



Relatório de Ouvidoria

PAGAMENTOS S.A. – Crédito, Financiamento e Investimentos

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

Data base: junho/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.



Índice

Introdução	3
1. Seção Descritiva	4
1.1 - Funcionamento do Departamento de Ouvidoria.....	4
1.2 - Detalhamento das Manifestações encaminhadas.....	5
1.3 - Exames de Certificação de Ouvidoria	6
1.4 - Adequações da estrutura da ouvidoria	6
1.5 - Proposições encaminhadas a Diretoria.	6
2. 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 de Atendimento Prestado pela Ouvidoria	11
Conclusão	12



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



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>
 - **E-mail** - ouvidoria@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.

LADSC

K



- 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 30 de Junho de 2021, foram recebidas **2.051** manifestações sendo:

- **1.998** manifestações de informação, após averiguação quanto a procedência, foram julgadas como improcedente;
- **38** manifestações de reclamação, sendo que após averiguação quanto a procedência, foram julgadas como improcedentes;
- **10** manifestações de reclamação, sendo que após averiguação quanto a procedência, foi julgada como procedente solucionada;
- **5** manifestações de sugestão/Critica/Elogio;



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 identificadas 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 primeiro semestre de 2021.

Canais de recebimento	Quantidade
0800 – Ouvidoria Sax Financeira 0800 723 23 99 Opção 02	1551
0800 – Ouvidoria Sax Financeira 0800 727 73 20 Deficiente Auditivo	432
Formulário disponibilizado no site (Sax Financeira) – E-mail	68
RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão	31
E-mails recebidos sem o preenchimento do formulário (ouvidoria@saxfinanceira.com.br)	765
Reclamações protocoladas julgadas procedentes solucionadas	10
Reclamações protocoladas julgadas improcedentes	38

