

RELATÓRIO DE OUVIDORIA JUNHO 2024

Confidencial. Uso interno apenas - não copie ou distribua.



BRINKS
PAY

☰ SUMÁRIO

3

SOBRE A BRINK'S PAY
PRINCÍPIOS

4

SOBRE A OUVIDORIA
ESTRUTURA

7

NOSSOS NÚMEROS

9

CONSIDERAÇÕES

10

CANAIS DE
ATENDIMENTO

O QUE É A BRINK'S PAY?

A **Brink's Pay** é a *conta digital da Brink's* que conecta dois universos distintos: o do dinheiro físico e o do dinheiro digital. Recorrendo à carteira digital, o varejista tem um jeito prático e moderno para administrar o seu dinheiro e realizar serviços financeiros com mais agilidade e segurança.

De forma prática, por meio da nossa IP é possível que os recebimentos das transações financeiras caiam direto na conta no mesmo dia, além de permitir a realização de pagamento de contas, saques, depósitos, TED, recargas de celular, tudo isso em um único lugar.

Em outras palavras, nesse universo digital da Brink's Pay é possível reutilizar esse dinheiro recebido no varejo e gerenciá-lo conforme suas necessidades. Tudo isso com a segurança Brink's, que integra também os serviços de transporte de valores e cofres inteligentes, com tecnologia para digitalização do dinheiro de forma simples e rápida.

NOSSA CULTURA

Na Brink's, nossos valores orientam a forma como trabalhamos e são a base de nossa cultura vencedora. Eles garantem que trabalhemos com segurança para proteger a nós e aos outros, consideram o cliente em primeiro lugar em tudo que fazemos, mostram os mais altos padrões de ética, envolvem e capacitam os funcionários, constantemente encontram novas maneiras de melhorar a maneira como trabalhamos e promovem um local de trabalho diversificado e inclusivo.



ATENDIMENTO **DA OUVIDORIA**



A Brinks Pay, em conformidade às exigências regulatórias, constituiu uma unidade de Ouvidoria para atender às demandas dos clientes de seus produtos e serviços que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento de primeira instância.

A Ouvidoria tem como principal objetivo oferecer oportunidade para que os clientes apresentem suas críticas, sugestões, reclamações, elogios, dúvidas e denúncias, contribuindo para a garantia de direitos e o fortalecimento da cidadania e da transparência.

A estrutura da Ouvidoria é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos e serviços ofertados pela Instituição.

O Ouvidor responsável pela unidade reporta-se diretamente à Diretoria Executiva e suas atividades são segregadas em conformidade à regulamentação vigente, para que não se configure conflito de interesses.

A Ouvidoria tem autonomia para estabelecer prazos junto às áreas funcionais internas e solicitar melhorias nos processos existentes com a finalidade de solucionar as solicitações e/ou ocorrências originadas pelos clientes.



NOSSOS
NÚMEROS

No primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria não registrou manifestação pelo telefone disponibilizado, tampouco recebeu reclamações por meio do Banco Central do Brasil e outras plataformas de registros de manifestações.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O primeiro semestre de 2024 foi marcado pelo aperfeiçoamento dos nossos processos na Ouvidoria, a fim de buscar uma solução eficiente para a resolução das reclamações e melhor atendimento aos nossos clientes e usuários.

ESTAMOS PRONTOS PRA TE OUVIR!

TELEFONE

0800-568-2981

A Brink's Pay disponibiliza um canal de linha *telefônica gratuita* para os clientes caso queiram entrar em contato com a Ouvidoria.

ATENDIMENTO

O horário de atendimento é de **segunda-feira à sexta-feira das 09H às 18h.**



The logo features a stylized icon of four vertical bars of varying heights to the left of the word "BRINKS".

BRINKS
PAY