



Relatório de Ouvidoria

M PAGAMENTOS S.A. – Crédito, Financiamento e Investimentos

Relatório Semestral para atender aos requisitos estabelecidos na Resolução 4.860, do Conselho Monetário Nacional.

Data base: dezembro/2021

Aos Srs. Administradores da M PAGAMENTOS S.A. – Crédito, Financiamento e Investimentos (“M Pagamentos”).

Atendendo a exigência de emissão semestral de relatório conforme, Resolução 4.860/20 do Conselho Monetário Nacional, a M Pagamentos apresenta a seguir o relatório semestral de Ouvidoria, quantitativo e qualitativo, acerca das atividades desenvolvidas no cumprimento de suas atribuições.



K

U

LSS

DLB

DMSB

AFFCB



Índice

1. Introdução.....	3
Seção Descritiva.....	4
1.1 - Funcionamentos do Departamento de Ouvidoria.....	4
1.2 - Detalhamentos das Proposições encaminhadas.....	5
1.3 - Exames de Certificação de Ouvidor.....	6
1.4 - Adequações da estrutura da ouvidoria.....	6
1.5 - Proposições encaminhadas a Diretoria.....	6
Seção Qualitativa – Relatórios.....	7
2.1 - Volume de reclamação por motivos.....	7
2.2 - Demandas Recebidas por Canal.....	8
2.3 - E-mails recebidos sem o preenchimento do formulário.....	8
2.4 - Distribuição de manifestações por Regiões.....	9
2.5 – Reclamações Protocoladas por motivos.....	10
2.6 - Reclamações Protocoladas – Procedentes solucionadas e Improcedentes.....	10
2.7 - Comparativo dos Semestres anteriores – Quantidade de reclamações protocoladas.....	11
2.8- Avaliação Direta de qualidade prestado pela Ouvidoria encaminhado via e-mail.....	11
3. Conclusão.....	12



K

U

LSS

DLB

DMSB

AFFCB



Introdução

Ouvidoria

A Ouvidoria da M Pagamentos tem como principal finalidade:

- (i) atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da Companhia;
- (ii) atuar como canal de comunicação entre a Companhia e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

A ouvidoria possui como objetivo assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor.

Missão

Garantir o direito de manifestação do cliente sobre os serviços prestados pela M Pagamentos.

Negócio

Atuar na melhoria dos serviços prestados aos clientes, estabelecendo parcerias internas em prol da qualidade e da efetividade no atendimento.

Visão

Ser agente da plena satisfação no atendimento ao cliente dos serviços prestados pela M Pagamentos.

Responsáveis pelo Departamento

Diretor de Ouvidoria

Alberto Kohn de Penhas

Ouvidora

Luciene Aparecida de Souza Costa



K

U

LSS

DLS

DMSB

AFFCB



1. Seção Descritiva

A Ouvidoria centraliza e gerencia as manifestações de clientes e usuários feitas por telefone 0800, e-mail, site e demais formas de contato estabelecidas pela companhia. Também encaminha às respectivas áreas as reclamações registradas no sistema do Banco Central do Brasil (RDR - Sistema de Registro de Denúncias), reclamações e pedidos de informações apresentadas à Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon).

Dessa forma, a Ouvidoria funciona como um instrumento eficiente de solução de problemas e de aperfeiçoamento dos serviços prestados.

Entre as atribuições da Ouvidoria estão:

- atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;
- prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;
- manter a diretoria informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-los.

1.1 - Funcionamento do Departamento de Ouvidoria

- É disponibilizado aos clientes os seguintes canais de comunicação com a Ouvidoria:
 - **Telefone - 0800-723-2399**
Atendimento de: Segunda a Sexta - 09h00min às 18h00min;
 - **Atendimento para pessoas com deficiência auditiva 0800 727 73 20**
Atendimento de: Segunda a Sexta - 09h00min às 18h00min;
 - **Site**, endereço eletrônico <http://www.saxfinanceira.com.br>
- Com a abertura do processo de Ouvidoria, o cliente recebe número de protocolo e ciência do prazo máximo de retorno de 10 dias úteis, conforme Resolução 4.860/20.



K

U

LSS

DLB

DMSB

AFFCB



- O departamento de ouvidoria é composto por um ouvidor, contratado pelo regime CLT.
- Preenchido o cadastro de manifestação na ouvidoria com os dados do cliente, descrição da manifestação, identificação do departamento responsável, classificando como reclamação, informação, solicitação, elogio e sugestão;
- Nos pedidos de informação, o cliente é orientado e direcionado para o atendimento convencional (SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente) e acompanhado pela ouvidoria até finalização;
- As reclamações são encaminhadas para averiguação quanto à procedência, legalidade e os envolvidos;
- Em seguida é cobrada uma solução definitiva aos responsáveis, definido como prazo máximo de retorno 48 horas do recebimento da manifestação.
- Se forem julgados não procedentes, as manifestações são encaminhadas para retorno ao cliente, justificando o motivo e agradecendo a sua manifestação;
- Os elogios, sugestões e solicitações são encaminhados ao departamento responsável e retornamos com a resposta de agradecimento;
- A partir das informações gerenciais e de dados estatísticos, são realizados estudos para elaboração de planos de ações para melhoria dos serviços.

1.2 - Detalhamento das Manifestações encaminhadas

No semestre findo em 31 de Dezembro de 2021, foram recebidas **2.049** manifestações sendo:

- **2.012** manifestações de informação, após averiguação quanto a procedência, foram julgadas como improcedente;
- **27** manifestações de reclamação, sendo que após averiguação quanto a procedência, foram julgadas como improcedentes;
- **8** manifestações de reclamação, sendo que após averiguação quanto a procedência, foi julgada como procedente solucionada;
- **2** manifestações de sugestão/Critica/Elogio.



K

U

LSS

DLS

DMSB

AFFCB



1.3 - Exames de Certificação de Ouvidoria

Todos os profissionais que atuam nas atividades da Ouvidoria realizaram curso de capacitação e são devidamente certificados, em conformidade com a Resolução CMN n.º 4.860.

1.4 - Adequações da estrutura da ouvidoria

O Departamento de Ouvidoria é composto por um Ouvidor para o atendimento das reclamações, o que é adequado para o atendimento de nossos Clientes.

No tocante das instalações do Departamento de Ouvidoria, estas são suficientes para o atendimento dos Clientes, tendo em vista, a natureza e complexidade dos negócios da M Pagamentos.

1.5 - Proposições encaminhadas a Diretoria.

Neste Semestre não foi identificado medidas corretivas ou de aprimoramento que devessem ser encaminhadas para a diretoria.

Resumo das manifestações recebidas.

As demandas dos clientes da M Pagamentos S.A. – Crédito, Financiamento e Investimentos (opera somente com pessoas físicas) no segundo semestre de 2021.

Canais de recebimento	Quantidade
0800 – Ouvidoria Sax Financeira 0800 723 23 99 Opção 02	1693
0800 – Ouvidoria Sax Financeira 0800 727 73 20 Deficiente Auditivo	319
Formulário disponibilizado no site (Sax Financeira) – E-mail	37
RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão	30
E-mails recebidos sem o preenchimento do formulário (ouvidoria@saxfinanceira.com.br)	437
Reclamações protocoladas julgadas procedentes solucionadas	15
Reclamações protocoladas julgadas improcedentes	47



