



## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º Semestre 2024

## **OBJETIVO**

### **Ouvidoria**

É um canal de comunicação direta com o Ouvidor, buscando o registro e o encaminhamento de sugestões, solicitações, reclamações, elogios e denúncias dos clientes externos, de forma a garantir agilidade na resposta e nas soluções.

### **Regulatório**

**Órgão Regulador:** Banco Central do Brasil – Órgão responsável pela regulamentação do Sistema de Ouvidoria Bancária.

**Código de Defesa do Consumidor:** CDC.

### **Resolução BCB nº 28, de 23 de Outubro de 2020:**

Dispõe sobre a instituição do componente organizacional de Ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

## APRESENTAÇÃO

O Relatório da Ouvidoria da Paycash estabelece boas práticas na comunicação com nossos clientes e parceiros.

Ele traz informações transparentes das nossas atribuições diárias de ouvir, dialogar, observar diferentes comportamentos e entender aflições, desejos e anseios dos nossos clientes internos e externos.

Nosso compromisso, antes de tudo, é com a informação fidedigna, é a base que assegura a confiança e a credibilidade necessária ao nosso canal, para atuar de forma absolutamente imparcial e justa, em todas as questões do dia a dia.

### Ouvidoria Paycash



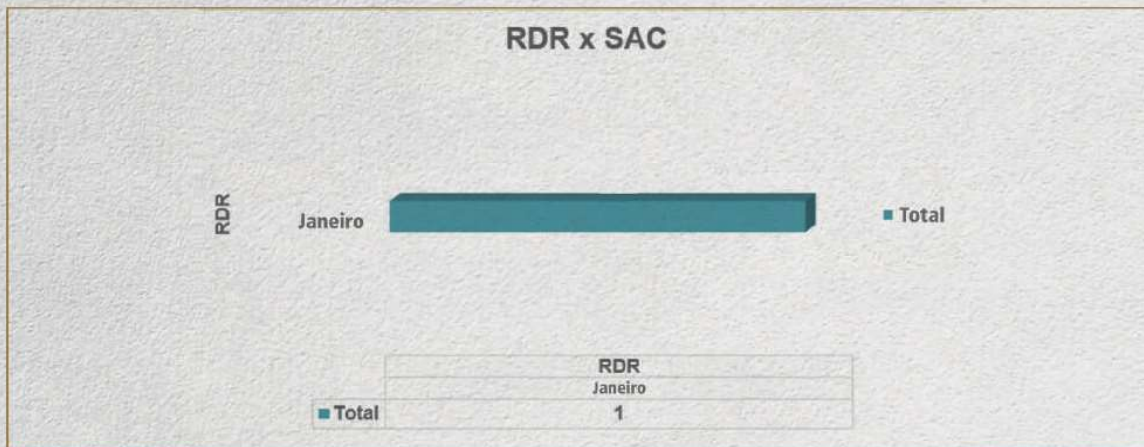
## Seção de Resultados Ouvidoria 1º Semestre de 2024

Em cumprimento à Resolução BCB nº 28/2020, apresentamos o Relatório referente ao 1º Semestre de 2024 (01/01/2024 a 30/06/24), acerca da atuação da Ouvidoria da PayCash.

