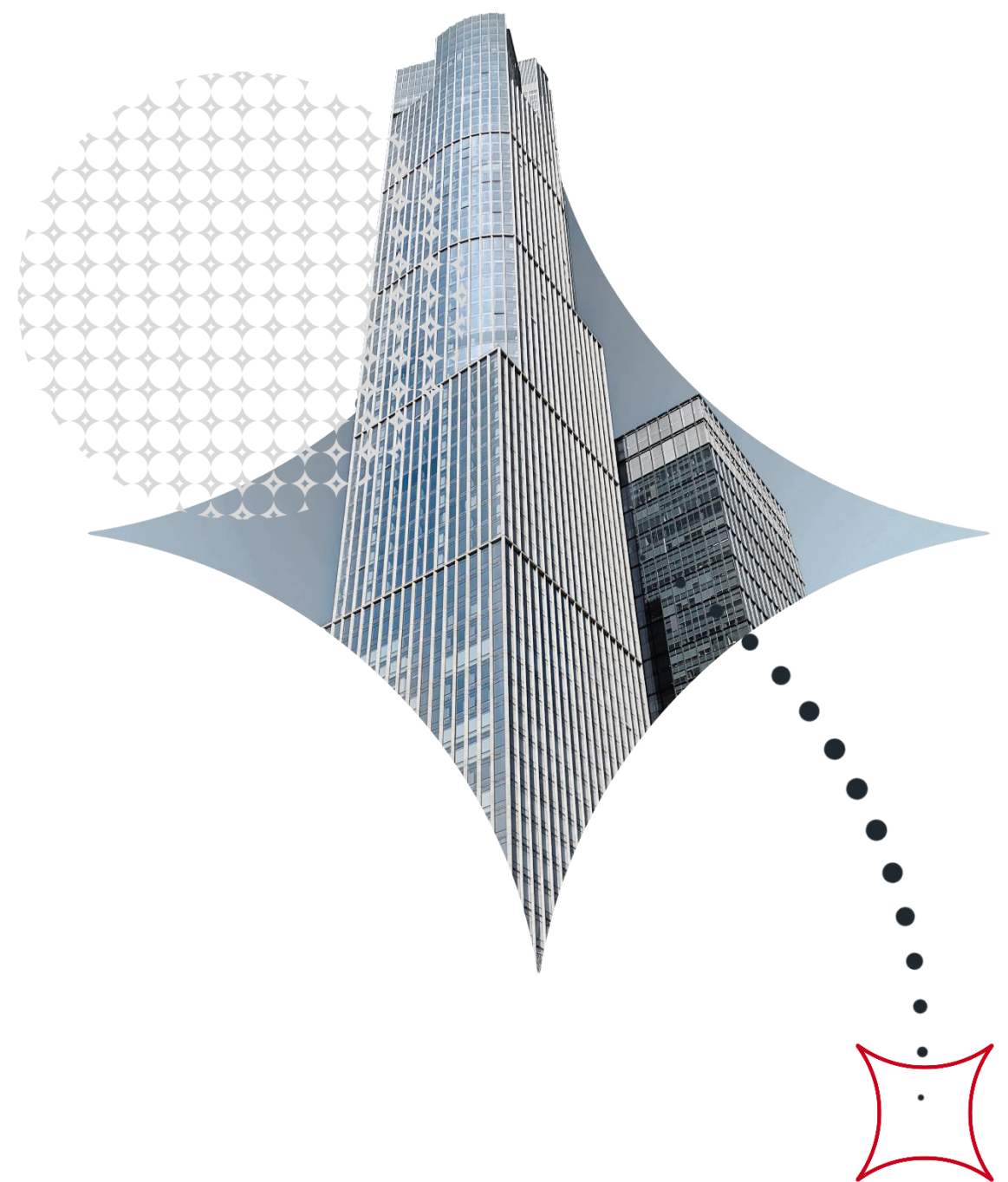




# Relatório de Atividades da Ouvidoria

2022.1



# OUVIDORIA

Em cumprimento ao disposto na Resolução N° 4.860 de 23/10/2020, apresentamos o relatório de Ouvidoria com os dados estatísticos referentes ao 1º Semestre de 2022.

# ✦ 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.

# ✦ NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO

## RECLAME AQUI

É um *site* brasileiro para que pessoas físicas e jurídicas façam reclamações contra empresas sobre atendimento, serviços, compra, venda e produtos.

A Moneycorp está cadastrada desde 2022 na plataforma, estando devidamente apta a dar prosseguimento às eventuais demandas nesta apresentadas.



The screenshot displays the ReclameAQUI website interface. At the top left is the 'ReclameAQUI' logo. A search bar contains the text 'Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa'. To the right of the search bar are buttons for 'Instale a extensão' (with a Chrome icon) and 'Fazer login'. Below the search bar is a navigation menu with links: 'Categorias', 'Compare', 'Ranking', 'Cadastre uma empresa', 'Dúvidas frequentes', 'Institucional', 'Prêmio', 'Blog RA', 'Descontos', and 'Detector de Site Confiável'. The main content area features the Moneycorp logo (a red starburst) and the text 'Moneycorp Banco de Câmbio'. Below this, it indicates 'Há 1 ano no RA' and '265 visualizações'. A red 'Reclamar' button is positioned to the right. At the bottom, there is a footer with navigation links: 'Página Inicial', 'Reclamações', 'Sobre', and 'Principais Problemas'.