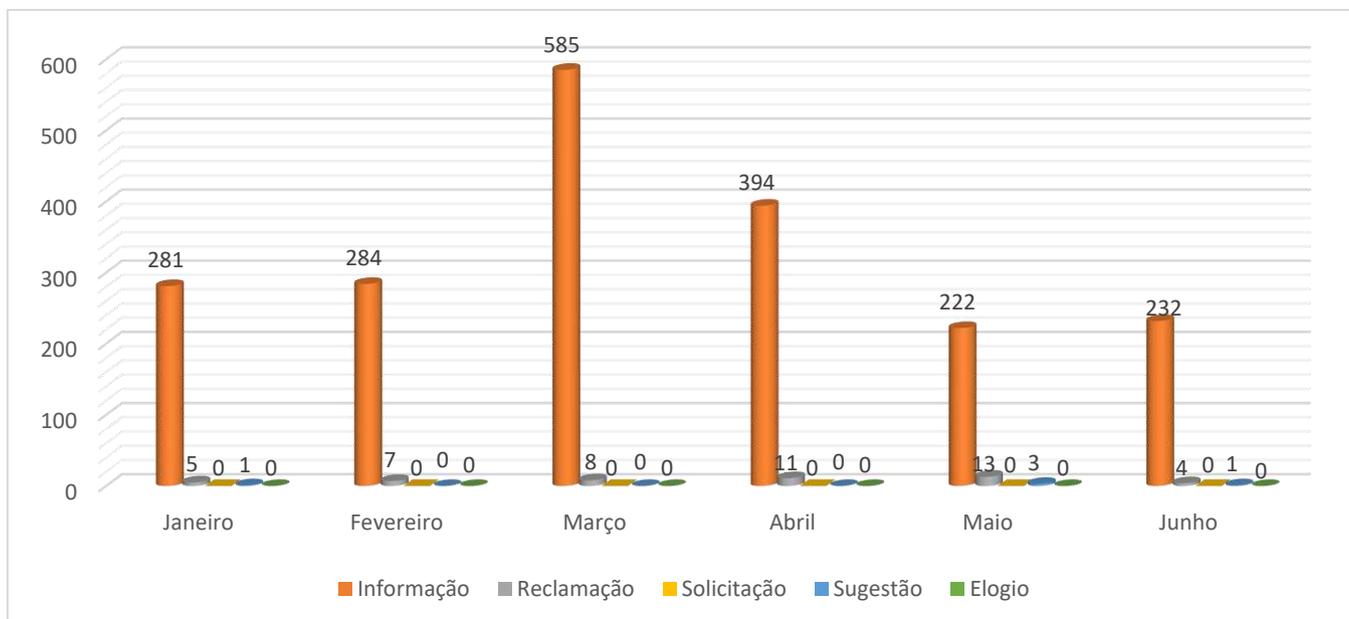


2. Seção Qualitativa – Relatórios

2.1 – Volume de reclamação por motivos

1º Semestre 2021	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio
Janeiro	0	281	5	0	1	0
Fevereiro	0	284	7	0	0	0
Março	0	585	8	0	0	0
Abril	0	394	11	0	0	0
Maiο	0	222	13	0	3	0
Junho	0	232	4	0	1	0
Total	0	1998	48	0	5	0

Representatividade gráfica.





2.2 - Demandas Recebidas por Canal

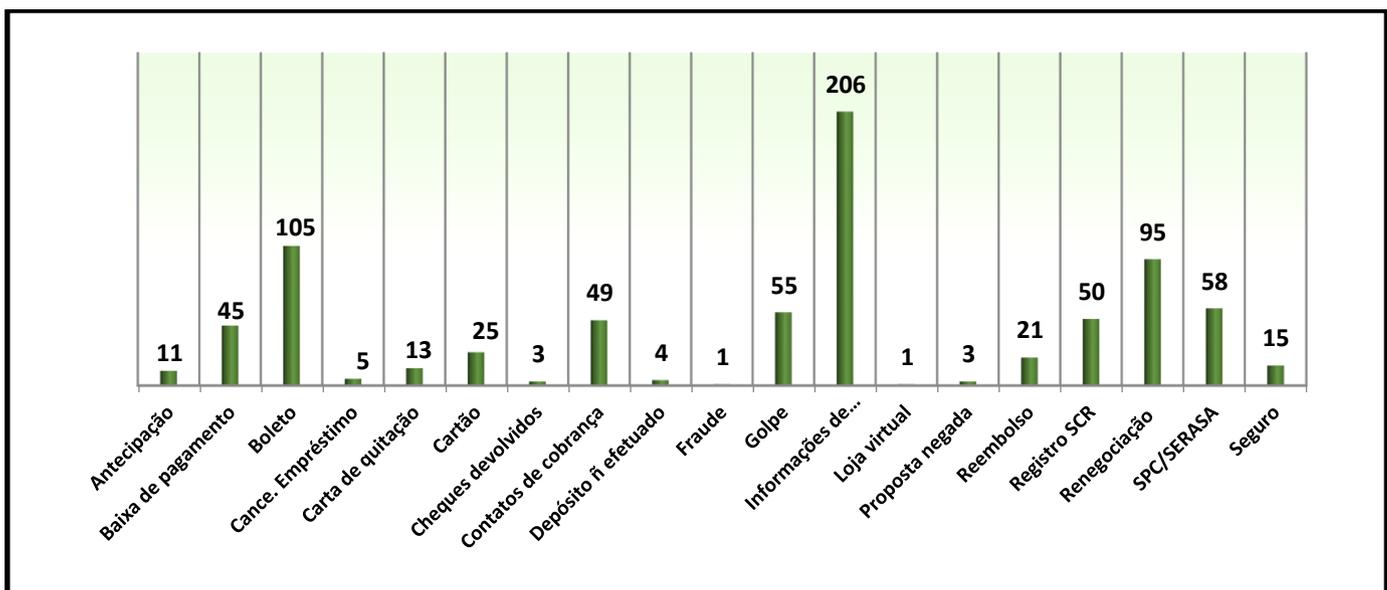
1º Semestre 2021	Canal 0800	Canal Site	Canal 0800 D.A.*	Total
Janeiro	224	08	55	287
Fevereiro	213	10	68	291
Março	455	12	127	594
Abril	311	12	82	405
Mai	170	21	47	238
Junho	178	05	53	236
Total	1551	68	432	2051

*D.A. (Deficiente Auditivo)

2.3 - E-mails recebidos sem o preenchimento do formulário

1º Semestre	
Janeiro	109
Fevereiro	128
Março	181
Abril	136
Mai	119
Junho	92
Total	765

Representatividade Gráfica.





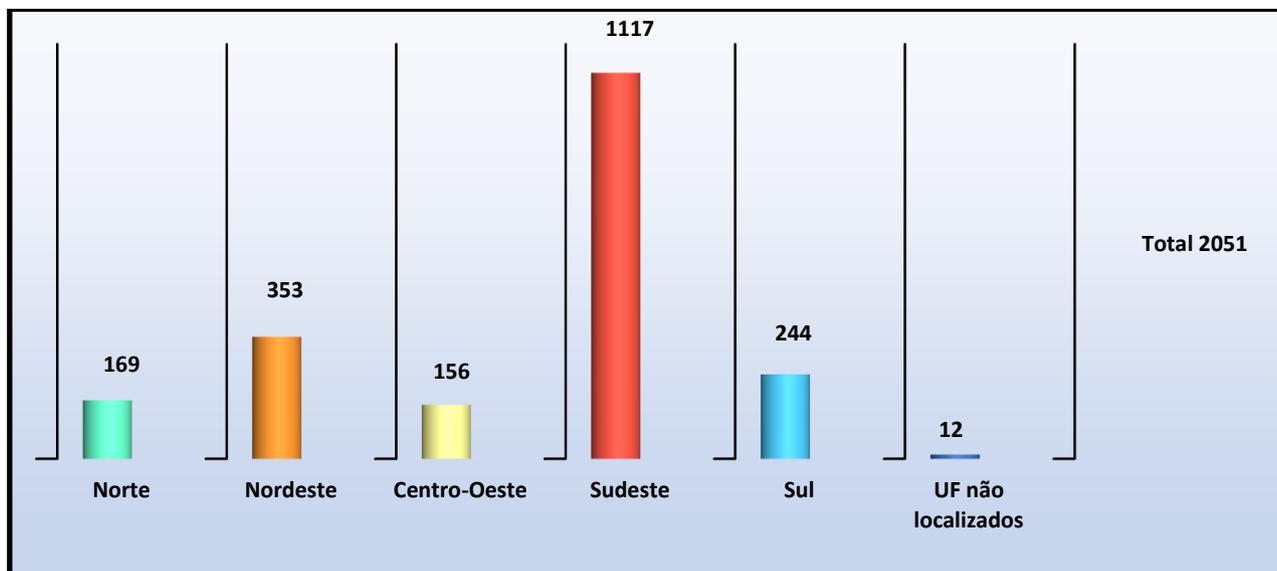
2.4 - Distribuição de manifestações por Regiões

Regiões do Brasil	
Norte	169
Nordeste	353
Centro-Oeste	156
Sudeste	1117
Sul	244
Total	2039

Erro no registro do DDD	12
-------------------------	----

Total Geral	2051
--------------------	-------------

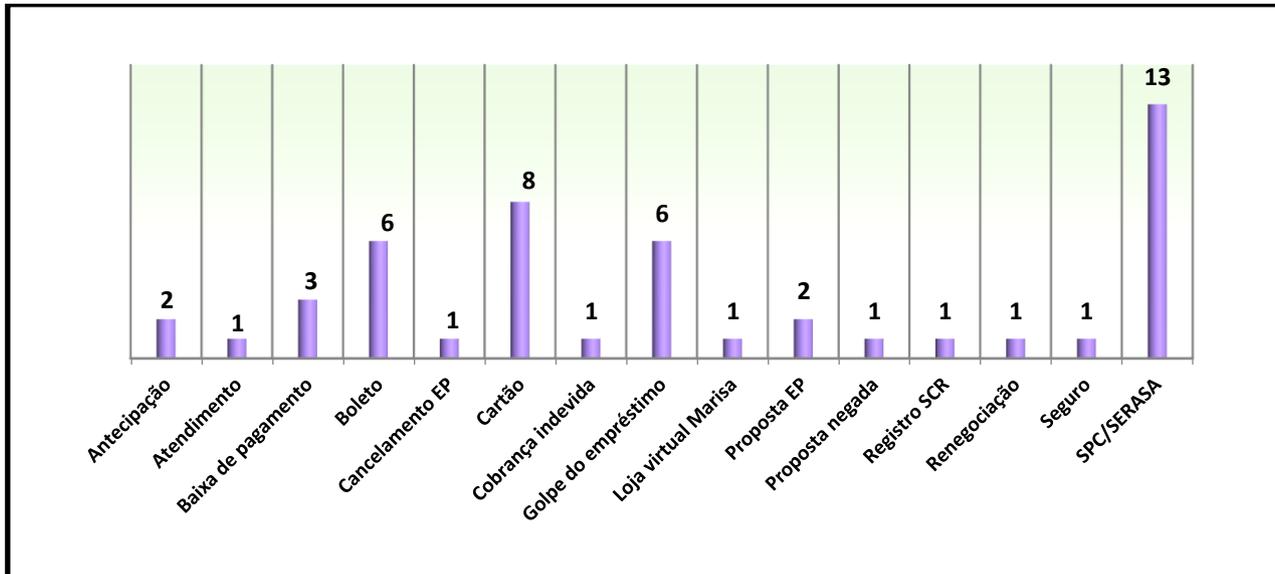
Representatividade Gráfica.





Total de reclamações protocoladas no canal de Ouvidoria

2.5 – Reclamações Protocoladas por motivos



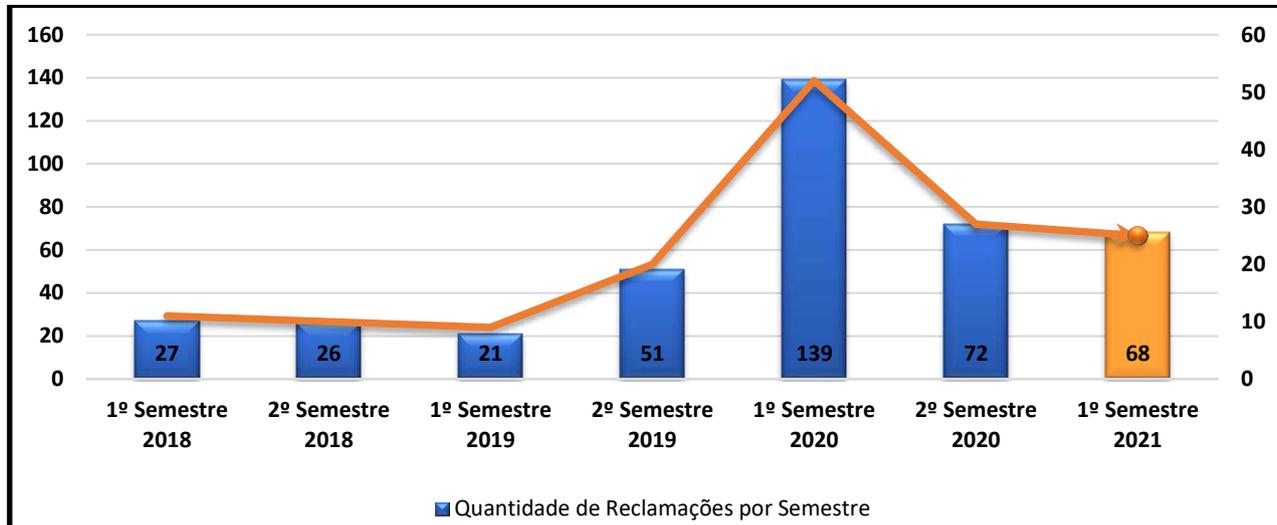
2.6 Reclamações Protocoladas – Procedentes solucionadas e Improcedentes

Procedentes solucionadas	
Atendimento	1
Boleto	1
Seguro	1
SPC/SERASA	7
Total	10

Improcedentes	
Antecipação	2
Baixa de pagamento	3
Boleto	5
Cancelamento EP	1
Cartão	8
Cobrança indevida	1
Golpe do empréstimo	6
Loja virtual Marisa	1
Proposta de EP	2
Proposta negada	1
Registro SCR	1
Renegociação	1
SPC/SERASA	6
Total	38



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 primeiro semestre de 2021, obtivemos uma média **4,2** para a qualidade do atendimento e **4,2** 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