

PicPay



Relatório de Ouvidoria

2º semestre | 2023



Índice

1. Apresentação	03
1.1. Nossa estrutura	03
1.2. Modelo de atuação	04
2. PicPay	05
2.1. Nossa história	05
2.2. Nossa trajetória	06
3. Mensagem da Ouvidoria do PicPay	07
4. Governança da Ouvidoria	08
4.1. Reuniões Executivas e participação em Comitês	08
4.2. Processo de Melhoria Contínua	09
4.3. Proposições de melhoria	11
5. Relacionamento com cliente	12
5.1. PicPay Pessoa Física	12
5.2. PicPay Negócios	13
5.3. Redes Sociais	14
6. Canais de acesso à Ouvidoria do PicPay	15
7. Indicadores Quantitativos	16
7.1. Evolução nas solicitações	16
7.2. Distribuição das solicitações por ofensores	17
8. Indicadores Qualitativos	18
8.1. Qualificação das solicitações	18
8.2. Tempo de Resposta	19
8.3. Pesquisa de satisfação da Ouvidoria	20
9. PicPay Bank	21
10. Banco Central do Brasil	22
11. Consumidor.gov	23
12. Considerações finais	24



1. Apresentação

Este relatório abrange as seguintes empresas:

- **PicPay Instituição de Pagamento S.A.**
- **PicPay Bank – Banco Múltiplo S.A.**
- **PicPay Invest Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda.**
- **Crednovo Sociedade de Emprestimo Entre Pessoas S.A.**

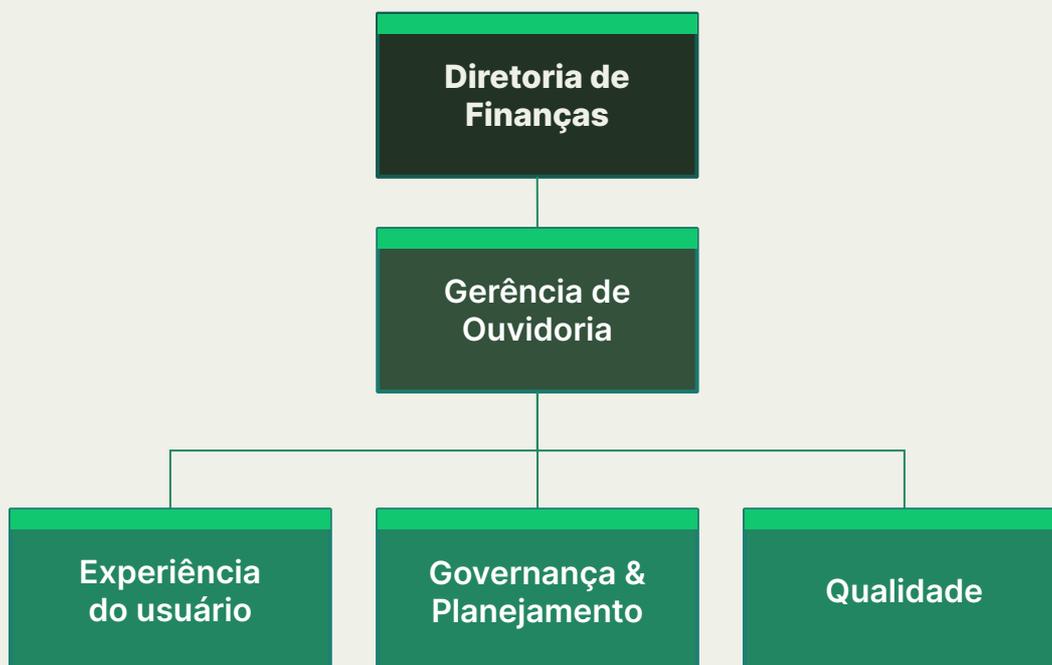
Neste relatório apresentaremos os resultados da Ouvidoria do Conglomerado Financeiro ao longo do 2º semestre de 2023.

Este material atende às disposições da Resolução BCB nº 28/20, Resolução CMN nº 4.860/20 e Resolução CVM 43/21 e está em conformidade com o princípio de transparência da instituição.

1.1. Nossa estrutura

A Ouvidoria do PicPay está estrategicamente posicionada na alçada da Diretoria de Finanças. Sob a liderança de **Francisco Terra**, Diretor responsável, e **Thaís Mello**, Ouvidora Interina, ambos estão registrados no UNICAD - Sistema de Cadastro do Banco Central. Eles possuem mandatos por tempo indeterminado, que perdurarão até eventual nova designação.

Contamos com uma equipe dedicada de 28 profissionais internos. Um time engajado, composto por indivíduos comprometidos em promover a escuta ativa, a resolução eficaz de problemas e mediação de conflitos.





1.2. Modelo de atuação

O nosso modelo de atuação não é apenas uma estrutura, trata-se de um compromisso de garantir valor em cada fase do nosso atendimento.

2023: Um ano regido por quatro pilares essenciais.



Experiência do Usuário: Nos empenhamos em compreender as preocupações e necessidades dos nossos clientes através de um ambiente acolhedor e empático para que se sintam confortáveis ao expressar suas opiniões e problemas, resultando em um serviço que **se destaca pela empatia, soluções eficazes e absoluta transparência.**



Governança: Para nós, cada atendimento não é apenas uma solução de problemas, mas uma janela para a evolução. Este processo começa pela identificação e categorização dos desafios e culmina na avaliação da eficácia das soluções que implementamos. **Alimentamos o ciclo contínuo de aprendizado e melhoria focando o desempenho sustentável da nossa operação.**



Planejamento: Acompanhamos com atenção as demandas de todos os nossos canais de atuação, a fim de identificarmos oportunidades, definir metas e prioridades. **Buscamos garantir a alocação de recursos necessários para uma entrega efetiva.**



Qualidade: Nosso compromisso com a excelência levou à criação de uma célula especializada em Qualidade. Esta célula é o coração da nossa busca pela excelência, promovendo treinamentos regulares, elaborando manuais detalhados e conduzindo auditorias de performance. **Tudo para que cada interação seja não apenas eficaz, mas também personalizada.**





2. PicPay

2.1. Nossa História

Em 2012, um grupo de pessoas em Vitória, no Espírito Santo, decidiu pôr em prática uma ideia que iria revolucionar os meios de pagamento no país. Assim que surgiu a idealização do aplicativo, Anderson Chamon conversou com Dárcio Stehling, um dos seus sócios e cofundador, e, em menos de 24 horas, o PicPay começou a ser desenvolvido em Vitória, capital do Espírito Santo.

Atualmente, o PicPay, já conta com mais de 34 milhões de usuários ativos, sendo um dos maiores ecossistemas financeiros do Brasil, reunindo um portfólio completo de serviços financeiros para dar mais poder para o dinheiro e ser a principal conta do dia a dia das pessoas e seus negócios, com mais segurança.



2.2. Nossa trajetória

2012

Já nascemos transformadores

De Vitória para todo Brasil, fomos uma das primeiras carteiras digitais com código QR do mundo.



2014

Quando o PicPay PRO chegou

Levamos a sério a missão de facilitar a vida das pessoas. O PRO foi a nossa primeira iniciativa voltada para empreendedores.



2016

Lançamos o Feed Social

Com o Feed Social, os usuários do PicPay começaram a descobrir as novidades ao seu redor: novas lojas, eventos, cursos... tudo que há de bom.



2018

Criamos o PicPay E-commerce e Assinaturas

Foi o ano em que nossa carteira de soluções para empreendedores ficou mais completa. Agora, sim, vem todo mundo: da grande empresa ao criador de conteúdo.



2020

Se é Pix, é PicPay

Chegamos com tudo logo no começo do Pix. Porque se tem uma coisa que a gente entende é inovação!



2022

Uma década de PicPay

Em 2022 o PicPay, lançou mais de 10 funcionalidades incríveis para simplificar o jeito de você lidar com o dinheiro, comemorou o seu aniversário de 10 anos e alcançou a incrível marca de mais de 30 milhões de clientes que usam o app por mês!



2013

Lançamos o pagamento entre pessoas

Quando nada disso existia, fomos além! Por que depender de um banco para pagar seus amigos? Desde 2013 o PicPay vem deixando a vida mais simples.



2015

Banco Original compra parte do PicPay

O Original apostou na gente quando o PicPay era um sonho que ganhava as ruas de Vitória, mas que ainda precisava conquistar o Brasil.



