



## **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 referentes ao atendimento no 1º semestre de 2025.

Em cumprimento à Resolução nº 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional (CMN), apresentamos o Relatório referente ao 1º semestre de 2025 (de 1 de janeiro a 30 de junho), 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.

## **Ouvidoria 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.

### **Política de Relacionamento com Clientes – Bankly**

A Política de Relacionamento com Clientes do Bankly estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades aplicáveis ao relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços, abrangendo todas as fases da jornada: pré-contratação, contratação e pós-contratação. O documento está em constante revisão, com foco na aderência às melhores práticas de mercado e conformidade com os normativos vigentes, em especial a Resolução CMN nº 4.949/21.

A governança dessa política é conduzida por instâncias específicas da estrutura organizacional, com a atuação conjunta das áreas de primeira e segunda linhas de defesa. A Ouvidoria desempenha papel relevante nesse contexto, ao consolidar percepções, identificar pontos recorrentes de fricção e contribuir com subsídios para o aprimoramento contínuo das jornadas e processos que impactam o cliente.

Esse esforço visa garantir que as decisões institucionais estejam alinhadas com os princípios da ética, transparência e foco no cliente, promovendo uma cultura organizacional centrada no relacionamento responsável e sustentável.

### **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](mailto:ouvidoria_bankly@bankly.com.br)

Correspondência: Rua Bacaetava, 401 - Vila Gertrudes, São Paulo - SP, 04705-010

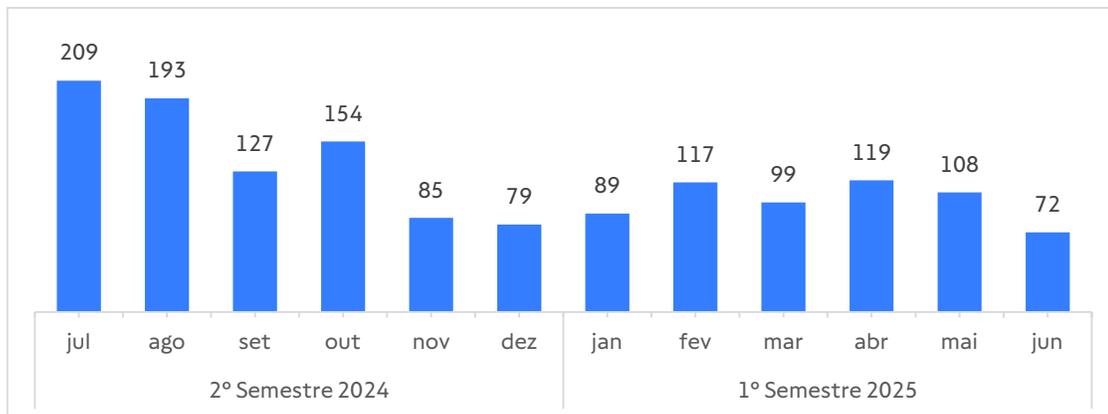
Canal BACEN (RDR/SISCAP – sistema de Registro de Demandas do cidadão)



## 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 segundo semestre foi de 847 (oitocentos e quarenta e sete) vs. 604 (seiscentos e quatro) atendimentos registrados no primeiro semestre. Isso representa uma redução de **28%** (vinte e oito 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 demandas de outras instituições, golpes e devoluções de saldo.

Detalhamento dos motivos:

**Demandas de outras instituições:** Clientes registram demandas relacionadas a outras instituições incorretamente na Ouvidoria Bankly.