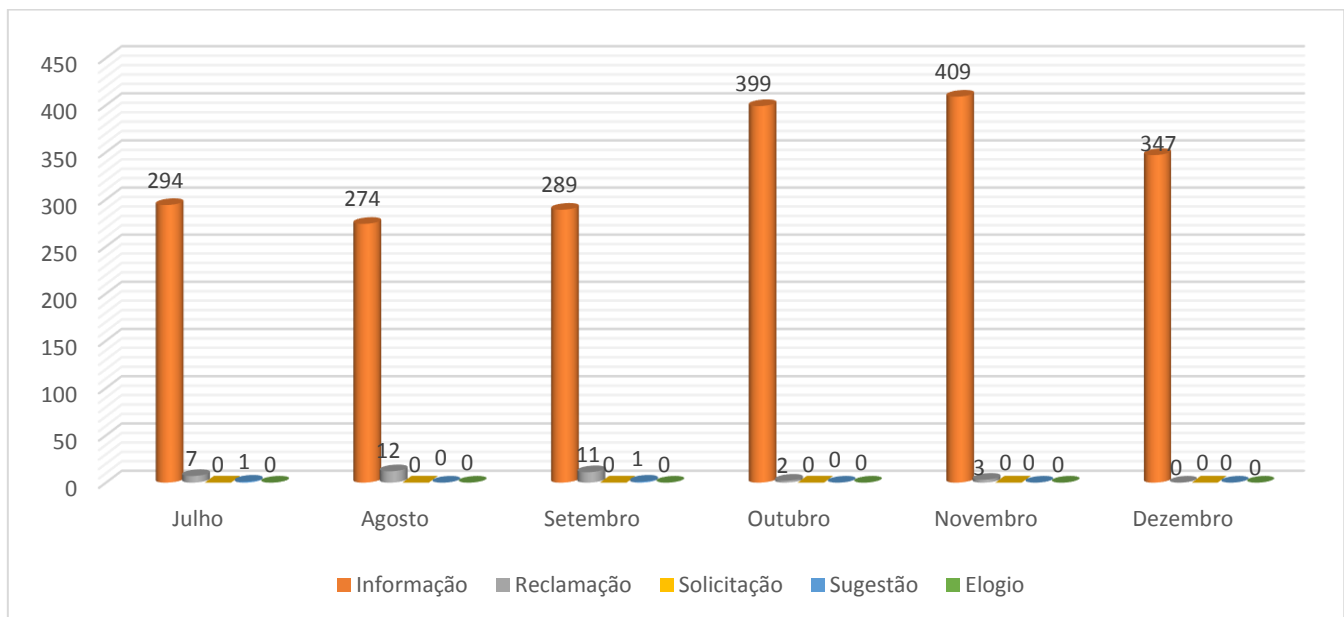


2. Seção Qualitativa – Relatórios

2.1 – Volume de reclamação por motivos

2º Semestre 2021	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio
Julho	0	294	7	0	1	0
Agosto	0	274	12	0	0	0
Setembro	0	289	11	0	1	0
Outubro	0	399	2	0	0	0
Novembro	0	409	3	0	0	0
Dezembro	0	347	0	0	0	0
Total	0	2012	35	0	2	0

Representatividade gráfica.