2017

O PicPay Empresas e a Store ganharam vida

Ampliamos nosso apoio aos empreendedores com o Empresas. A Store trouxe mais opções de pagamento.



2019

Saque no 24 horas

Inclusive com dinheiro de papel, sacando em um dos 23 mil caixas do Banco24Horas em todo o Brasil.

Rendimento de carteira

Lançamos o rendimento, que tem liquidez diária.

PicPay Card e cartão físico

É o PicPay sempre com você. Sempre que você precisar. Mesmo sem o celular por perto.



2021

Benefícios sociais e central de doações

Quando as coisas começaram a ficar difíceis, a gente estava lá para ajudar no combate ao coronavírus.

Atingimos a marca de +5 milhões de estabelecimentos



2023

Expandindo horizontes

Em 2023 o PicPay realizou a aquisição da BX Blue e incorporamos o segmento de varejo pessoa física do Banco Original, alcançando a marca de mais de 34 milhões de usuários ativos.





3. Mensagem da Ouvidoria do PicPay

O 2º semestre de 2023 foi desafiador com a migração de grande parte da carteira de clientes do Banco Original para o PicPay. Com um time engajado e resiliente, atuamos de forma estratégica a fim de garantir não apenas uma boa experiência para o nosso usuário, mas que pudéssemos dar sustentabilidade aos nossos processos regulatórios e de melhoria contínua.

Cada membro da equipe desempenhou um papel fundamental em nossa jornada de sucesso. Seja na linha de frente, enfrentando desafios operacionais com coragem e determinação, seja nos bastidores, oferecendo suporte e expertise essenciais, cada um contribuiu de maneira única e valiosa para nosso crescimento e sucesso contínuo.

Na linha de frente, nossos analistas com sua dedicação incansável e habilidades excepcionais, enfrentaram os desafios diários com ótimo senso crítico e muita resiliência, garantindo que nossa operação funcionasse sem problemas e que nossos clientes recebessem o melhor atendimento possível.

Enquanto isso, nossos especialistas estratégicos trabalharam nos bastidores de forma igualmente crucial. Suas habilidades técnicas, experiência e suporte nos permitiram superar obstáculos complexos. Seja fornecendo insights estratégicos, desenvolvendo soluções inovadoras ou garantindo que nossos sistemas estejam operando perfeitamente, seu trabalho nos fortaleceu e nos capacitou a alcançar novos patamares de sucesso.

Foi a combinação única dessas contribuições que nos impulsionou adiante. Cada membro da equipe, independentemente de sua função ou posição, foi uma parte indispensável de nosso todo. Juntos, somos mais do que a soma de nossas partes individuais - somos uma equipe coesa e determinada, pronta para enfrentar qualquer desafio que o futuro possa trazer.

Thais Mello
Ouvidora Interina



4. Governança da Ouvidoria

A governança é essencial para a Ouvidoria, sendo o alicerce que mantém a eficiência, transparência e excelência em todas as interações. Garantir a satisfação do cliente é fundamental para o sucesso, tornando uma governança forte não apenas desejável, mas indispensável. Nosso time tem como foco:

Garantia de Conformidade Regulatória: Asseguramos que todas as reclamações sejam tratadas conforme as normas e regulamentos aplicáveis, minimizando o risco de penalidades ou ações legais decorrentes de não conformidade com padrões regulatórios.

Aprimoramento da Eficiência Operacional: Definimos processos e diretrizes claras para otimizar a eficiência, reduzir o tempo de resposta e garantir uma abordagem consistente para todos os contatos. Isso promove uma tomada de decisão rápida e embasada.

Foco na Melhoria Contínua: Realizamos revisões regulares e aprimoramentos nos processos, facilitando a identificação de tendências, problemas recorrentes e áreas que demandam atenção constante.

Responsabilidade e Agilidade na Resposta: Estabelecemos linhas claras de responsabilidade, garantindo que a ouvidoria seja ágil e forneça feedback e resoluções de forma oportuna.