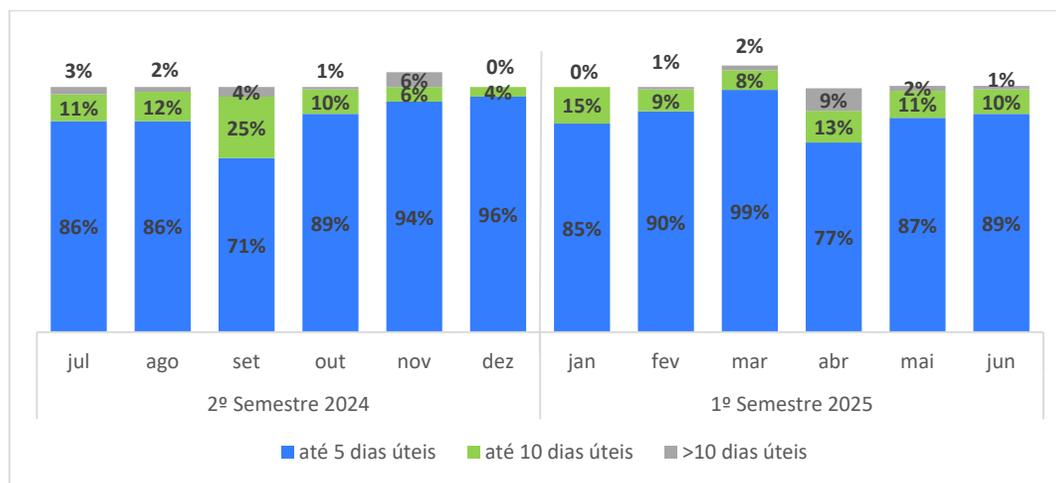
**Golpe:** Cliente realiza pagamento de boleto/pix para determinado beneficiário, após o pagamento acaba identificando que não era o beneficiário esperado, ao avaliar que o recurso foi direcionado para Acesso, entra com pedido de devolução.



**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.

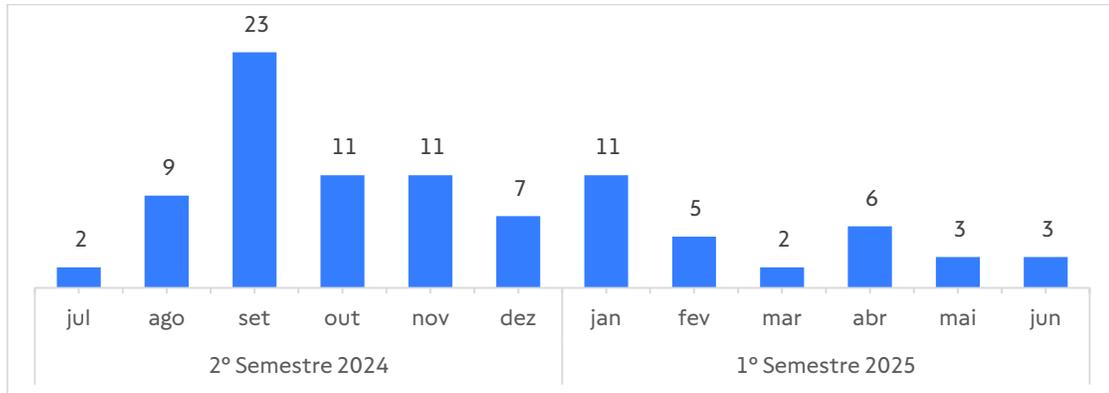
### Evolução tempo médio de solução (TMS) – Ouvidoria



No primeiro semestre de 2025, respondemos **88%** (oitenta e oito 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

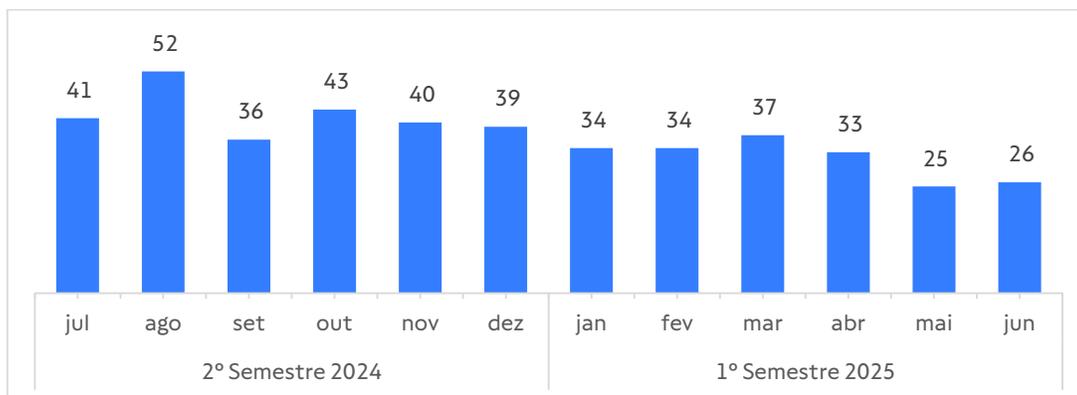


O número de demandas do segundo semestre foi de 63 (sessenta e três) vs. 30 (trinta) atendimentos registrados no primeiro semestre. Isso representa uma redução de 52% (cinquenta e dois por cento) no volume.

Os principais motivos de contato\* foram para relatar golpes, desconhecimento 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 251 (duzentos e cinquenta e um) casos no segundo semestre, para 189 (cento e oitenta e nove) atendimentos no primeiro semestre, o que representa **24%** (vinte e quatro por cento) de redução entre os períodos.



No primeiro semestre de 2025, **100%** das demandas foram respondidas dentro do prazo regulamentar de 10 dias úteis (RESOLUÇÃO CMN Nº 4.860, DE 23 DE OUTUBRO DE 2020).

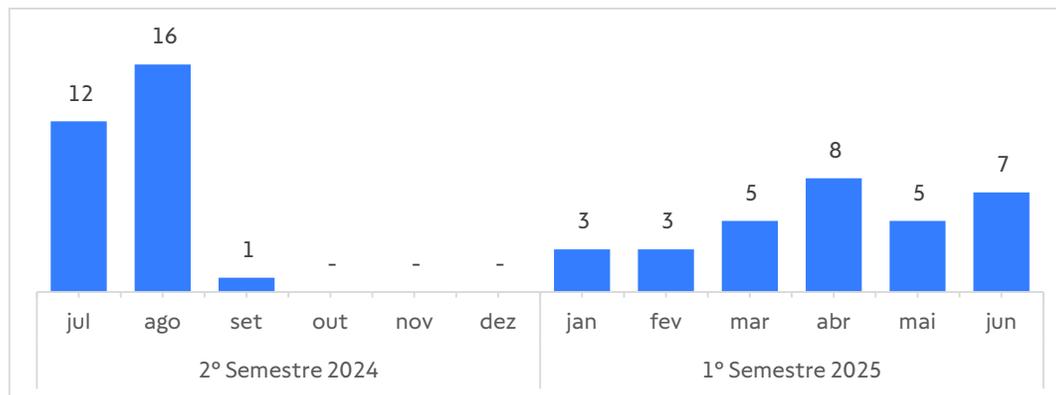
Os principais motivos de contato foram para relatar cancelamento da conta, cartão de crédito e golpes.

**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, parcelamento de faturas, 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 reduziu de 63 (sessenta e três) casos no segundo semestre e 35 (trinta e cinco) no primeiro semestre. O que representa 44% (quarenta e quatro 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 primeiro semestre de 2025, 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 segundo 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: Criação do Processo de Contenção Proativa**

Ação: Alerta de reincidência por CPF para atendimento diferenciado e prioritário. Além de termos um time dedicado a contenção pré ouvidoria (central de Atendimento)

#### **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 diretamente via API com o BACEN (SVR), sem a necessidade de abertura de ticket pelo lado do cliente. Todo processo será realizado diretamente a tela do SVR.

#### **4- Tema: Fortalecimento do Atendimento de 1º nível**

Ação: Monitorias de qualidade orientando e treinando os times de atendimento. Melhorando tempo médio de respostas, produtividade e NPS.



### **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, está em implementação o 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.