



Relatório da Ouvidoria

2024/01



SUMÁRIO

1. Considerações Iniciais da Ouvidoria
2. Números da Ouvidoria
3. Números do Banco Central – RDR
4. Canais de Atendimento

Neste primeiro semestre de 2024, a OKP obteve a autorização do BCB para atuar como instituição de pagamento na modalidade pré-paga.

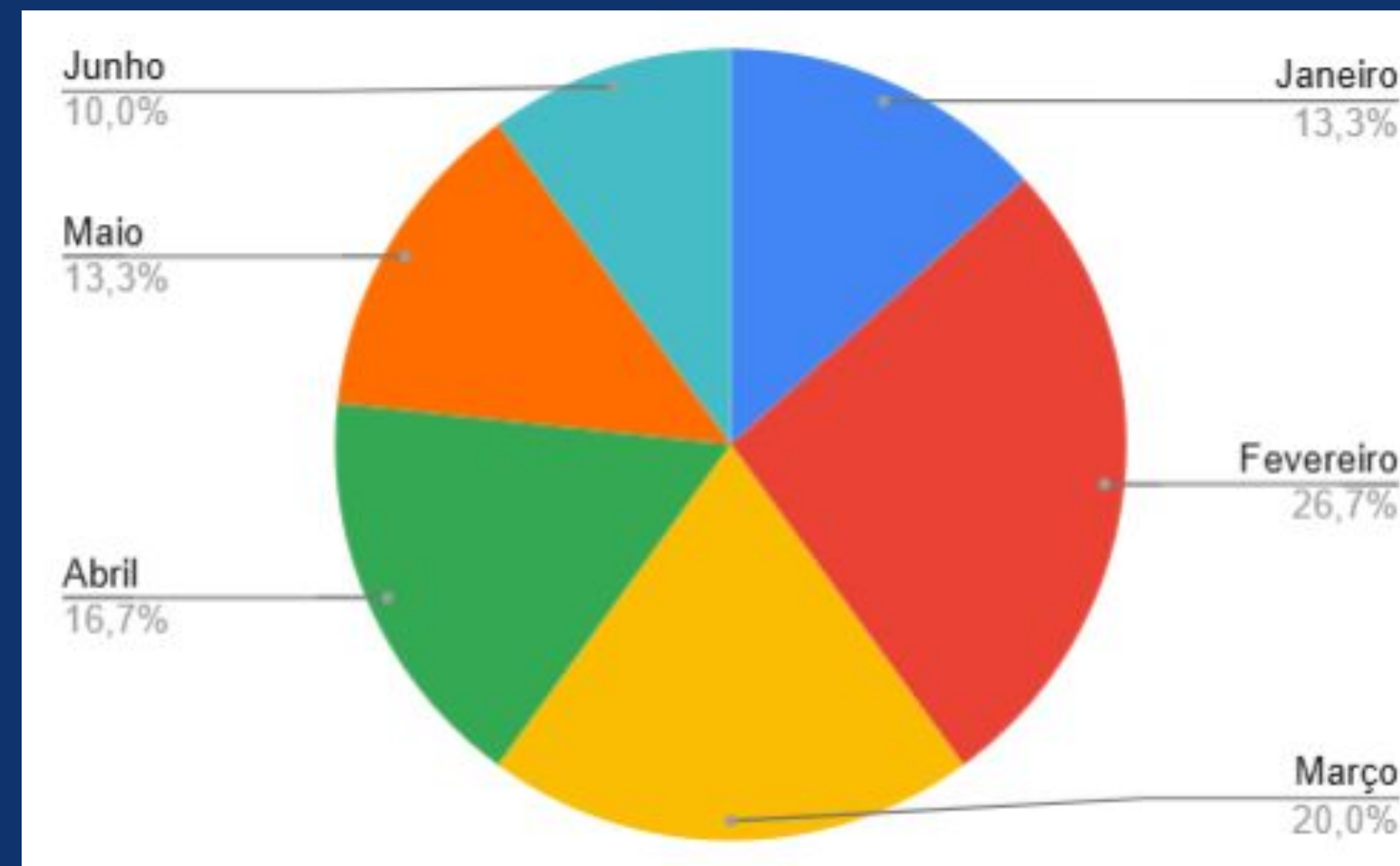
Com isso, a OKP passou a observar de forma ainda mais atenta toda a regulamentação aplicável às suas atividades.

Neste contexto, a Ouvidoria da OKP, já em funcionamento, especialmente através do canal de e-mail, iniciou a estruturação de um componente mais robusto e alinhado às normativas aplicáveis, especialmente à Resolução BCB nº. 28/2020, que, já no próximo semestre, estará funcionando de forma efetiva.

OneKey *NÚMEROS DE OUVIDORIA*

Payments

- A Ouvidoria OKP recebeu 30 demandas;
- Todas as reclamações foram retornadas dentro do prazo regulamentar;
- Com a criação da área de Atendimento ao longo do semestre, 13 demandas foram encaminhadas para lá, por se tratar de demandas de primeira instância.





NÚMEROS DO BANCO CENTRAL RDR

- **A Ouvidoria da OKP recebeu 5 demandas através do canal RDR do BCB;**
- **100% das demandas foram respondidas dentro do prazo regulamentar;**
- **80% das demandas foram consideradas inconclusivas ou improcedentes.**

Trimestralmente, o BCB divulga o ranking de reclamações das instituições, estimando o número de reclamações procedentes a cada milhão de clientes. A OneKey não figurou no ranking em nenhum dos dois trimestres de 2024/01!



CANAIS DE ATENDIMENTO

OUVIDORIA:

ouvidoria@onekeypayments.com

Em breve, com canal telefônico de atendimento.

ATENDIMENTO:

support@onekeypayments.com

Em breve, também com canal telefônico de atendimento.