4.1. Reuniões Executivas e participação em Comitês

Com um olhar voltado à valorização contínua da experiência de nossos usuários, a Ouvidoria do PicPay tem desempenhado um papel ativo nas principais agendas normativas. Atualmente, nossa participação se destaca nos seguintes fóruns e comitês:

- ❑ **Reunião com o CEO e o Diretor da Ouvidoria:** Em nossos encontros mensais com a alta administração, a Ouvidoria detalha o volume de reclamações gerenciadas pelo canal regulatório. Além disso, enfatizamos a posição e as projeções do PicPay, juntamente com o Conglomerado Original, no ranking divulgado pelo Banco Central do Brasil. Estas reuniões são cruciais para compartilhar insights quantitativos e qualitativos, avaliar e fortalecer as estratégias de melhoria, com o objetivo de minimizar reclamações e potencializar nossa colocação no referido ranking.
- ❑ **Comitê de Auditoria:** A cada semestre, apresentamos à Auditoria Interna e à Diretoria Colegiada o relatório da Ouvidoria, contendo dados quantitativos e qualitativos referentes ao semestre anterior.



- ❑ **Relacionamento com o Banco Central do Brasil:** Mantemos um diálogo trimestral com a coordenação do Banco Central, que monitora as demandas via plataforma RDR/SISBACEN. Estes encontros têm como objetivo discutir volumes de demandas, áreas problemáticas e as soluções propostas pela Ouvidoria, reforçando nosso compromisso com a melhoria contínua dos processos.
- ❑ **Reunião Executiva:** Mensalmente a Ouvidoria reporta à Diretoria o total de reclamações tratadas pela área no canal regulatório. O objetivo é dar ciência dos dados quantitativos e qualitativos e avaliar as ações de melhorias, a fim de eliminar o volume de reclamações e melhorar a posição da instituição neste ranking.
- ❑ **Fórum de produtos:** Semanalmente, a Ouvidoria e outras áreas participam do fórum com os responsáveis pela criação de produtos, alinhando necessidades, prioridades e recomendações. Emitimos pareceres, sejam favoráveis ou desfavoráveis, antes do lançamento.

4.2. Processo de melhoria contínua

Nosso objetivo é aprimorar a eficiência dos nossos canais principais, buscando continuamente solucionar questões nos processos e aprimorar constantemente a qualidade daquilo que oferecemos aos nossos usuários.

Neste cenário, a **Ouvidoria do PicPay** não apenas observa, mas desempenha um papel ativo na transformação. Para garantir um ciclo constante de evolução, implementamos Grupos de Trabalho (GT) com reuniões mensais. Durante esses encontros, compartilhamos informações cruciais, apresentamos indicadores, analisamos estudos e trocamos insights valiosos sobre o desempenho operacional e a qualidade de nossos produtos. Além disso, monitoramos de perto a implementação dos planos de ação derivados dessas discussões enriquecedoras.

Durante o ano de 2023, tivemos a oportunidade de participar ativamente nos seguintes Grupos de Trabalho:

- GT de Banking;
- GT de PIX, Wallet e Payments;
- GT de Cartões de crédito;
- GT de Cadastro e Segurança;
- GT de Empréstimo, Crédito Pessoal e Clube de Investimento;
- GT de Bills;
- GT de Recuperação de Crédito.



No ano de 2023, implementamos um **Painel de Controle** para garantir uma gestão ágil e eficaz de nossos planos de ação. Através dessa ferramenta, organizamos e documentamos meticulosamente os planos, designando responsáveis e estabelecendo prazos concretos para conclusão.

A Ouvidoria avalia a urgência do processo com base no impacto do dano e na quantidade de usuários afetados. Vale destacar que, à medida que os danos – sejam financeiros, reputacionais ou regulatórios – aumentam, reduzimos o prazo para implementar as correções necessárias.

Além disso, nosso painel é equipado com automações que otimizam a supervisão de prazos, atuando proativamente em situações de risco de descumprimento dos prazos estabelecidos.

Essa estratégia, fundamentada em melhoria contínua e vigilância proativa, é o alicerce da excelência de nossos serviços. Reforça nosso compromisso irrevogável com a satisfação dos clientes, buscando aprimorar incessantemente a experiência que proporcionamos.

Por fim, essa abordagem reflete uma estratégia sólida de gestão de planos de ação, apresentando vários pontos fortes que merecem destaque.



