

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

2º semestre de 2024
01 de julho a 31 de dezembro

1. A ISSUER

Somos uma Instituição especializada em desenvolver soluções financeiras para o mercado brasileiro, com o objetivo de construir relações de confiança. Nossa missão é surpreender nossos clientes ao transformar suas necessidades corporativas em soluções eficazes e personalizadas para qualquer empresa no Brasil. Buscamos aprimorar continuamente a experiência dos nossos clientes, identificando suas necessidades atuais e antecipando as demandas futuras.

2. OBJETIVO

Como reflexo geral da empresa, a ouvidoria possui o objetivo de acolher as manifestações recebidas e transformá-las em oportunidades de melhoria de forma imparcial, transparente e com qualidade, refletindo os nossos valores.

Atendendo a Resolução do Banco Central nº 28 de 23/10/2020, e visando seguir o compromisso da Ouvidoria com a transparência, formulamos este relatório com os principais dados quantitativos e qualitativos da área dentro do segundo semestre de 2024.

3. CONTATO

ATENDIMENTO PRINCIPAL

O compromisso com a experiência e satisfação dos nossos clientes é a base da nossa operação e essas características estão presentes também no nosso time de atendimento primário, que atua em horário comercial das 9h as 18h, visando prestar todo o suporte necessário para todas as pessoas que tiverem a necessidade de obter ajuda.

Esse contato pode ser obtido através dos **CANAIS DE ATENDIMENTO:**

Customer Experience (Atendimento a Clientes):

Classificação:
 Público
 Interno
 Confid.
 Restrito

- <https://paysmart servicedesk.freshservice.com/>
- atendimento@paysmart.com.br

E/ou canal ouvidoria:

- Email: ouvidoria@issuer.com.br
- Telefone: 0800-5803437

Horário de atendimento:

Horário comercial: 9h às 18h

4. DADOS QUANTITATIVOS

No período analisado, não foram registradas manifestações diretamente na Ouvidoria por meio dos canais tradicionais, como telefone ou e-mail. Todas as interações analisadas foram originadas a partir de chamados abertos pelo time de Customer Experience (CX), categorizados conforme os respectivos clientes (Bin Sponsor).

Dessa forma, os registros disponíveis refletem demandas e questionamentos encaminhados pelos clientes empresariais que fazem uso dos serviços oferecidos, sem que houvesse, no intervalo analisado, manifestações oriundas diretamente dos portadores de cartões (usuários finais).

Essa ausência de contato direto dos usuários finais pode indicar que eventuais dúvidas ou reclamações foram tratadas previamente pelos clientes (Bin Sponsor), sem necessidade de escalonamento à Ouvidoria, ou que os canais tradicionais da Ouvidoria não foram acionados diretamente pelo público final.

Embora não tenham sido registradas demandas diretas na Ouvidoria, o time de CX reportou chamados relacionados aos clientes empresariais. A seguir, um resumo quantitativo dos chamados mais frequentes:

Total de 548 atendimentos.

5. QUALIDADE

Prezamos muito por atender todas as solicitações de uma forma satisfatória.

Classificação:
 Público
 Interno
 Confid.
 Restrito

Nosso time de Ouvidoria se dedica a oferecer um atendimento de alta qualidade, agindo com eficácia e integridade. Promovemos um atendimento de qualidade a todos que entram em contato, com o intuito de sanar todas as dúvidas e reclamações, desde os pequenos casos até os mais complexos.

Estamos comprometidos em aprimorar, padronizar, buscando oferecer atendimento de excelência aos nossos clientes.

*Relatório confeccionado conforme Resolução do Banco Central nº 28 de 23/10/2020

Atenciosamente,

Issuer Instituição de Pagamento Ltda

CNPJ nº 34.747.388/0001-00