**No período foi registrado um (1) caso, sendo improcedente.**

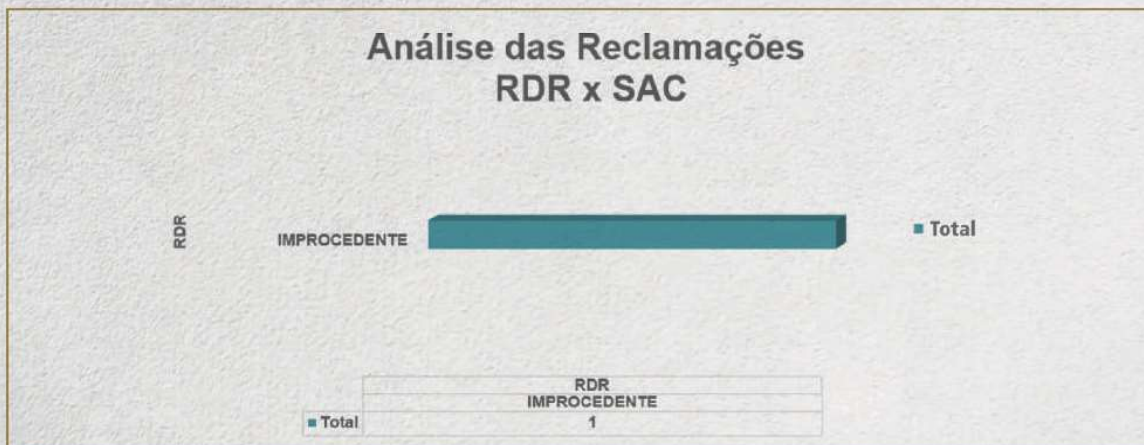
### RDR x SAC

No 1º semestre de 2024, recebemos 1 ocorrência nos canais de comunicação, sendo realizada no RDR do Banco Central.



### Análise das Reclamações RDR x SAC

A ocorrência recebida durante o 1º Semestre de 2024 foi concluída dentro do prazo, sendo improcedente.





## CANAIS DE ACESSO



**Telefone**

0800 772 1028



**E-mail**

[ouvidoria@paycashprotege.com.br](mailto:ouvidoria@paycashprotege.com.br)



## Relatório Paycash - 1º semestre 2024 pdf

Código do documento 5b87a4b9-6249-46c4-bbc3-0a41f823b55b



### Assinaturas



MARCELO BAPTISTA DE OLIVEIRA:10280162634

Certificado Digital

flavio.baptista@protege.com.br

Assinou como parte



flavio baptista de oliveira

flavio.baptista@protege.com.br

Assinou como parte



Rafael da Silva Antonio

Rafael.Antonio@protege.com.br

Assinou como parte

*flavio baptista de oliveira*



### Eventos do documento

#### 07 Aug 2024, 08:14:11

Documento 5b87a4b9-6249-46c4-bbc3-0a41f823b55b **criado** por THAIS NASCIMENTO SILVA (520ba6d2-1c66-42eb-bffb-301caf3b959e). Email:thais.silva@protege.com.br. - DATE\_ATOM: 2024-08-07T08:14:11-03:00

#### 07 Aug 2024, 08:18:30

Assinaturas **iniciadas** por THAIS NASCIMENTO SILVA (520ba6d2-1c66-42eb-bffb-301caf3b959e). Email: thais.silva@protege.com.br. - DATE\_ATOM: 2024-08-07T08:18:30-03:00

#### 09 Aug 2024, 08:55:24

RAFAEL DA SILVA ANTONIO **Assinou como parte** - Email: Rafael.Antonio@protege.com.br - IP: 201.64.101.226 (201.64.101.226 porta: 58348) - **Geolocalização: -23.549201 -46.651112** - Documento de identificação informado: 221.539.578-85 - DATE\_ATOM: 2024-08-09T08:55:24-03:00

#### 13 Aug 2024, 11:17:20

**ASSINATURA COM CERTIFICADO DIGITAL ICP-BRASIL** - MARCELO BAPTISTA DE OLIVEIRA:10280162634 **Assinou como parte** Email: flavio.baptista@protege.com.br. IP: 201.64.101.226 (201.64.101.226 porta: 38282). Dados do Certificado: C=BR,O=ICP-Brasil,OU=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB,OU=AC SERASA RFB v5,OU=A3,CN=MARCELO BAPTISTA DE OLIVEIRA:10280162634. - DATE\_ATOM: 2024-08-13T11:17:20-03:00

#### 13 Aug 2024, 11:18:21

FLAVIO BAPTISTA DE OLIVEIRA **Assinou como parte** (27bfc69d-cf59-42cd-9eae-32bb6296a927) - Email:



---

Flavio.Baptista@protege.com.br - IP: 201.64.101.226 (201.64.101.226 porta: 24532) - **Geolocalização: -23.5477986 -46.660284** - Documento de identificação informado: 588.223.216-34 - **Assinado com EMBED** - Token validado por **email** - DATE\_ATOM: 2024-08-13T11:18:21-03:00

---

Hash do documento original

(SHA256):be875ab2fa00e99807769ced27d494fc596c0db1db0d10e1003d9778ce2fb877

(SHA512):12749ba7de2789c45100826e9a32161315614f2d98abd39be8af2c285e2ea6a91da5d92466b563ddbc71fc4149b1d3e9785f397e9058e4be05235bfbbb3186ca

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

**Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign**