última instância, as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não solucionaram as mesmas por outros canais anteriormente, assim como atuar como canal de comunicação entre a Instituição e os clientes e/ou usuários de produtos e serviços.

Em síntese, as atividades da Ouvidoria consistem em receber as demandas através de um dos canais de comunicação com o cliente ou potencial, atuar de forma mediadora entre o cliente e o Banco, prestar os esclarecimentos necessários visando solucionar adversidades apontadas, e por fim solucionar eventual dissabor que o cliente tenha experimentado.



# OBJETIVO

O cliente é o foco principal da Instituição. E, visando a transparência nas relações mantidas entre as partes, três canais de comunicação estão à disposição do público, sendo eles: o sistema RDR/SISCAP do BACEN, o Canal de Ouvidoria, compartilhado com outras instituições por meio da ABRACAM, e o site do Reclame Aqui.

O objetivo da Ouvidoria, além de prestar esclarecimentos e solucionar demandas, é também o de aperfeiçoar as técnicas adotadas no banco bem como os produtos a fim de que seja garantido ao cliente um atendimento de excelência. Para tanto, o Moneycorp trata cada caso de forma isolada, enfrentando a adversidade apontada, assim como alinhando informações internamente, se necessário for.

O principal intuito, é portanto, a satisfação do Cliente. Uma vez cumprida esta etapa, a apresentação deste Relatório reflete o trabalho que vem sendo realizado na instituição dado o número de demandas recepcionadas nos canais informados ao longo do 1º semestre de 2024.

Precisa de ajuda para registrar uma ocorrência?  
Clique nos ícones abaixo para ser redirecionado.



## NOSSOS CANAIS



Ouvidoria

Canal cujo sistema é compartilhado com outras instituições financeiras em razão de convênio firmado com a ABRACAM, em que o cliente apresenta seu inconformismo, a demanda é encaminhada ao banco para que as tratativas sejam adotadas e finalmente finalizada a demanda.



RDR/SISCAP, sistema de Registro de Demandas do Cidadão disponibilizado pelo Banco Central do Brasil em seu próprio site, no qual o cidadão registra sua demanda, a Instituição é acionada por meio do Banco Central para então dar prosseguimento à solicitação apresentada pelo demandante.



Plataforma de domínio privado, cujas informações, reclamações e sugestões são encaminhadas diretamente à Instituição para tratativas direto com potencial e/ou cliente sem a interferência de terceiros.



# GOVERNANÇA

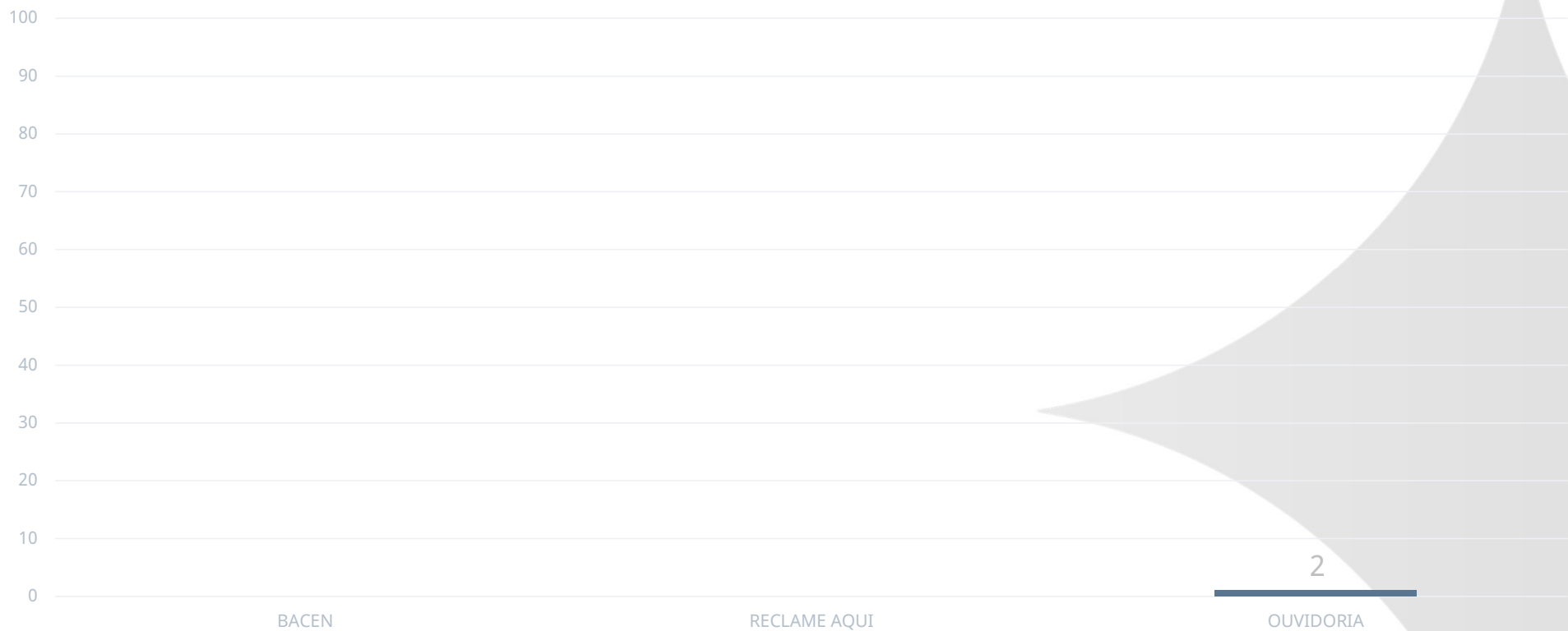
A fim de estabelecer a confiança necessária da Instituição com seus clientes/usuários, é válido ressaltar que os critérios de boa governança dos canais colocados à disposição destes são observados criteriosamente, isso porque a cada demanda tratada é possível identificar a transparência com que a mesma foi avaliada, a prestação de contas conferida à demanda posta ao banco, bem como a autonomia e independência com que o problema foi tratado.