Centralização da informação



Foco no Cliente



Definição de responsabilidades



Escalonamento automático



4.3. Proposições de melhoria

Ao longo do segundo semestre de 2023, por meio do nosso processo de melhoria contínua, a **Ouvidoria** acompanhou o desenvolvimento de vários planos de ação, elaborados em colaboração com as áreas de negócios. Destacam-se, neste contexto, aqueles concluídos durante esse período:



Melhoria Sistêmica: A funcionalidade de contestação de transações Pix foi liberada para os clientes poderem realizar diretamente pelo aplicativo, proporcionando maior praticidade e agilidade ao processo.



Melhoria Sistêmica: Aprimoramento na experiência de realização de transações Pix pelo aplicativo, visando proporcionar maior fluidez e eficiência ao processo.



Iniciativas de Conscientização: Desenvolvimento e implementação de campanhas de conscientização para orientar nossos usuários sobre os cuidados necessários ao efetuarem transações.

Sendo assim, a **Ouvidoria** entregou um total de oito planos de ação, incluindo os três mencionados anteriormente, e continua acompanhando outros 27 planos com dedicação e compromisso.





5. Relacionamento com cliente

5.1. PicPay Pessoa Física Central de ajuda

Consulte nossa Central de Ajuda para tirar as suas dúvidas:
<https://meajuda.picpay.com/hc/pt-br>

Atendimento por telefone

O nosso SAC está disponível 24 horas, todos os dias.
O número de contato é o **0800 025 8000**.

Chat online

Disponível 24 horas e 7 dias por semana, você pode falar com o PicPay pelo próprio aplicativo. Para acessar

1. Abra o aplicativo PicPay;
2. Toque na sua **foto de perfil**;
3. Selecione a opção **Ajuda** no canto superior direito da tela ou role até encontrar a opção **Central de Ajuda**;
4. Toque no botão **Converse com o PicPay**;
5. Escolha **Mensagem** ou **Libras**;
6. Selecione o motivo do seu contato;
7. E envie a sua mensagem.

Se ainda não conseguiu entrar na conta

1. Abra o aplicativo PicPay;
2. Toque no ícone de interrogação (?), que aparece na parte de baixo da tela;
3. Fale com o nosso Assistente Virtual;
4. Se ele não conseguir te ajudar, a equipe PicPay pode te ajudar.





WhatsApp

Por enquanto, usamos o WhatsApp apenas para entrar em contato com nossos clientes sobre os temas abaixo:

- Empréstimos;
- Cartão PicPay Card;
- Empréstimo entre Pessoas;
- Com o **Contas em Dia**, funcionalidade que permite nossos clientes acompanharem boletos emitidos em seu CPF. Entramos em contato pelo número **(12) 98174-2362** sempre que uma nova conta estiver disponível;
- Convidamos pessoas para participar de pesquisas e testes com nossos produtos e serviços. Saiba mais em nossa central de ajuda, no artigo: [Me chamaram para participar de uma pesquisa. É seguro?](#)

5.2. PicPay Negócios

Central de ajuda

Consulte nossa Central de Ajuda para tirar as suas dúvidas:

<https://ajudanegocios.picpay.com/hc/pt-br>

Atendimento por telefone

Disponível de segunda a domingo, das 9h às 18h.
4004-7373



Chat no Painel Lojista

Atendimento online das 07h às 22h de segunda a domingo.

1. Acesse o **Painel Lojista** em seu navegador: painel-negocios.picpay.com
2. Clique no ponto de interrogação (?) no canto superior direito;
3. Fale Conosco;
4. Entrar em contato.



Chat no Aplicativo

Atendimento online das 07h às 22h de segunda a domingo.

1. Abra o aplicativo **PicPay Negócios**;
2. Toque em sua foto de perfil;
3. Toque em Ajuda;
4. Central de Ajuda;
5. Fale Conosco.

Atendimento por e-mail

O Time de Atendimento por e-mail pode tirar dúvidas e fornecer suporte de forma rápida e completa.

Disponível de segunda a domingo, das 7h às 22h

relacionamento-negocios@picpay.com

5.3. Redes Sociais

Nosso time também presta suporte nas redes sociais oficiais do PicPay. Mas atenção, nossas redes oficiais tem sempre o selo azul de verificação. Cuidado com pessoas que tentam te enganar fingindo ser o PicPay!

- Twitter oficial - <https://twitter.com/picpay>
- Facebook oficial - <https://www.facebook.com/PicPayBrasil/>
- Instagram oficial - <https://www.instagram.com/picpay/>
- YouTube oficial - <https://www.youtube.com/user/PicPay>
- LinkedIn oficial - <https://www.linkedin.com/company/picpay/>
- TikTok oficial - <https://www.tiktok.com/@picpay>

Nunca pedimos informações como senha ou código de autorização durante o atendimento. Se alguém te pedir esse tipo de informação, **desconfie!** Entre em contato com o atendimento oficial do PicPay e faça uma denúncia.





6. Canais de acesso à Ouvidoria do PicPay

A Ouvidoria atua como um canal final de apoio, dedicada a representar nossos usuários quando as respostas dos canais primários não atendem às suas expectativas.

Nosso compromisso é mediar conflitos, oferecendo soluções robustas e fomentando melhorias contínuas em nossos processos.

Se as respostas dos canais convencionais de atendimento não forem satisfatórias, convidamos você a contatar a Ouvidoria do PicPay para uma abordagem mais aprofundada.

Como acionar a Ouvidoria?

Conforme as disposições da Resolução BCB nº 28/2020 e CMN nº 4.860/2020, a Ouvidoria do PicPay oferece atendimento gratuito nos canais que se seguem:



Telefone
0800 025 2000
Atendemos em dias úteis das 9h às 18h



Formulário
Disponível no site
<https://picpay.com/ouvidoria/>

O acesso à Ouvidoria do PicPay pode ser realizado pelo telefone ou formulário, atendendo aos seguintes critérios:

1. Usuários com registro de reclamações nos canais regulares de atendimento (Chat, SAC, Central de Atendimento, Redes Sociais e Reclame Aqui), não ficaram satisfeitos com a solução apresentada;
2. Usuários com registro de reclamações no SAC que não obtiveram a solução no prazo de até 07 dias corridos, contados da data de abertura, conforme Decreto nº 11.034 de 2022.

Importante: Se você possui deficiência auditiva ou é surdo, pode requisitar atendimento em Libras por meio de nosso formulário. Ao obtermos uma resposta para sua solicitação, entraremos em contato por vídeo, com o suporte de intérpretes especializados.

A Ouvidoria do PicPay também atende demandas originadas dos seguintes canais:



Consumidor.Gov
Serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet.



Banco Central do Brasil
RDR - Registro de Denúncias e Reclamação

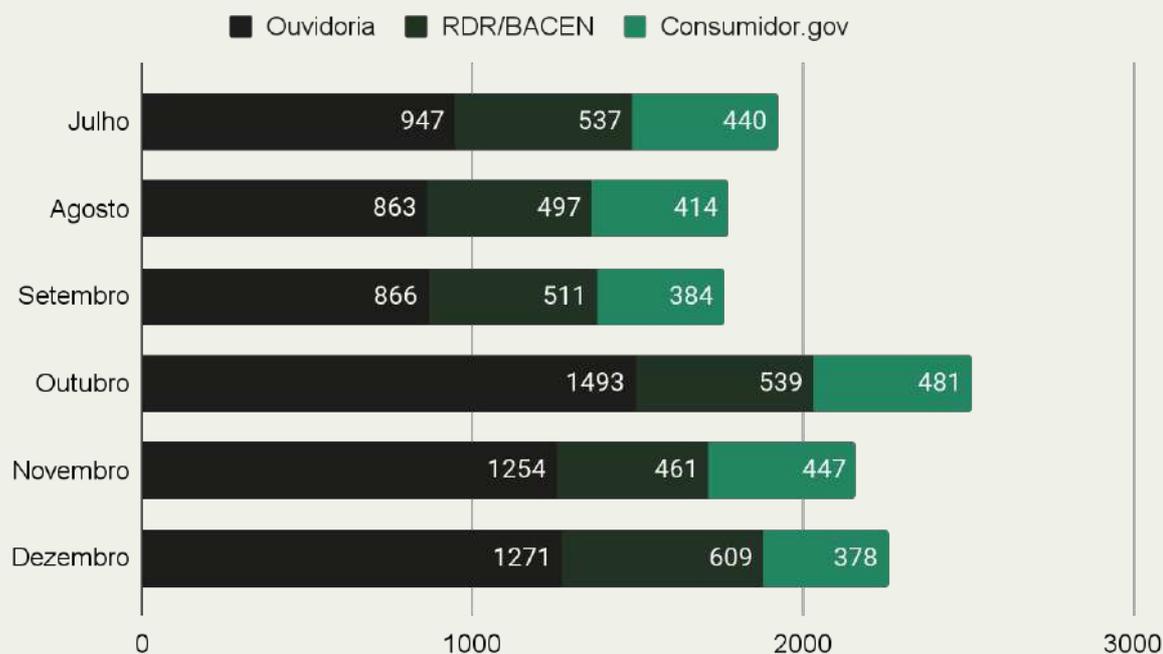


7. Indicadores Quantitativos

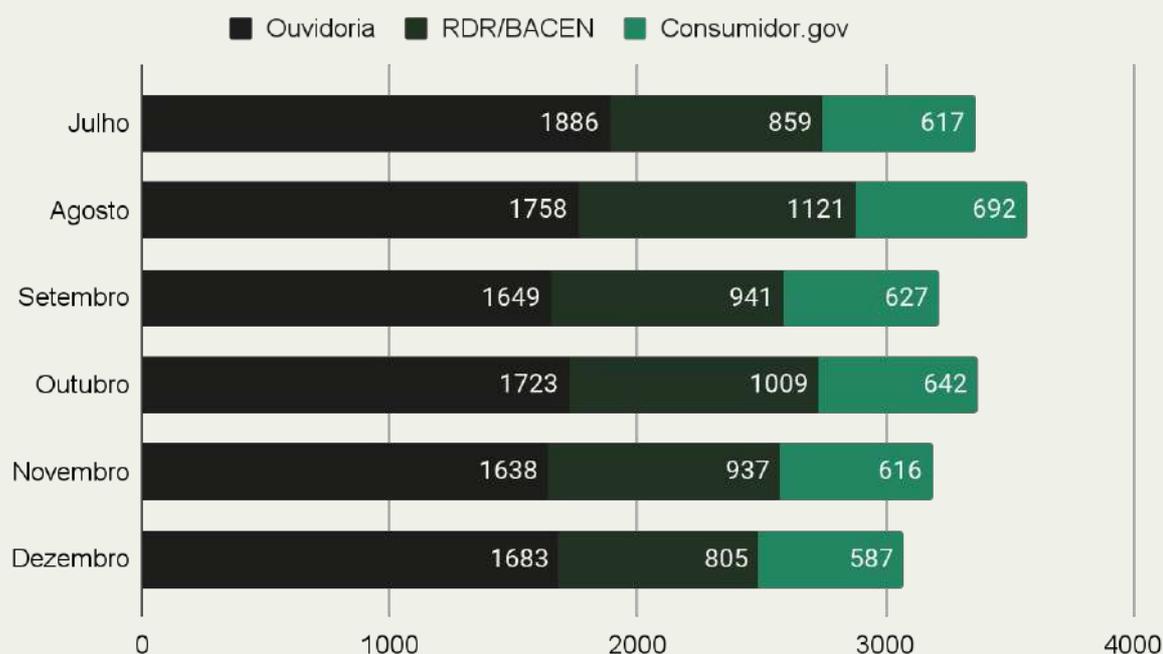
7.1. Evolução nas solicitações

Um total de **19.790** protocolos, foram registrados no 2º semestre de 2023, distribuídos entre os canais atendidos pela Ouvidoria (*Ouvidoria 0800 e Formulário Web, Consumidor.gov e Banco Central do Brasil*), isso representa um aumento de **59,70%** quando comparado com o mesmo período em 2022.

