



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º Semestre 2023

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



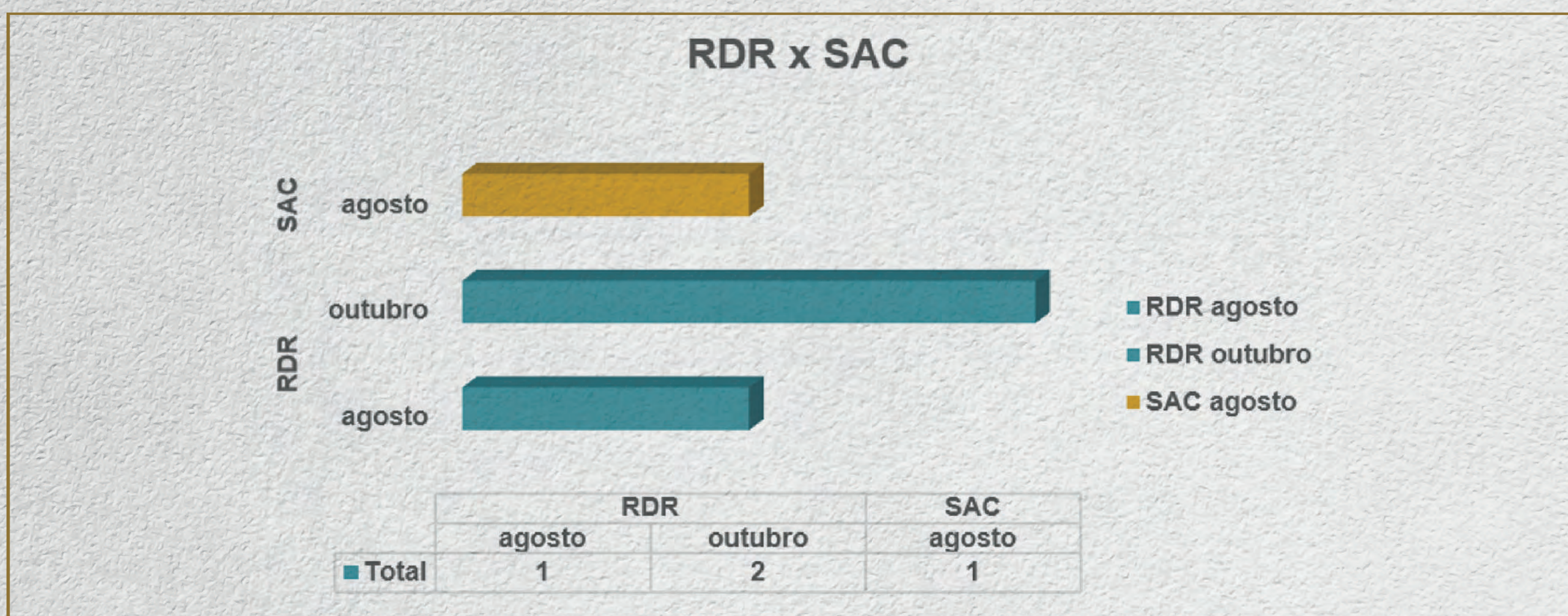
Seção de Resultados Ouvidoria 2º Semestre de 2023

Em cumprimento à Resolução BCB nº 28/2020, apresentamos o Relatório referente ao 2º Semestre de 2023 (01/07/2023 a 31/12/23), acerca da atuação da Ouvidoria da PayCash.

No período foram registrados quatro (4) casos, sendo 3 improcedentes e 1 procedente.

RDR x SAC

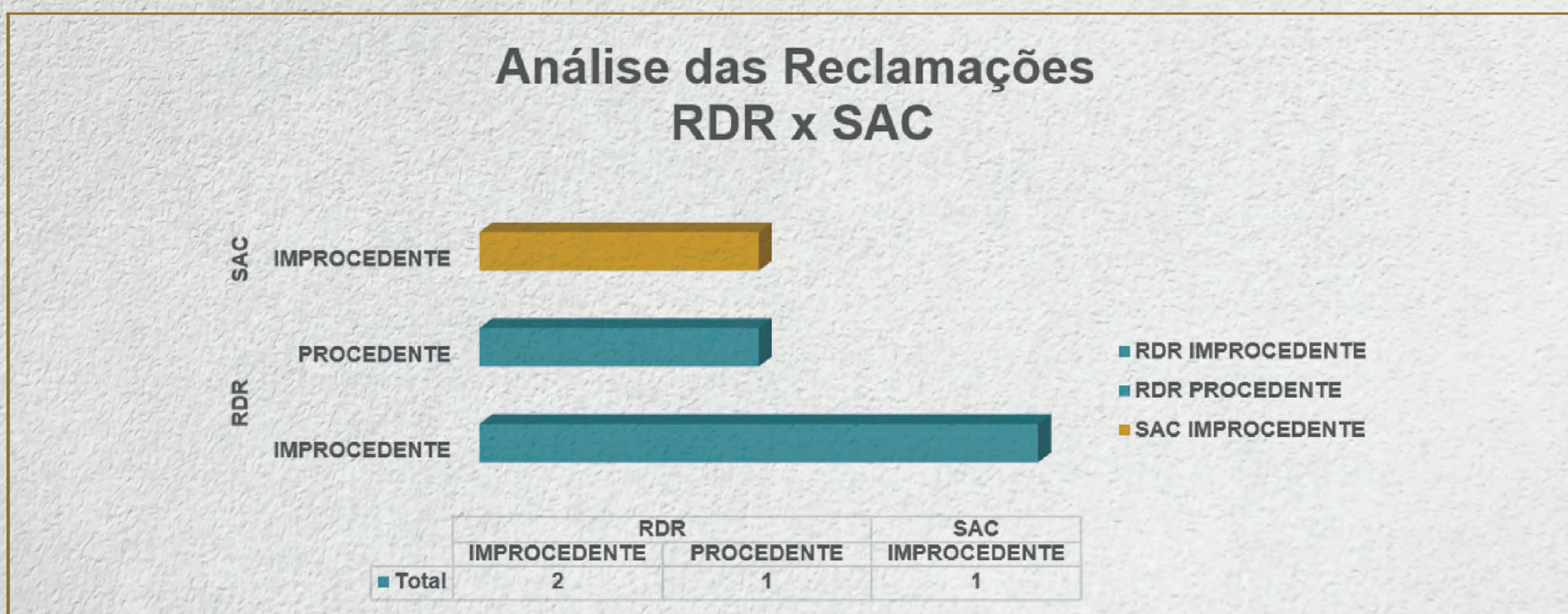
No 2º semestre de 2023, recebemos 4 ocorrências nos canais de comunicação, sendo 1 realizada no SAC da PayCash e 3 no RDR do Banco Central.



Análise das Reclamações RDR x SAC

As 4 ocorrências recebidas durante o 2º Semestre de 2023 foram concluídas dentro do prazo, sendo: 3 improcedente e 1 procedente.

Em relação à ocorrência procedente, todas as providências foram adotadas, visando a satisfação do cliente.





CANAIS DE ACESSO



Telefone

0800 772 1028



E-mail

ouvidoria@paycashprotege.com.br



PAYcash

2-Semestre-2023 compressed 2 1 pdf

Código do documento caf221ba-0b28-4173-8891-c274eef0f232



Assinaturas



flavio baptista de oliveira
flavio.baptista@protege.com.br
Assinou como parte

flavio baptista de oliveira

Eventos do documento

03 Apr 2024, 12:19:34

Documento caf221ba-0b28-4173-8891-c274eef0f232 **criado** por THAIS NASCIMENTO SILVA (520ba6d2-1c66-42eb-bffb-301caf3b959e). Email:thais.silva@protege.com.br. - DATE_ATOM: 2024-04-03T12:19:34-03:00

03 Apr 2024, 12:20:10

Assinaturas **iniciadas** por THAIS NASCIMENTO SILVA (520ba6d2-1c66-42eb-bffb-301caf3b959e). Email: thais.silva@protege.com.br. - DATE_ATOM: 2024-04-03T12:20:10-03:00

04 Apr 2024, 14:39:53

FLAVIO BAPTISTA DE OLIVEIRA **Assinou como parte** (27bfc69d-cf59-42cd-9eae-32bb6296a927) - Email: Flavio.Baptista@protege.com.br - IP: 201.63.45.156 (201-63-45-156.customer.tdatabrasil.net.br porta: 31126) - **Geolocalização: -23.5411284 -46.6415811** - Documento de identificação informado: 588.223.216-34 - **Assinado com EMBED** - Token validado por **email** - DATE_ATOM: 2024-04-04T14:39:53-03:00

Hash do documento original

(SHA256):575307f76fed57f7c2e26eb3832044e0d5a3af5f4d64e57236d36c0197e86f43

(SHA512):f7796721f98690cf57c1731b24c7bc41ea5afe4b20b726f491822b9a5c072e59aa8f22cd7e3f7224949c3e05a4a1a1a40d7bb69632fa51eb9fa6315ed3f4b8ca

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

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign