

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Junho 2025

A stylized graphic featuring a white smartphone with a pair of blue and yellow headphones resting on top. The phone is positioned vertically. To the left of the phone is a large, glossy, blue, teardrop-shaped object with a pink curved line passing through it. To the right, there are several thin, parallel red lines and a cyan circle. The background is a solid blue color with some faint circular patterns.

BRINKS
PAY

☰ 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 primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria não registrou manifestação pelo telefone disponibilizado. Houve o recebimento de uma (1) Demanda do Cidadão (RDR), referente a empresa integrante de outro ramo do grupo. Destaca-se que a manifestação foi devidamente tratada e respondida dentro do prazo estabelecido, tanto ao cliente quanto ao Banco Central do Brasil.

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 primeiro semestre de 2025 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 on the left, followed by the word "BRINKS" in a bold, sans-serif font, and the word "PAY" in a smaller, sans-serif font below it.

BRINKS
PAY