

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º 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



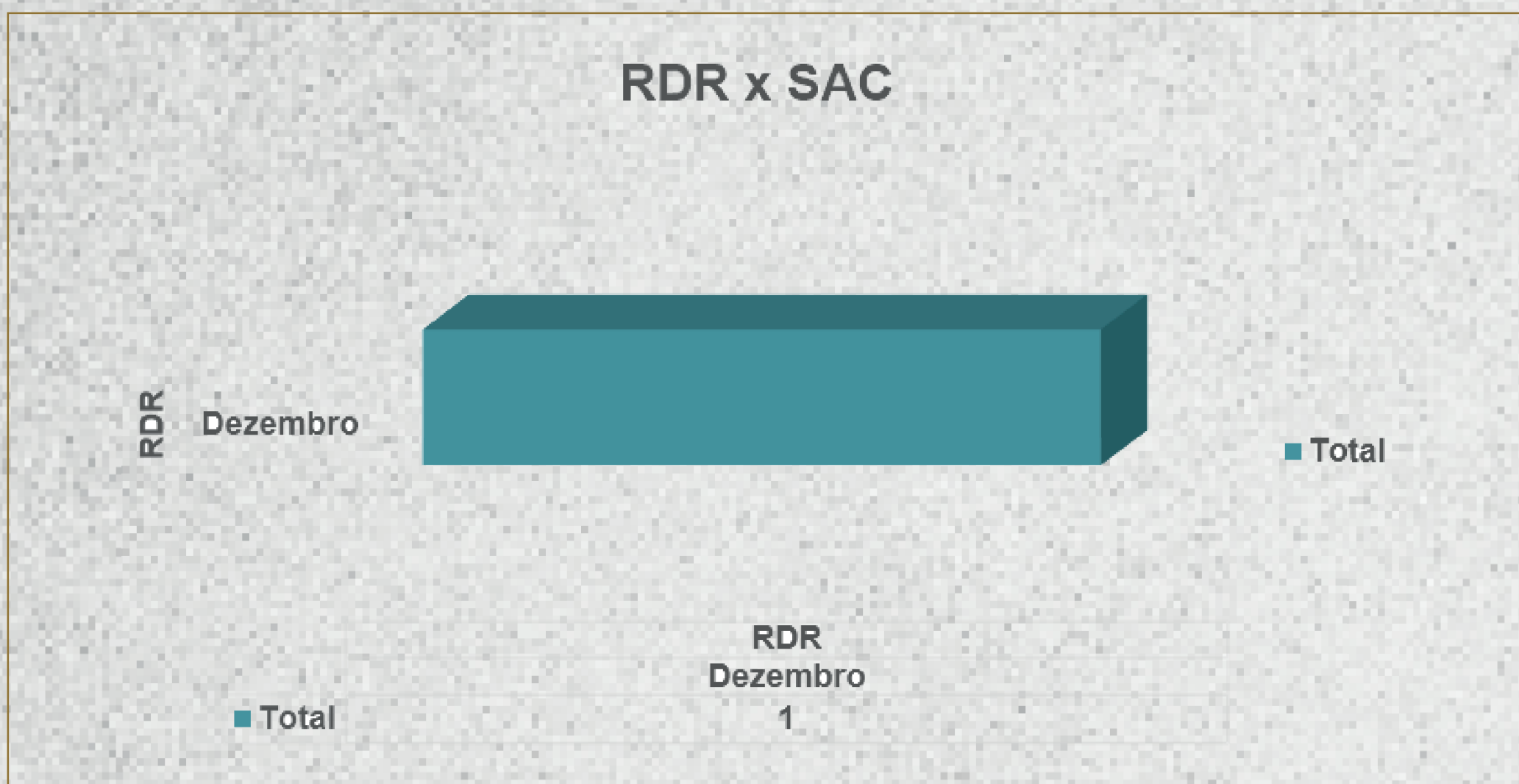
Seção de Resultados Ouvidoria 2º Semestre 2024

Em cumprimento à Resolução BCB nº 28/2020, apresentamos o Relatório referente ao 2º semestre de 2024 (01/07/2024 a 31/12/2024) acerca da atuação da Ouvidoria da PayCash.

No período foram registradas, um (1) caso sendo improcedente.

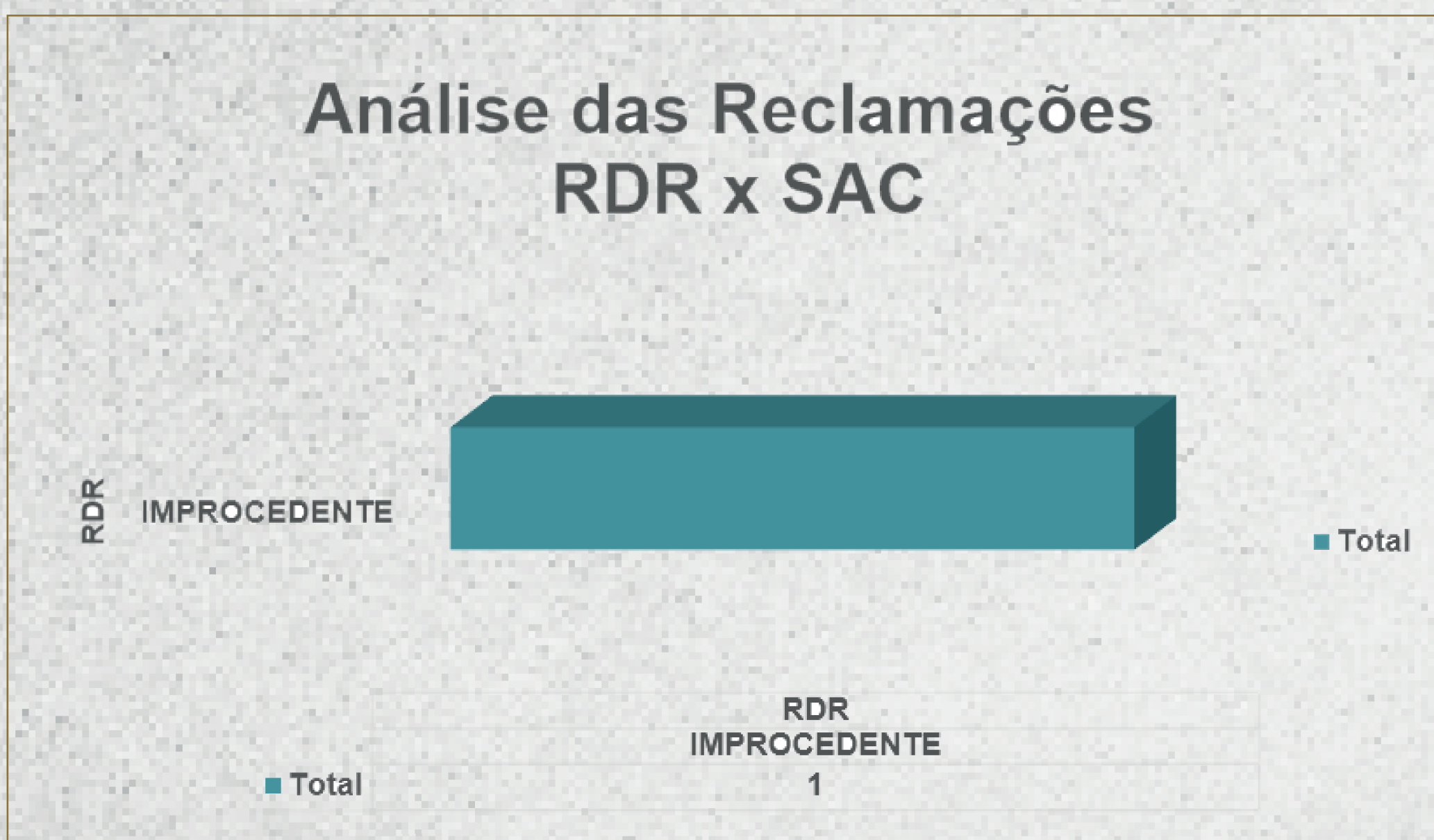
RDR x SAC

No 2º 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 2º Semestre de 2024 foi concluída dentro do prazo, sendo improcedente.





