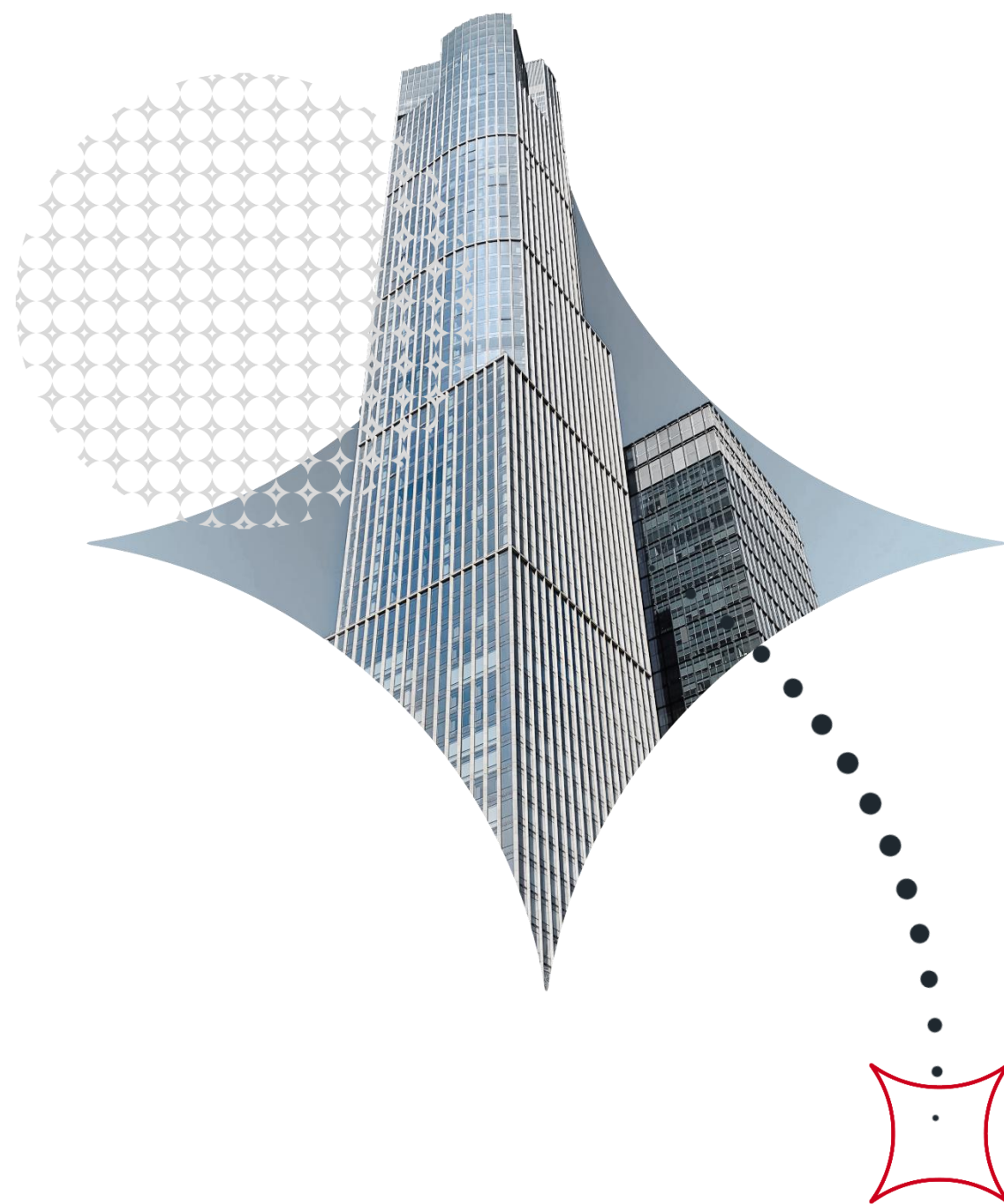




# Relatório de Atividades da Ouvidoria

2019.2



# OUVIDORIA

Em cumprimento ao disposto na Resolução N° 4.433 de 27/07/2015, apresentamos o relatório de Ouvidoria com os dados estatísticos referentes ao 2º Semestre de 2019.

# ✦ NOSSOS CANAIS



# NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO

## RDR

O RDR/SISCAP é o sistema de Registro de Demandas do Cidadão. É através dele que todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central, tomam conhecimento e prestam esclarecimentos sobre as reclamações e denúncias registradas no BACEN pelo cidadão demandante.

As demandas são recepcionadas através de e-mail enviado pelo Banco Central, recebem o tratamento adequado pela área responsável cuidar por estas demandas, sendo posteriormente encaminhadas ao emissor da solicitação e/ou reclamação a respectiva resposta, bem como o resultado da mesma ao Banco Central.

# NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO

## OUVIDORIA

A Moneycorp utiliza o sistema de compartilhamento de Ouvidoria da Associação Brasileira de Câmbio – Abracam – cabendo ao Ouvidor, e conseqüentemente à Instituição:

I – Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de serviços prestados pela própria Associação;

II – Repassar, no prazo de até 1 (um) dia útil após o recebimento da demanda, à unidade credenciada da Instituição Associada participante do Sistema, as demandas dos clientes e usuários de serviços e produtos prestados por ela;

III – Prestar esclarecimentos a todos os demandantes acerca do andamento das demandas;

IV – Encaminhar resposta conclusiva para todas as demandas no prazo de até dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação;

V – Manter a Presidência-Executiva da Associação e as Diretorias das respectivas Instituições Associadas participantes do Sistema, informadas sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-los;

VI – Elaborar e encaminhar à Presidência-Executiva da ABRACAM e às Diretorias das Instituições Associadas participantes do Sistema, ao final de cada semestre, relatório individualizado, quantitativo e qualitativo, acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

Obs: O atendimento prestado pela Ouvidoria é prontamente identificado por meio de número de protocolo eletrônico quando recepcionado por internet. É gravado, quando realizado por telefone (atendimento automático capturado por gravação através do sistema 0800). Cada telefonema é submetido à uma prévia análise do ouvidor. Neste caso, para que a gravação obtenha um protocolo eletrônico e devida continuidade ao atendimento, se faz necessário que haja suficiência de informações proferidas e audíveis por parte do demandante. Todas as ligações são arquivadas contendo o respectivo protocolo.