Nada obstante, ratifica-se que a capacitação dos participantes dos Sistemas na solução das demandas é uma busca contínua a fim de que a qualidade dos atendimentos prestados seja sempre observado atendendo-se assim a máxima buscada pelo Banco, o cliente/usuário como foco principal.

Destaca-se ainda que, muito embora as reclamações sejam tratadas com autonomia e independência, o trabalho em conjunto com as áreas demandadas também é realizado com o objetivo de melhorar os processos e procedimentos realizados no banco.

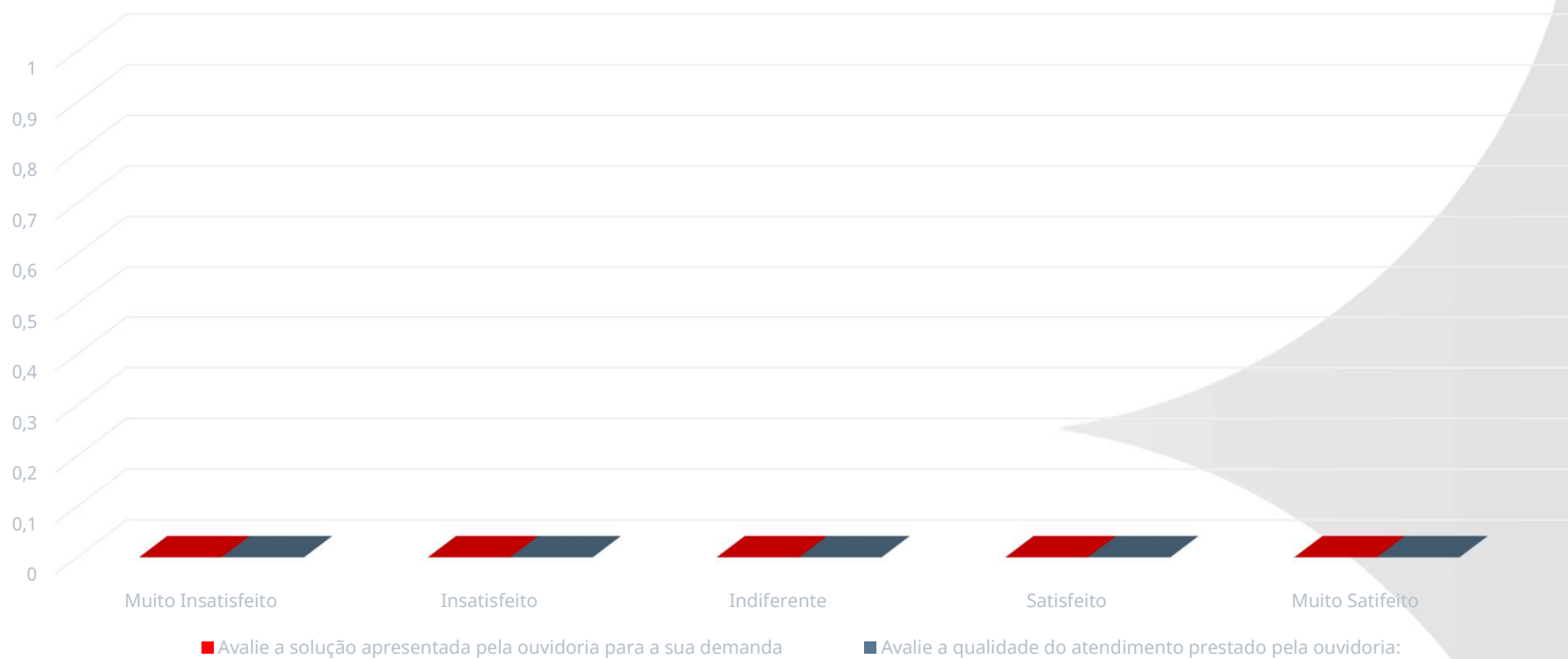
# DADOS

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES

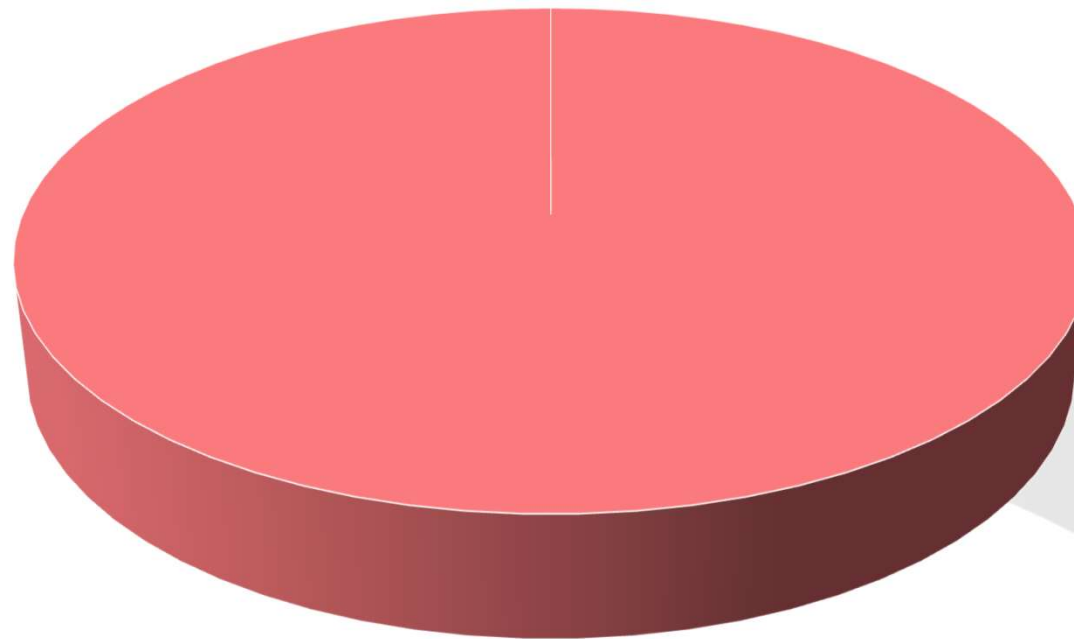


# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO



# ❖ MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



■ Atendimento ■ Contratos ■ Operações ■ Outros motivos



## PANORAMA GERAL

Em perspectiva geral, verifica-se a ocorrência de somente 02 chamados considerando os três canais referenciados anteriormente, para os quais 01 foi solucionado tendo sido classificado como procedente, e outro classificado como improcedente em razão da ausência de elementos mínimos para avaliar a pertinência do pleito levado ao canal.

O baixo número de reclamações recebidas resulta do constante aprimoramento das atividades realizadas no Banco, do atendimento prestado ao cliente, assim como a busca por novas ferramentas que auxiliem no desenvolvimento mútuo entre ambos.

A pretensão é que este resultado se mantenha e, para tanto, esforços estão sendo empreendidos e melhorias implementadas a fim de que o cliente seja sempre mantido nos mais altos níveis de priorização.