



# Relatório de **ouvidoria**

1º Semestre de 2024

**SCD**

## Resolução nº 28/2020

Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições de pagamento e pelas administradoras de consórcio.

Art. 13. O diretor ou administrador responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro.

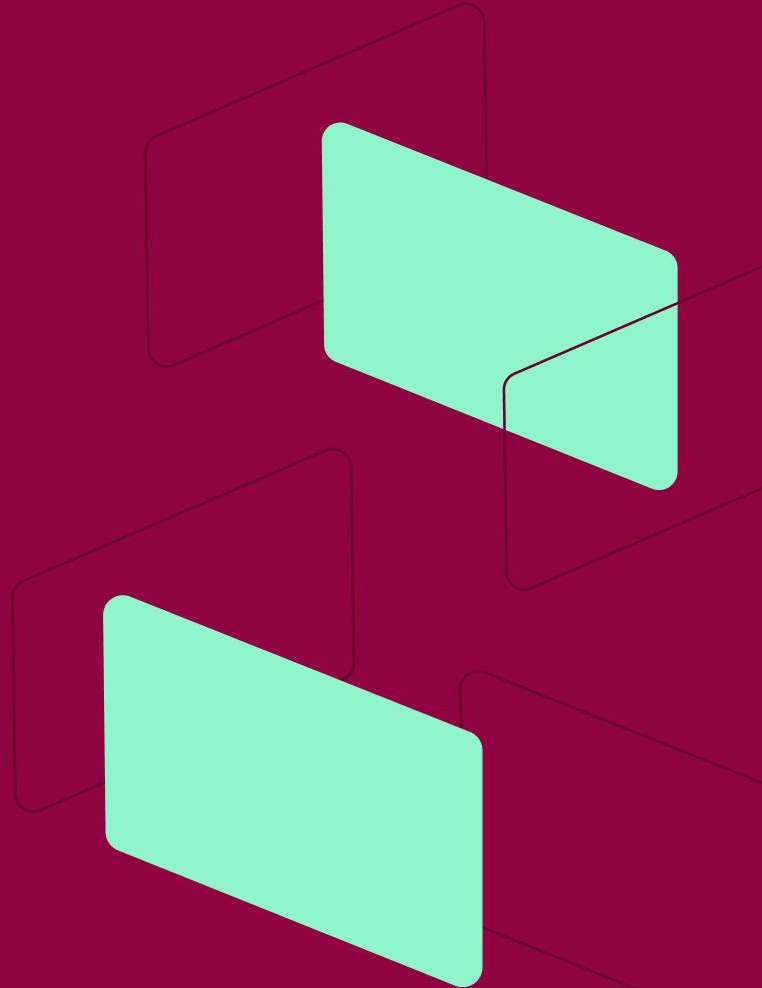
SCD

## Ouvidoria Movable Pay SCD

É essencial que a Movable Pay SCD tenha canais de contato oficiais para atender aos seus clientes e defender os direitos do consumidor. Atendendo em última instância os chamados dos usuários que **não conseguiram solucionar suas demandas nos canais de atendimento primários**, a Movable Pay SCD tem instituída uma área de Ouvidoria, cuja estrutura é compatível com a sua natureza e a complexidade dos produtos e serviços que oferece ao mercado.

A Ouvidoria da Movable Pay SCD atua com **transparência, isenção, imparcialidade e respeito** através de controles adotados para prover a segurança e a confiabilidade aos processos, aplicando as melhores práticas de mercado para identificação, registro, análise e pronta resposta para as demandas manifestadas por seus clientes, fornecedores e parceiros.

Nas páginas seguintes, mostramos um pouco dos nossos resultados e indicadores do primeiro semestre de 2024.



## Total de reclamações

Durante o primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria da Movable Pay SCD atendeu um total de **28 demandas** vindas do RDR (Bacen), considerando que o cadastro perante o Banco Central do Brasil foi ativo no mês de maio/2024.

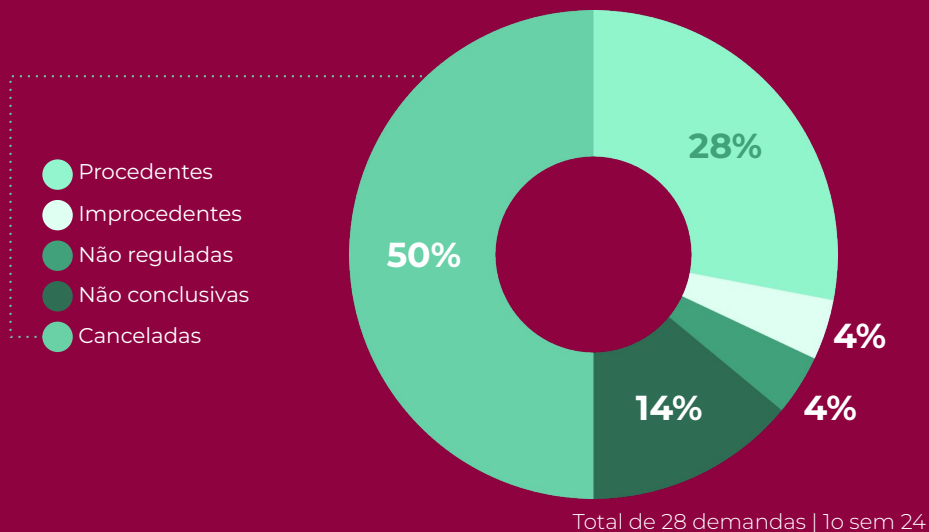


Quantidade de demandas recebidas no 1o sem 24 do Banco Central do Brasil.

## Procedência dos casos

Como parte do trabalho da Ouvidoria, está a identificação de oportunidades de melhoria em nossos produtos e serviços. Após a licença concedida pelo Banco Central do Brasil, ainda não recebemos manifestações inerentes à Mobile Pay SCD, desta forma, os julgamentos por parte do Banco Central estão ligadas ao entendimento sobre o funcionamento da instituição.

50% das demandas foram canceladas por serem reclamações inerentes a outras instituições (Zoop, MOVA, etc)



28% dos casos foram classificados como procedentes pelo Banco Central por ausência de evidências ou entendimento sobre o funcionamento com as instituições parceiras.

