Relatório de **ouvidoria**

2º Semestre de 2024

SCD

Resolução CMV nº 4.860/2020

Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de Ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Bacen.

Art. 12. O diretor responsável pela Ouvidoria deve elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro.

SCD

Ouvidoria Movile Pay SCD

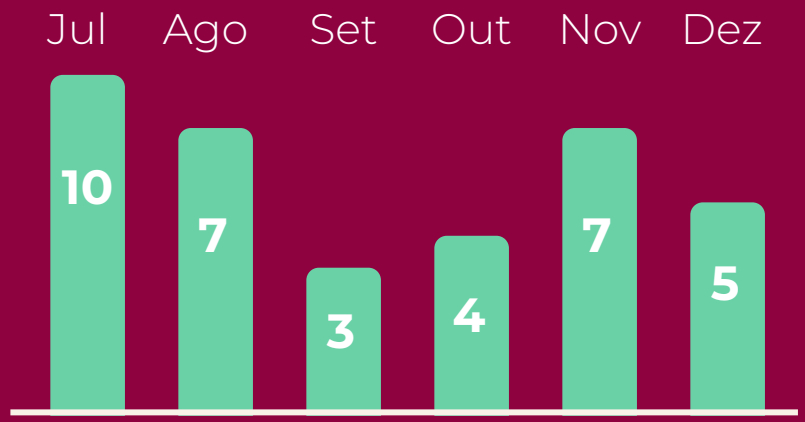
É essencial que a Movile Pay SCD tenha canais de contato oficiais para atender aos seus clientes e defender os direitos do consumidor. Atendendo em última instância os chamados dos usuários que **não conseguiram solucionar suas demandas nos canais de atendimento primários**, a Movile Pay SCD tem instituída 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 Movile 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 segundo semestre de 2024.

Total de reclamações

Durante o segundo semestre de 2024, a Ouvidoria da Movile Pay SCD atendeu um total de **36 demandas** vindas do RDR (Bacen), considerando que o cadastro perante o Banco Central do Brasil foi ativo no mês de maio/2024.

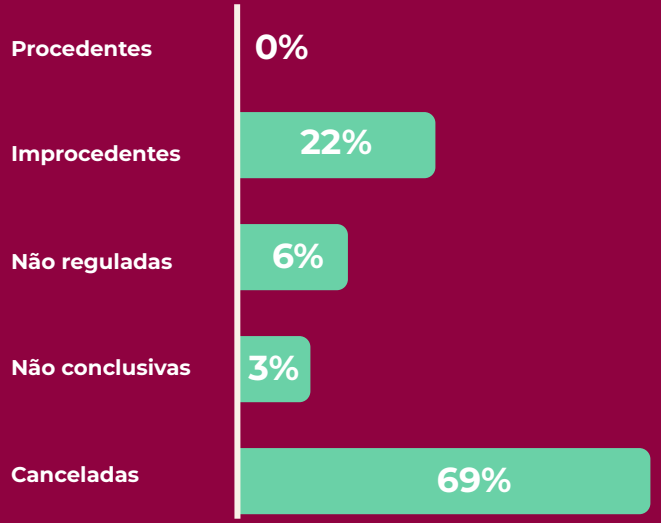


Quantidade de demandas recebidas no 2° semestre/24 do Banco Central do Brasil.

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 Movile Pay SCD, desta forma, os julgamentos por parte do Banco Central estão ligadas ao entendimento sobre o funcionamento do ecossistema da instituição.

Todas as demandas foram respondidas dentro do prazo estabelecido pelo Banco Central do Brasil e nenhuma demanda foi julgada Procedente no 2° Sem./24.



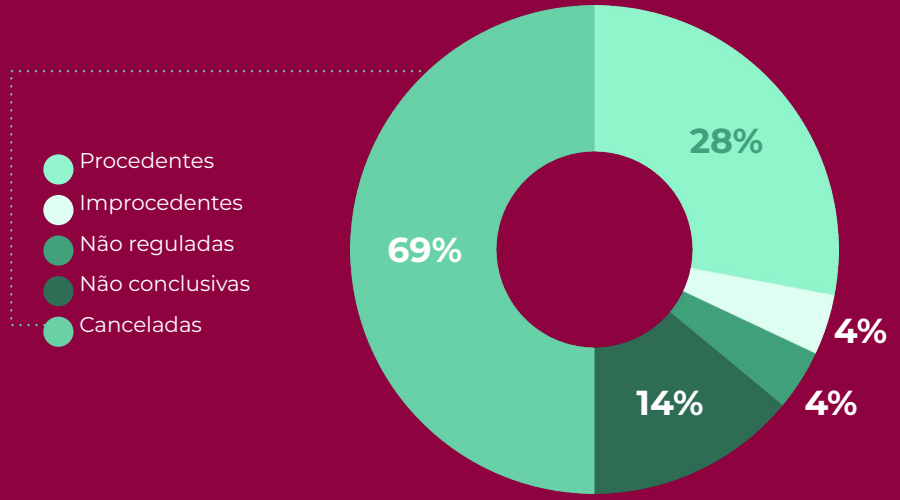
Total de 36 demandas | 2° sem/24

69% das demandas foram canceladas por serem reclamações inerentes a outras instituições (Zoop, MOVA, etc)

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 Movile Pay SCD, desta forma, os julgamentos por parte do Banco Central estão ligadas ao entendimento sobre o funcionamento da instituição.

69% das demandas foram canceladas por serem reclamações inerentes a outras instituições (Zoop, MOVA, etc)



Total de 36 demandas | 2° sem/24

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