



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º 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 1º Semestre de 2023

Em cumprimento à Resolução BCB nº 28/2020, apresentamos o Relatório referente ao 1º Semestre de 2023 (01/01/2023 a 30/06/2023), acerca da atuação da Ouvidoria da Paycash.

No período foram registradas, zero (0) casos.



CANAIS DE ACESSO



Telefone

0800 772 1028



E-mail

ouvidoria@paycashprotege.com.br



PAYcash

BX Relatório Ouvidoria PAYCASH - 1º Semestre 2023 compressed-compactado pdf

Código do documento 5203b239-336e-4e36-ad2a-3d3fe503a829



Assinaturas



FLAVIO BAPTISTA DE OLIVEIRA:58822321634

Certificado Digital

flavio.baptista@protege.com.br

Assinou como parte

Eventos do documento

21 Dec 2023, 10:42:01

Documento 5203b239-336e-4e36-ad2a-3d3fe503a829 **criado** por THAIS NASCIMENTO SILVA (520ba6d2-1c66-42eb-bffb-301caf3b959e). Email:thais.silva@protege.com.br. - DATE_ATOM: 2023-12-21T10:42:01-03:00

21 Dec 2023, 10:43:10

Assinaturas **iniciadas** por THAIS NASCIMENTO SILVA (520ba6d2-1c66-42eb-bffb-301caf3b959e). Email: thais.silva@protege.com.br. - DATE_ATOM: 2023-12-21T10:43:10-03:00

21 Dec 2023, 12:04:40

ASSINATURA COM CERTIFICADO DIGITAL ICP-BRASIL - FLAVIO BAPTISTA DE OLIVEIRA:58822321634 **Assinou como parte** Email: flavio.baptista@protege.com.br. IP: 201.64.101.226 (201.64.101.226 porta: 4934). Dados do Certificado: C=BR,O=ICP-Brasil,OU=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB,OU=AC Certisign RFB G5,OU=A3,CN=FLAVIO BAPTISTA DE OLIVEIRA:58822321634. - DATE_ATOM: 2023-12-21T12:04:40-03:00

Hash do documento original

(SHA256):6367e5cc714c98e353b1b9fed0d45bdcccc6831323460e22acac1efab7b6f79

(SHA512):bbf3a245ac23b84068c059626b6a346facd4d261e89563315621811a997ab690bd8298c33071f8747fd7938bbdb5ae1725db01ad3e8199b75a4a8e673955b7

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

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign