



Relatório de Ouvidoria – PayBrokers IP – Período de referência (2º Semestre de 2024 – Julho/Dezembro)

1. Introdução

O presente relatório tem como objetivo apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da **Pay Brokers IP Instituição de Pagamento Ltda.** no segundo semestre de 2024, em conformidade com as disposições da Resolução nº 4.860/2020 do Banco Central do Brasil. Este documento reflete o compromisso da **Pay Brokers IP** com a transparência, a melhoria contínua e a satisfação dos clientes.

2. Análise quantitativa dos atendimentos

No segundo semestre de 2024, a Ouvidoria da PayBrokers IP não recebeu quaisquer demandas diretamente relacionadas a reclamações, sugestões ou dúvidas dos clientes e usuários finais sobre os serviços prestados pela instituição.

Portanto, não houve registro de demandas específicas relacionadas a problemas operacionais, atendimento ou qualquer outro tema diretamente vinculado às atividades de pagamento da PayBrokers IP.

3. Avaliação de desempenho da Ouvidoria

No segundo semestre de 2024, a PayBrokers IP encontrava-se em processo de adaptação ao cenário regulatório vigente, com foco especial na implementação de sua Ouvidoria, em plena conformidade com a Resolução nº 4.860/2020 do Banco Central do Brasil. A nossa licença como Instituição de Pagamento foi concedida em 01/07/2024.

A inexistência de manifestações relacionadas a reclamações, sugestões ou dúvidas de clientes e usuários finais reforça a percepção de estabilidade operacional da instituição, bem como a adequação das práticas internas ao cumprimento das normas regulatórias.

Esse cenário também sugere que a implementação da Ouvidoria atendeu de forma eficiente às exigências normativas, garantindo a prontidão necessária para atender a eventuais demandas futuras. Ainda assim, a empresa reconhece a importância de fortalecer a comunicação institucional, para que o público tenha maior consciência sobre a disponibilidade e o papel desse canal de atendimento.



4. Pontos de melhoria para o próximo Semestre (1º Semestre de 2025)

Para aprimorar os serviços prestados, a Ouvidoria da **PayBrokers** adotará medidas que incluem o fortalecimento da comunicação nos canais oficiais da empresa, como redes sociais, site institucional e materiais informativos.

Essas ações têm como objetivo aumentar a visibilidade da Ouvidoria e garantir que os clientes compreendam o papel e a importância desse canal de atendimento. Além disso, será intensificada a divulgação do canal de atendimento via WhatsApp 0800, por meio de campanhas específicas e inclusão de informações em comunicações institucionais e pontos de contato com os clientes.

Por fim, a Ouvidoria continuará a realizar análises de causa raiz das demandas recorrentes, com o objetivo de propor soluções estruturais que reduzam a incidência de problemas semelhantes e melhorem continuamente os serviços oferecidos.

5. Considerações finais

A Ouvidoria da **PayBrokers IP** realizou o seu processo de implementação no 2º Semestre de 2024, com foco na transparência e na resolução de demandas. A divulgação ampliada dos canais de Ouvidoria, o fortalecimento do WhatsApp 0800 e a implementação de pesquisas de satisfação serão fundamentais para consolidar a relação de confiança com nossos clientes.

6. Declaração da Ouvidoria

Declaramos que as informações apresentadas neste relatório refletem com exatidão as atividades realizadas pela Ouvidoria da **PayBrokers** no segundo semestre de 2024, em conformidade com as normativas aplicáveis.