CANAIS DE ACESSO



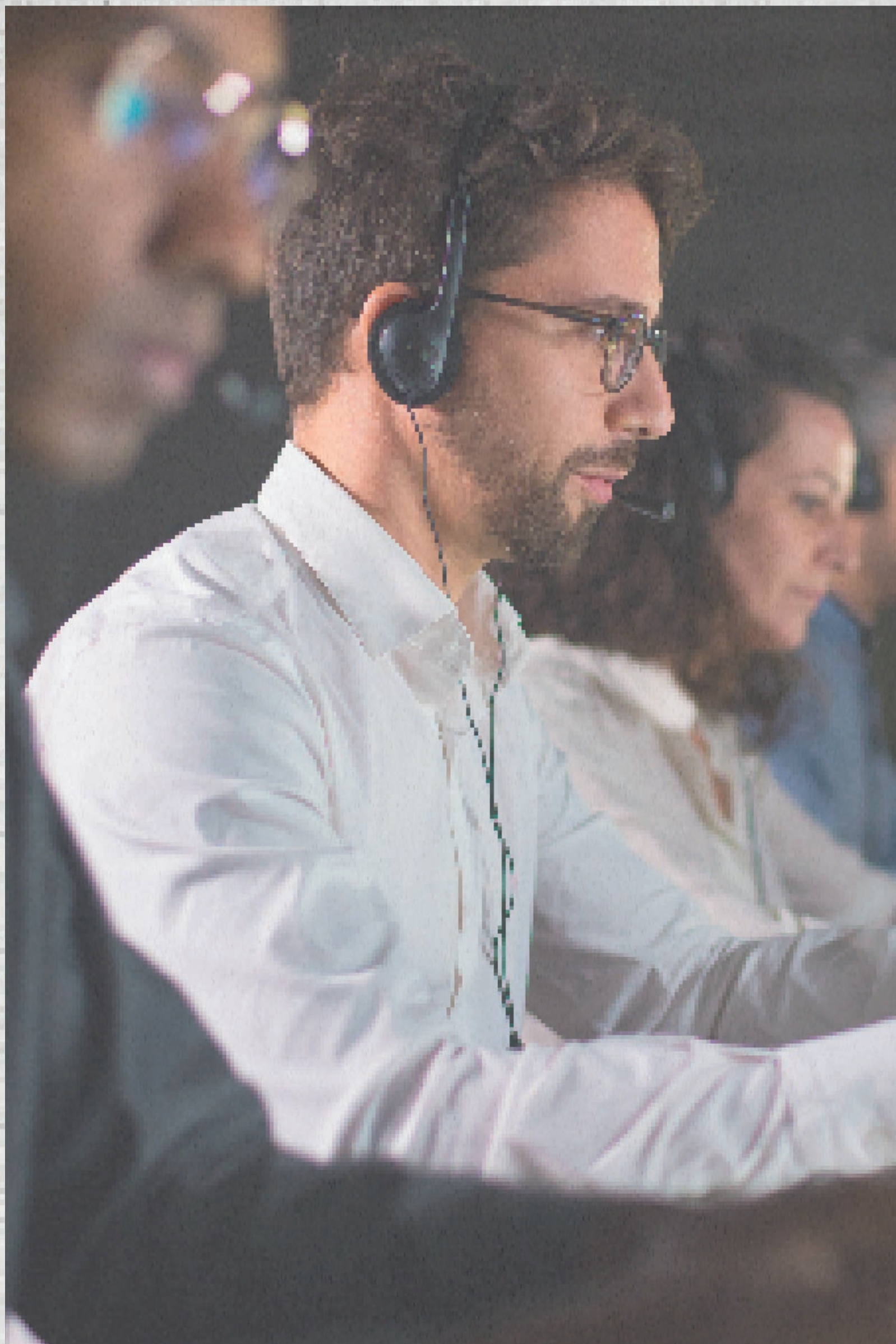
Telefone

0800 772 1028



E-mail

ouvidoria@paycashprotege.com.br



Relatório Ouvidoria PAYCASH - 2º Semestre 2024 pdf

Código do documento 4ad4a482-dfcd-428d-b4ec-e6b1c3bbafc5



Assinaturas



Rafael da Silva Antonio
Rafael.antonio@protege.com.br
Assinou como parte



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

flavio baptista de oliveira

Eventos do documento

11 Mar 2025, 16:42:45

Documento 4ad4a482-dfcd-428d-b4ec-e6b1c3bbafc5 **criado** por ALESSANDRA BATISTA DOS SANTOS (befb05b9-c7ba-42e6-841b-b92409a64389). Email:alessandra.santos@protege.com.br. - DATE_ATOM: 2025-03-11T16:42:45-03:00

11 Mar 2025, 16:45:44

Assinaturas **iniciadas** por ALESSANDRA BATISTA DOS SANTOS (befb05b9-c7ba-42e6-841b-b92409a64389). Email: alessandra.santos@protege.com.br. - DATE_ATOM: 2025-03-11T16:45:44-03:00

11 Mar 2025, 16:53:06

ALESSANDRA BATISTA DOS SANTOS (befb05b9-c7ba-42e6-841b-b92409a64389). Email: alessandra.santos@protege.com.br. **ADICIONOU** o signatário **flavio.baptista@protege.com.br** - DATE_ATOM: 2025-03-11T16:53:06-03:00

12 Mar 2025, 08:52:12

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: 45808) - **Geolocalização: -23.5493737 -46.6508095** - Documento de identificação informado: 588.223.216-34 - **Assinado com EMBED** - Token validado por **email** - DATE_ATOM: 2025-03-12T08:52:12-03:00

12 Mar 2025, 08:53:45

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: 52876).
Dados do Certificado: C=BR,O=ICP-Brasil,OU=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB,OU=AC Certisign RFB
G5,OU=A3,CN=MARCELO BAPTISTA DE OLIVEIRA:10280162634. - DATE_ATOM: 2025-03-12T08:53:45-03:00

12 Mar 2025, 09:13:21

RAFAEL DA SILVA ANTONIO **Assinou como parte** - Email: Rafael.antonio@protege.com.br - IP: 201.64.101.226
(201.64.101.226 porta: 32454) - **Geolocalização: -23.549467 -46.650781** - Documento de identificação informado:
221.539.578-85 - DATE_ATOM: 2025-03-12T09:13:21-03:00

Hash do documento original

(SHA256):22185c46477485b9df91e7aa8aba55646c6cc49936f4346ca89d716b99f42cd2

(SHA512):09c3d68ff0c15c025b3d40d4aa3191c28e9aa54f0581badf70999d5064de97869720970722c9df8301716b30af69c8760776abeccc4fdab29c9cddbe8bb1e508

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



Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign

Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.