



Introdução

Apresentamos neste relatório informações gerais sobre o perfil da Bankly (Acesso Soluções de Pagamento), os valores, a atuação da ouvidoria, como também, dados gerais referente ao atendimento no 2º semestre de 2024.

Em cumprimento à Resolução nº 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional (CMN), apresentamos o Relatório referente ao 2º semestre de 2024 (de 1 de julho a 31 de dezembro), acerca da atuação da ouvidoria na Bankly.

Mensagem Inicial

Somos mais que Banking as a Service: somos uma plataforma completa, que oferece o nosso conhecimento em desenvolvimento, tecnologia e inovação para descentralizar a oferta de serviços financeiros no mercado.

Com isso, criamos oportunidades para que cada empresa tenha soluções financeiras ágeis, seguras e feitas de forma modular, viabilizando planos e conquistas.

Queremos ter a inovação não só como jeito de ser, mas como guia a um futuro financeiro mais seguro, que se encaixa em diferentes realidades e segmentos.

Afinal, somos mais que dev-friendly: somos people friendly, feito de pessoas e para pessoas.

Pessoas que acreditam e trabalham por soluções que criam um futuro melhor para todos.

Ouidoria 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 pela 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.

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

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)

Indicadores da Ouvidoria

A seguir, detalharemos por célula os indicadores do semestre:

1. Canal de atendimento Ouvidoria (e-mail/telefone)

O número de demandas do primeiro semestre foi de 1.248 (um mil duzentos e quarenta e oito) vs. 847 (oitocentos e quarenta e sete) atendimentos registrados no segundo semestre. Isso representa uma redução de **32%** (trinta e dois por cento) no volume. O ocorrido deve-se à melhoria na comunicação com os clientes, alinhado ao resultado do trabalho eficiente de nossa rede de contenção nos canais primários, além da constante evolução das funcionalidades nos aplicativos parceiros, o que garante aos usuários uma maior gama de opções de autosserviço.

Os principais motivos de contato foram para relatar cancelamento de conta, golpes e devoluções de saldo.

Detalhamento dos motivos:

Cancelamento de conta: Cliente identifica que possui uma conta com Acesso, porém não reconhece o vínculo, a partir da avaliação é esclarecido que se trata de uma conta com parceiro Acesso.

Golpe: Cliente realiza pagamento de boleto/pix para determinado beneficiário, após o pagamento acaba identificando que não era o beneficiário esperado, ao avaliar que o recurso foi direcionado para Acesso, entra com pedido de devolução.

Devolução de saldo: Cliente com conta cancelada por suspeita de fraude por decisão da Acesso e solicita a devolução de saldo.

Os motivos detalhados acima também aparecem nas entradas registradas junto aos PROCONs. No capítulo de Melhoria Contínua detalharemos as ações para mitigarmos essas entradas.

Evolução tempo médio de solução (TMS) – Ouvidoria

No segundo semestre de 2024, respondemos **87%** (oitenta e sete por cento) das demandas de Ouvidoria em até 5 (cinco) dias úteis. Ressaltamos que a adequação foi realizada superando o estabelecido pela SARB 027/2023 da Autorregulação Bancária da



Federação Brasileira de Bancos - Febraban, que dispõe que ao menos 50% (cinquenta por cento) das demandas devem ser respondidas dentro deste prazo.

2. Canal de atendimento ao PROCON

O número de demandas do primeiro semestre foi de 96 (noventa e seis) vs. 63 (sessenta e três) atendimentos registrados no segundo semestre. Isso representa uma redução de 34% (trinta e quatro por cento) no volume.

Os principais motivos de contato* foram para relatar golpes, cancelamento de conta e devoluções de saldo.

*Motivos de contato detalhados anteriormente.

3. Canal de atendimento Bacen | RDR

O número total de registros no SISCAP/RDR caiu de 326 (trezentos e vinte e seis) casos no primeiro semestre, para 251 (duzentos e cinquenta e um) atendimentos no segundo semestre, o que representa **23%** (vinte e três por cento) de redução entre os períodos.

