

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

JUNHO 2023

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 universo do dinheiro físico e o universo do dinheiro digital. Através dessa 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.

Ou seja, 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 trabalhamos 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 2023, 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 2023 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 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 logo for Brinks Pay is centered on a blue background with several overlapping circles of varying shades. The word "BRINKS" is written in a bold, white, sans-serif font. To the left of "BRINKS" are five vertical white bars of equal height and width, spaced evenly. Below "BRINKS" is the word "PAY" in a smaller, white, sans-serif font.

**BRINKS**  
PAY