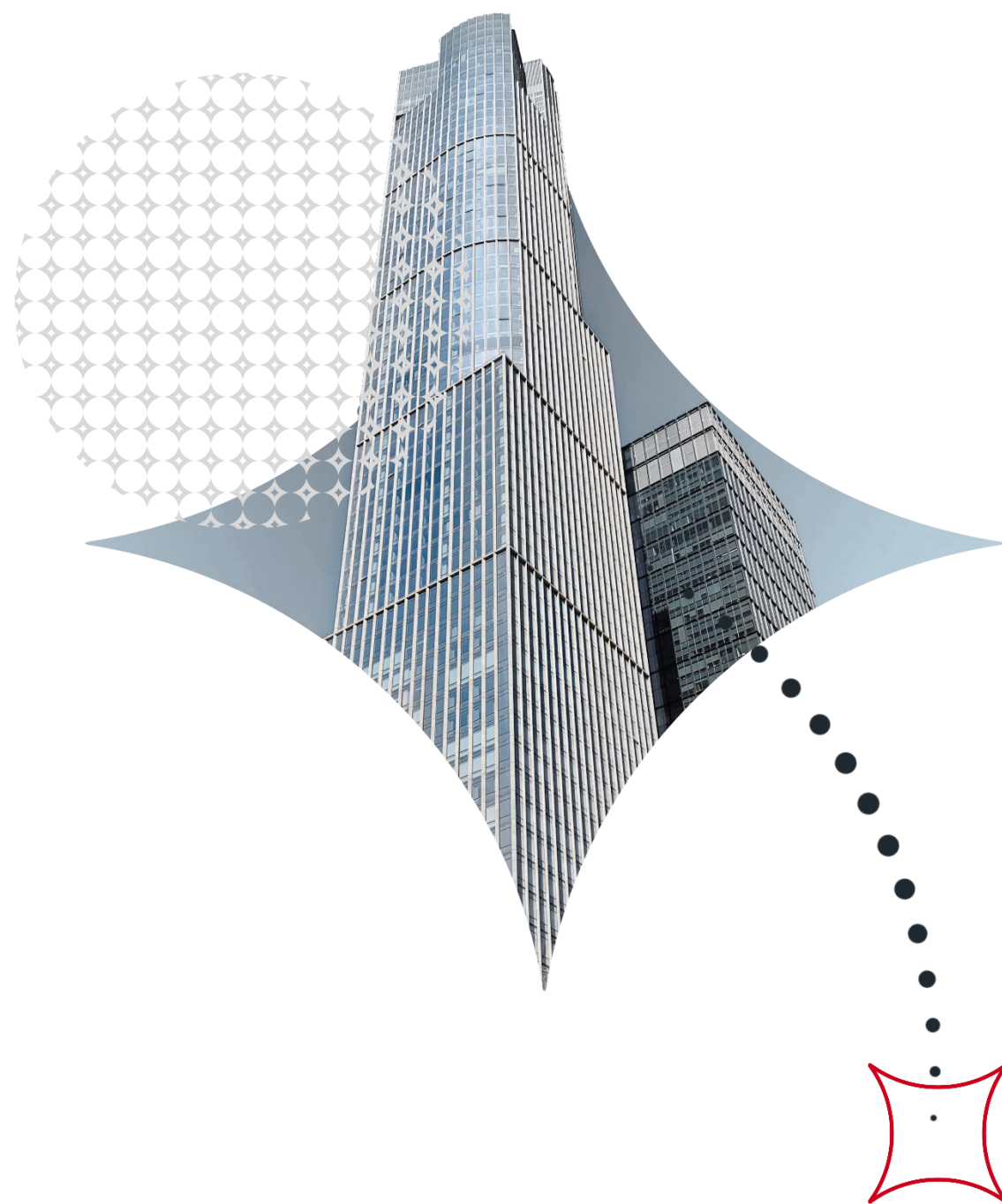




Relatório de Atividades da Ouvidoria

2023.2



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 suas demandas 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 para ambas as partes, três canais de comunicação estão à disposição do público, sendo eles: o sistema RDR/SISCAP do BACEN, o Canal de Ouvidoria cujo sistema é 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 de aperfeiçoar as técnicas adotadas no banco, assim como os produtos a fim de que seja garantido ao cliente um atendimento de excelência. Para tanto, a Moneycorp trata cada caso de forma isolada, enfrentando a adversidade apontada, bem 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 2º semestre de 2023.