No segundo semestre de 2024, **100%** das demandas foram respondidas dentro do prazo regulamentar de 10 dias úteis (RESOLUÇÃO CMN Nº 4.860, DE 23 DE OUTUBRO DE 2020).

Os principais motivos de contato foram para relatar cancelamento de conta, cartão de crédito e golpes.

Cancelamento de conta: Cliente identifica que possui uma conta com Acesso, porém não reconhece o vínculo, a partir da avaliação é esclarecido que se trata de uma conta com parceiro Acesso.

Cartão de crédito: Reclamações de não recebimento de fatura, chargeback e contestação de encargos.

Golpe: Cliente realiza pagamento de boleto/pix para determinado beneficiário, após o pagamento acaba identificando que não era o beneficiário esperado, ao avaliar que o recurso foi direcionado para Acesso, entra com pedido de devolução.

.

Demandas que apresentaram indícios de descumprimento de normas – Procedências

O número total de procedências no Banco Central caiu de 114 (cento e quatorze) casos no primeiro semestre, para 63 (sessenta e três) no segundo semestre. O que representa 45% (quarenta e cinco por cento) de redução entre os períodos.

Os três principais motivos das irregularidades apontadas pelo regulador são: golpes, não reconhecimento de conta e transação não efetivada (PIX/TED).

Golpe: Cliente realiza pagamento de boleto/pix para determinado beneficiário, após o pagamento acaba identificando que não era o beneficiário esperado, ao avaliar que o



recurso foi direcionado para Acesso Soluções de Pagamento (Bankly), entra com pedido de devolução.

Não reconhecimento de conta: Cliente identifica que possui uma conta com Acesso Soluções de Pagamento (Bankly), porém não reconhece o vínculo, a partir da avaliação é esclarecido que se trata de uma conta com parceiro Bankly.

Transação não efetivada (PIX/TED): Cliente reclama de PIX/TED não concluído.

Melhoria Contínua

Neste segundo semestre de 2024, seguimos focados na identificação das causas das reclamações e na elaboração de planos de melhorias que possam impactar positiva e diretamente a satisfação dos nossos clientes.

Em parceria com as áreas de produtos e tecnologia, o pilar de Experiência do Cliente vem ganhando cada vez mais espaço e atuando de forma estratégica.

Mapeamos diversas oportunidades de melhoria, que já integram o *roadmap* de atuação para o primeiro semestre de 2025.

Abaixo, compartilhamos as ações que terão impacto direto na redução das entradas nos canais críticos, considerando o impacto na causa raiz. São elas:

1. Tema: Cancelamento Conta

Ação: Obrigatoriedade do parceiro evidenciar o serviço de Banking as a Service prestado pela Bankly na jornada de contratação.

2. Tema: Golpes

Ação: Ampliação do monitoramento principalmente em parceiros com maior risco, mitigando a incidência de golpes.

3. Tema: Devolução de saldo

Ação: Automação da devolução de saldo de contas canceladas, bem como a comunicação proativa da necessidade de dados para devolução.

4. Tema: PIX/TED não processado

Ação: Atualização da Infraestrutura para garantir estabilidade e escalabilidade no ambiente, melhorando o desempenho das transações.

O que vem por aí?

Para o próximo semestre, nosso objetivo é seguir na identificação e implementação de melhorias contínuas em todas as áreas da empresa, desde o desenvolvimento de produtos até o aprimoramento do atendimento ao cliente e da operação.



Buscaremos reduzir reclamações e aumentar a satisfação por meio do autosserviço, ouvindo ativamente os consumidores e corrigindo pontos críticos nos processos que impactam sua experiência.

Adicionalmente, ainda no primeiro semestre de 2025, implementaremos nosso canal de SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor, para atender a demandas relacionadas a reclamações, informações, cancelamentos, elogios e outros, referentes aos produtos Bankly. Nosso objetivo, além de atender a todas as exigências estabelecidas pelo Decreto nº 11.034/2022, é proporcionar um atendimento rápido, eficaz e centrado no cliente, fortalecendo nossa rede de contenção.