K

U

LSS

DLS

DMSB

AFFCB



2.2 - Demandas Recebidas por Canal

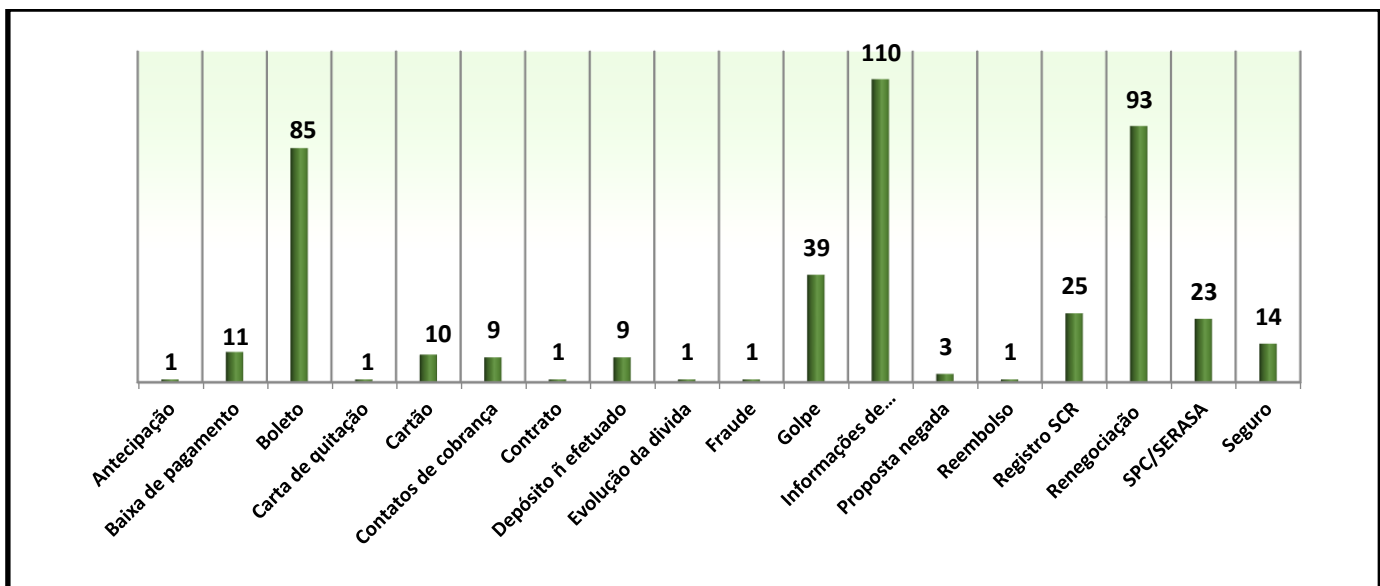
2º Semestre 2021	Canal 0800	Canal Site	Canal 0800 D.A.*	Total
Julho	231	12	59	302
Agosto	265	11	10	286
Setembro	255	7	39	301
Outubro	328	2	71	401
Novembro	350	3	59	412
Dezembro	264	2	81	347
Total	1693	37	319	2049

*D.A. (Deficiente Auditivo)

2.3 - E-mails recebidos sem o preenchimento do formulário

2º Semestre	
Julho	60
Agosto	85
Setembro	79
Outubro	95
Novembro	69
Dezembro	49
Total	437

Representatividade Gráfica – de e-mails recebidos sem o preenchimento do formulário.





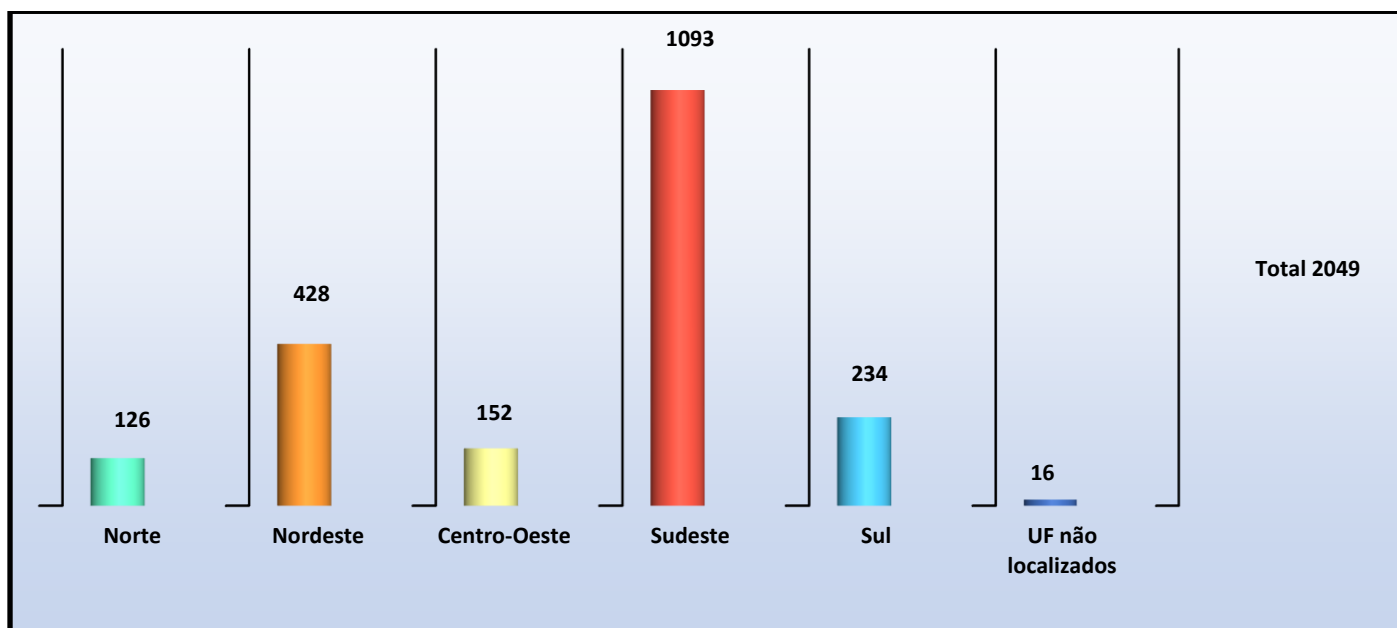
2.4 - Distribuição de manifestações por Regiões

Regiões do Brasil	
Norte	126
Nordeste	428
Centro-Oeste	152
Sudeste	1093
Sul	234
Total	2033

Erro no registro do DDD	16
-------------------------	----

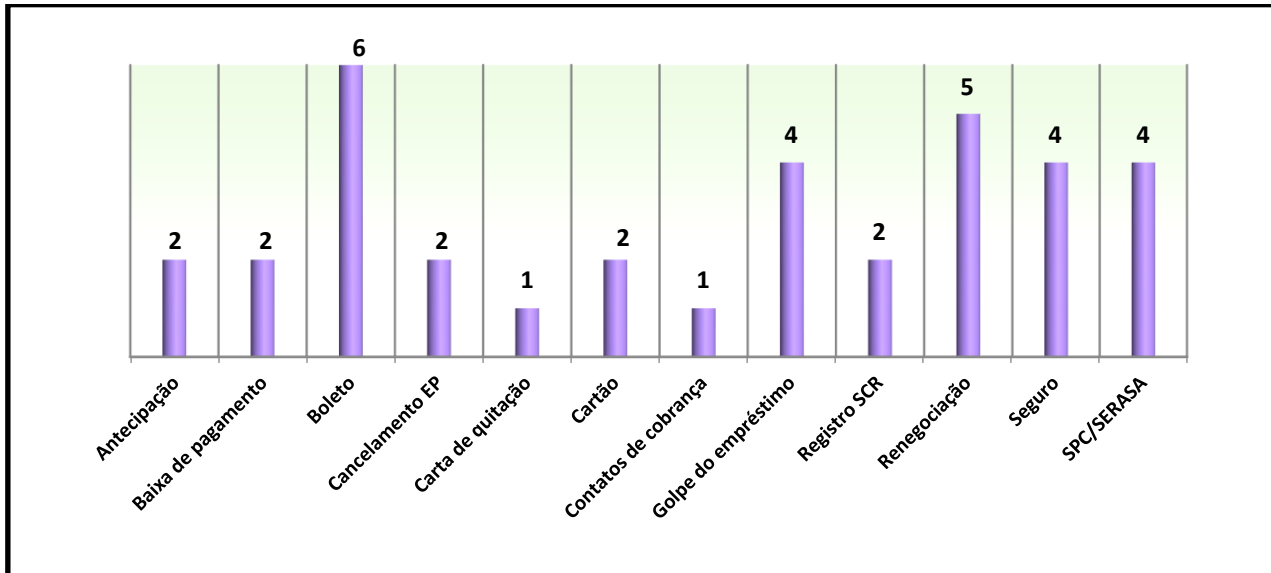
Total Geral	2049
--------------------	-------------

Representatividade Gráfica.



Total de reclamações protocoladas no canal de Ouvidoria

2.5 – Reclamações Protocoladas por motivos



2.6 Reclamações Protocoladas – Procedentes solucionadas e Improcedentes

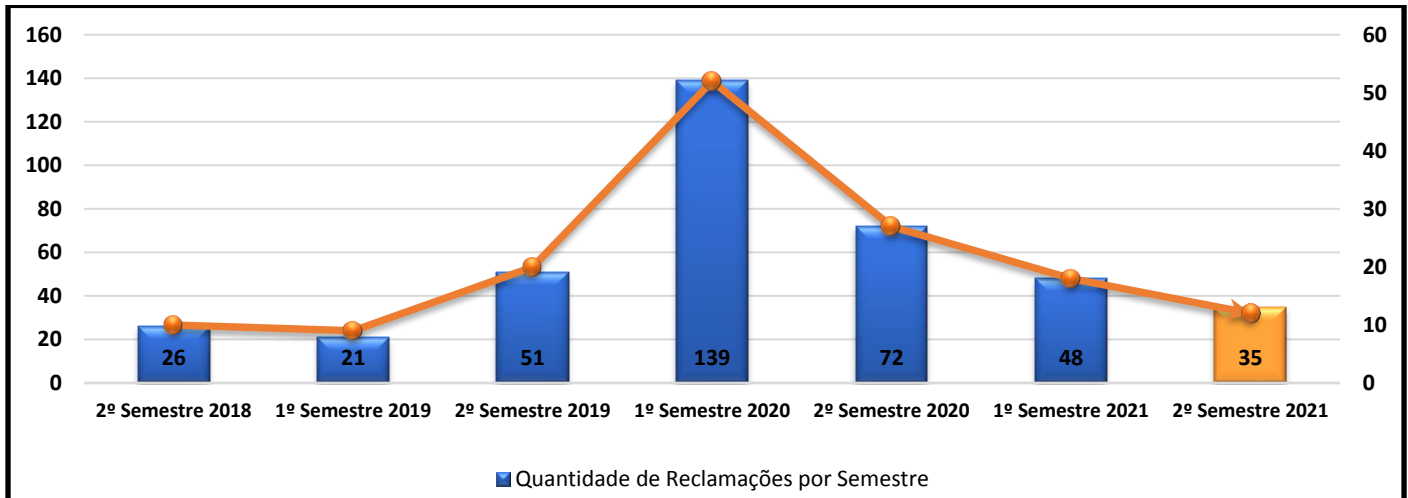
Procedentes solucionadas	
Boleto	2
Cancelamento EP	1
Contatos de cobrança	1
Renegociação	1
SPC/SERASA	3
Total	8

Improcedentes	
Antecipação	2
Baixa de pagamento	2
Boleto	4
Cancelamento EP	1
Carta de quitação	1
Cartão	2
Golpe do empréstimo	4
Registro SCR	2
Renegociação	4
Seguro	4
SPC/SERASA	1
Total	27





2.7 Comparativo dos Semestres anteriores – Quantidade de reclamações protocoladas



2.8 Avaliação Direta de Qualidade de Atendimento Prestado pela Ouvidoria

A pesquisa de avaliação de qualidade foi estruturada de forma a obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto para a qualidade do atendimento e para a qualidade da resposta apresentada, conforme Resolução CMN N° 4.860.

Das notas apontadas pelos clientes no segundo semestre de 2021, obtivemos uma média **2,3** para a qualidade do atendimento e **2,3** para a solução apresentada.





Conclusão

Como conclusão, diante das informações acima expostas, é cabível afirmar que os trabalhos para cumprimento dos requerimentos da Resolução CMN 4.860/20, foram desempenhados pela M Pagamentos de forma adequada durante o período analisado, em consonância com as normas expedidas pelo Banco Central do Brasil.

Atenciosamente,

Alberto Kohn de Penhas

Diretor de Ouvidoria

Luciene Aparecida de Souza Costa

Ouvidora