✦ NOSSOS CANAIS



Ouidoria

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 pelo 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

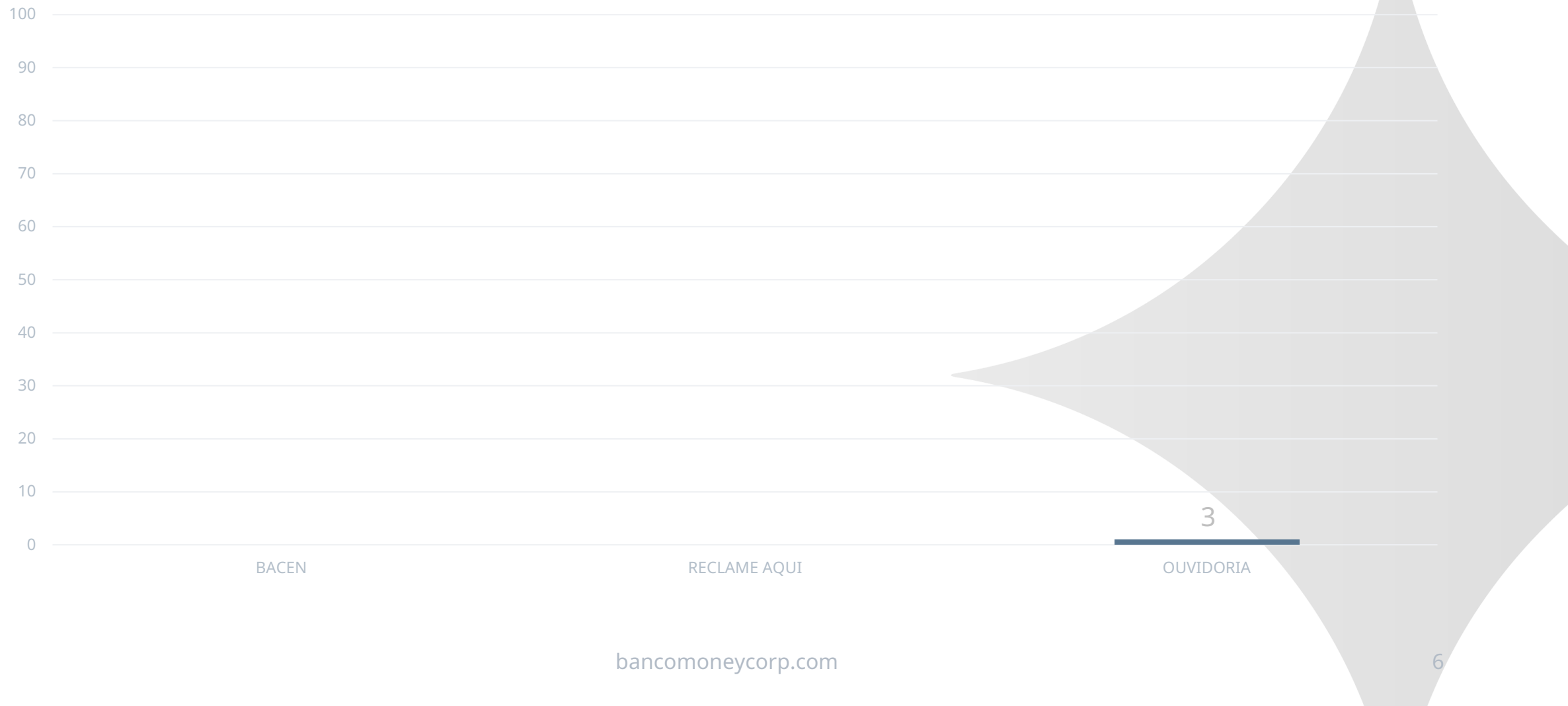
Envolvendo toda a estrutura da empresa, a governança visa estabelecer procedimentos que garantam a conformidade e excelência dos padrões praticados pelo banco.

Pensando nisso, o Moneycorp atua de forma conjunta com as áreas abarcadas no conflito, envolvendo os agentes necessários para disponibilizar a melhor solução de cada caso.

Neste sentido, em conjunto com as áreas que são indicadas na solicitação ou reclamação, cada demanda é tratada de forma singular, analisando a raiz do problema e desenvolvendo um plano de ação para que este não volte a ocorrer, controlando assim a eficácia da solução oferecida.

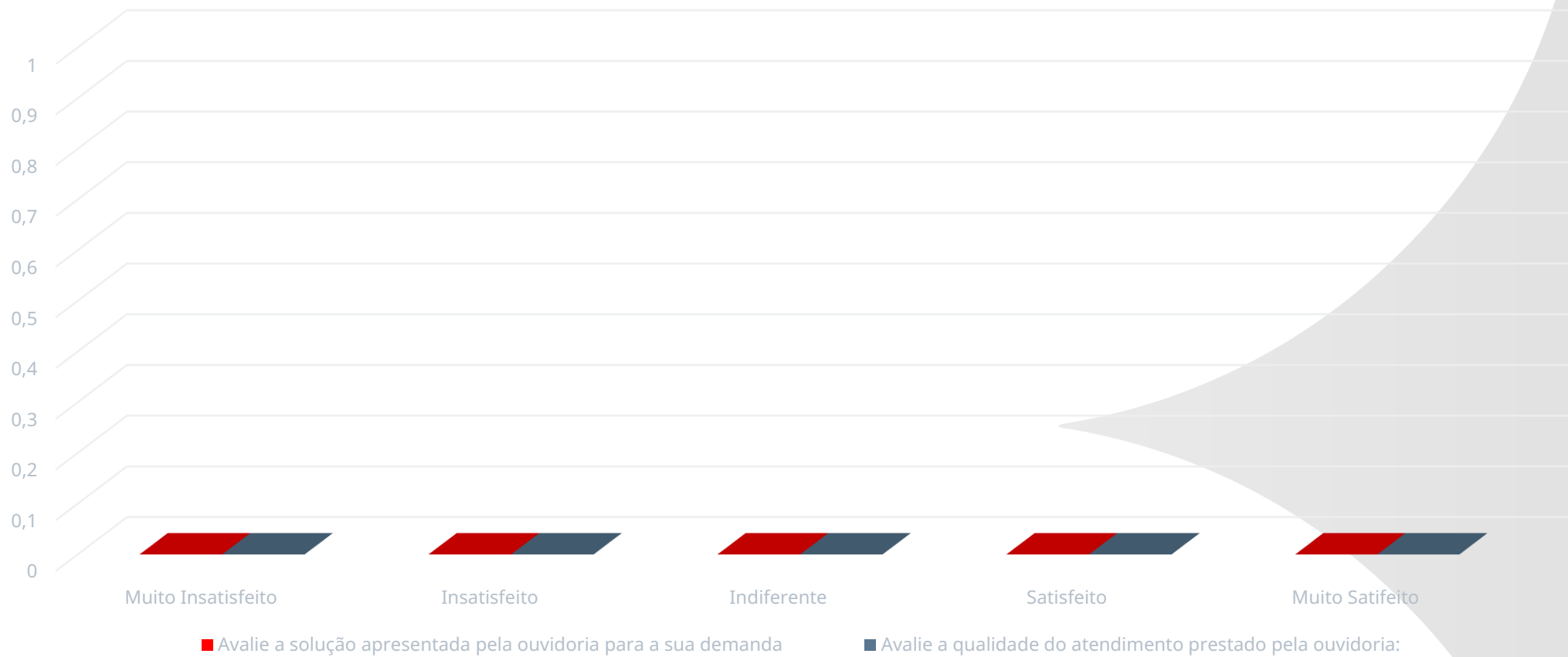
DADOS

NÚMERO DE RECLAMAÇÕES

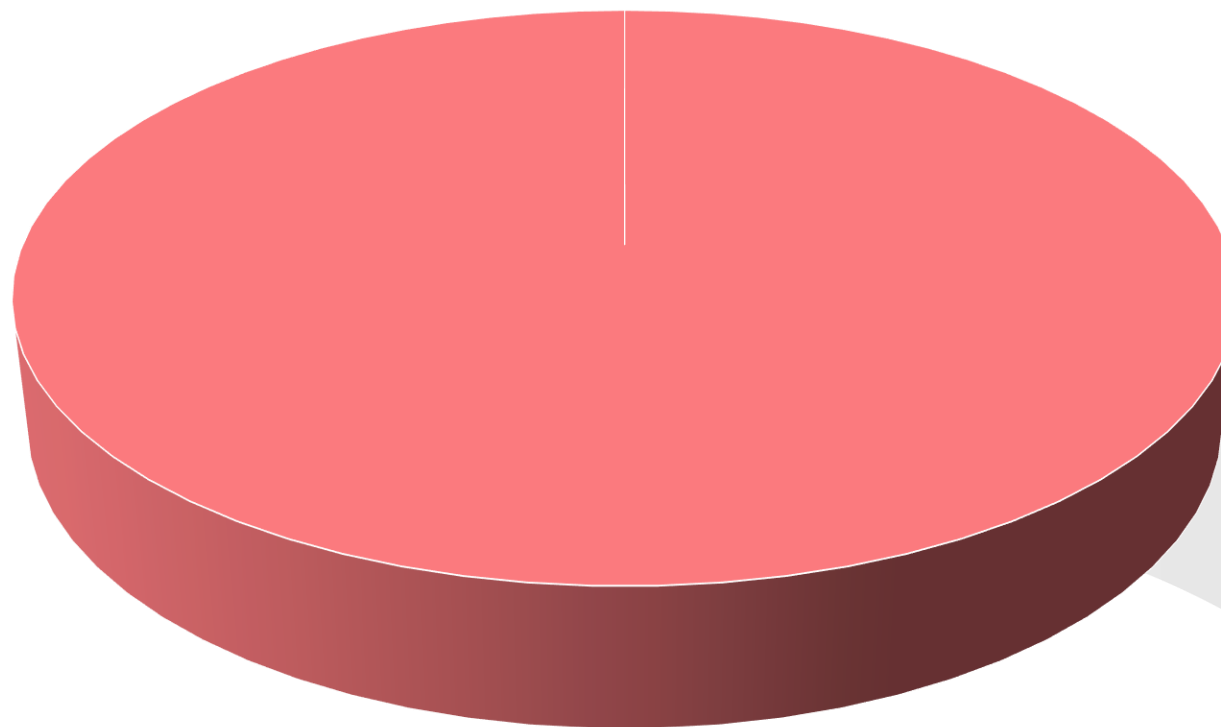


PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO



❖ MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



■ Atendimento ■ Contratos ■ Operações ■ Outros motivos



PANORAMA GERAL

Em perspectiva geral, é possível concluir que não foram registradas queixas formais no segundo semestre de 2023, isso porque dos 03 registros captados pela Ouvidoria, 02 chamados decorreram de testes cujo objetivo era verificar a efetividade do sistema, e um terceiro classificado como improcedente.

Estes resultados são alcançados em razão do trabalho contínuo de aprimoramento das atividades da Instituição, do atendimento ao cliente com foco na excelência e a busca por novas ferramentas que auxiliem no desenvolvimento mútuo entre cliente e Banco.

A pretensão é que este resultado se mantenha e, para tanto, esforços não serão medidos para que melhorias sejam implementadas, mantendo o cliente sempre como prioridade.