

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

DEZEMBRO 2024

Confidencial. Uso interno apenas - não copie ou distribua.



# ☰ SUMÁRIO

3

SOBRE A OUVIDORIA  
ESTRUTURA

6

NOSSOS NÚMEROS

8

CONSIDERAÇÕES

9

CANAIS DE ATENDIMENTO



# 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 segundo 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

A Ouvidoria, autônoma e independente, reforça o compromisso da Brink's Pay com a excelência no atendimento e a melhoria contínua. A ausência de manifestações significativas no segundo semestre de 2024 evidencia a eficiência da plataforma e seus canais de atendimento, mostrando que a Brink's Pay atende às expectativas dos clientes. Em resumo, a Brink's Pay continua evoluindo, oferecendo soluções financeiras seguras, acessíveis e transparentes.



# ESTAMOS PRONTOS PRA TE OUVIR!

## TELEFONE

### **0800-568-2981**

A Brinks 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 image features a solid blue background with several overlapping circles of varying shades of blue. In the center, the Brinks Pay logo is displayed in white. The logo consists of a series of vertical bars of varying heights to the left of the word "BRINKS" in a bold, sans-serif font. Below "BRINKS" is the word "PAY" in a smaller, all-caps, sans-serif font.

**BRINKS**  
PAY