Segundo semestre de 2022



Segundo semestre de 2023

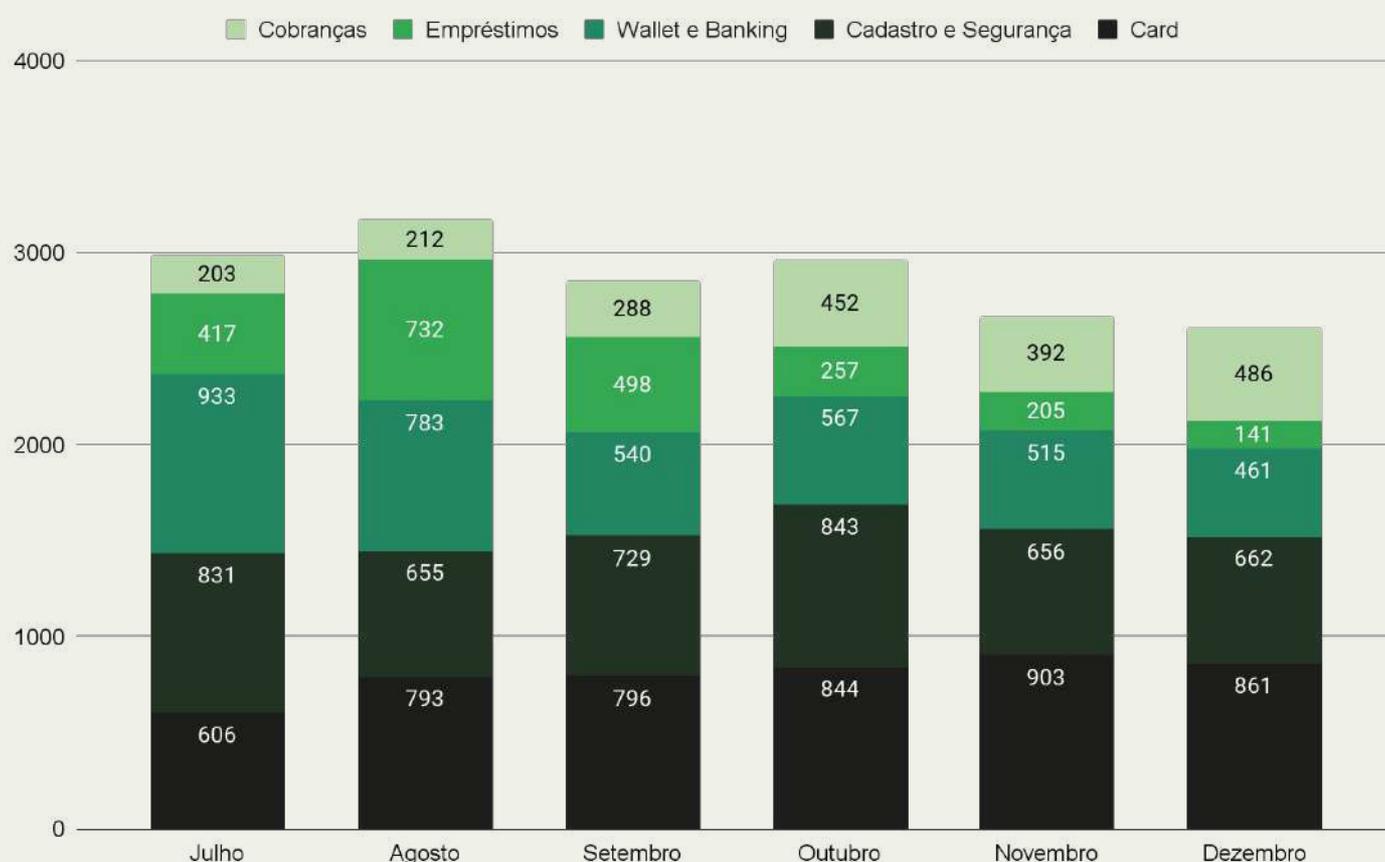




7.2. Distribuição das solicitações por ofensores

Com base na nossa análise do 2º semestre de 2023, apresentamos os temas que foram objeto de contato com a nossa Ouvidoria.

Com base nessas informações e outros indicadores, realizamos análises detalhadas e elaboramos ações estratégicas para aprimorar nossos fluxos e processos, visando resolver de maneira eficaz as questões que resultam em reclamações e insatisfações por parte de nossos clientes. Nosso compromisso é garantir que cada interação com o PicPay seja uma experiência positiva e satisfatória.



Demais: Investimentos (477), Negócios PJ (351), Shop (167), Seguros (155), Growth (123), Infos Gerais (112), Business & Acceptance (100), Serviços Financeiros PJ (31), Social (25), Open Finance (18), Crypto (14), Store (7), Benefícios (6), Original (3), Casos Críticos (3).



8. Indicadores Qualitativos

8.1. Qualificação das solicitações

Após a conclusão de uma solicitação válida pela Ouvidoria, nossos analistas categorizam a demanda em uma das três classificações



Improcedente: Solicitações que não estão em conformidade com as normas legais ou regulamentações existentes;

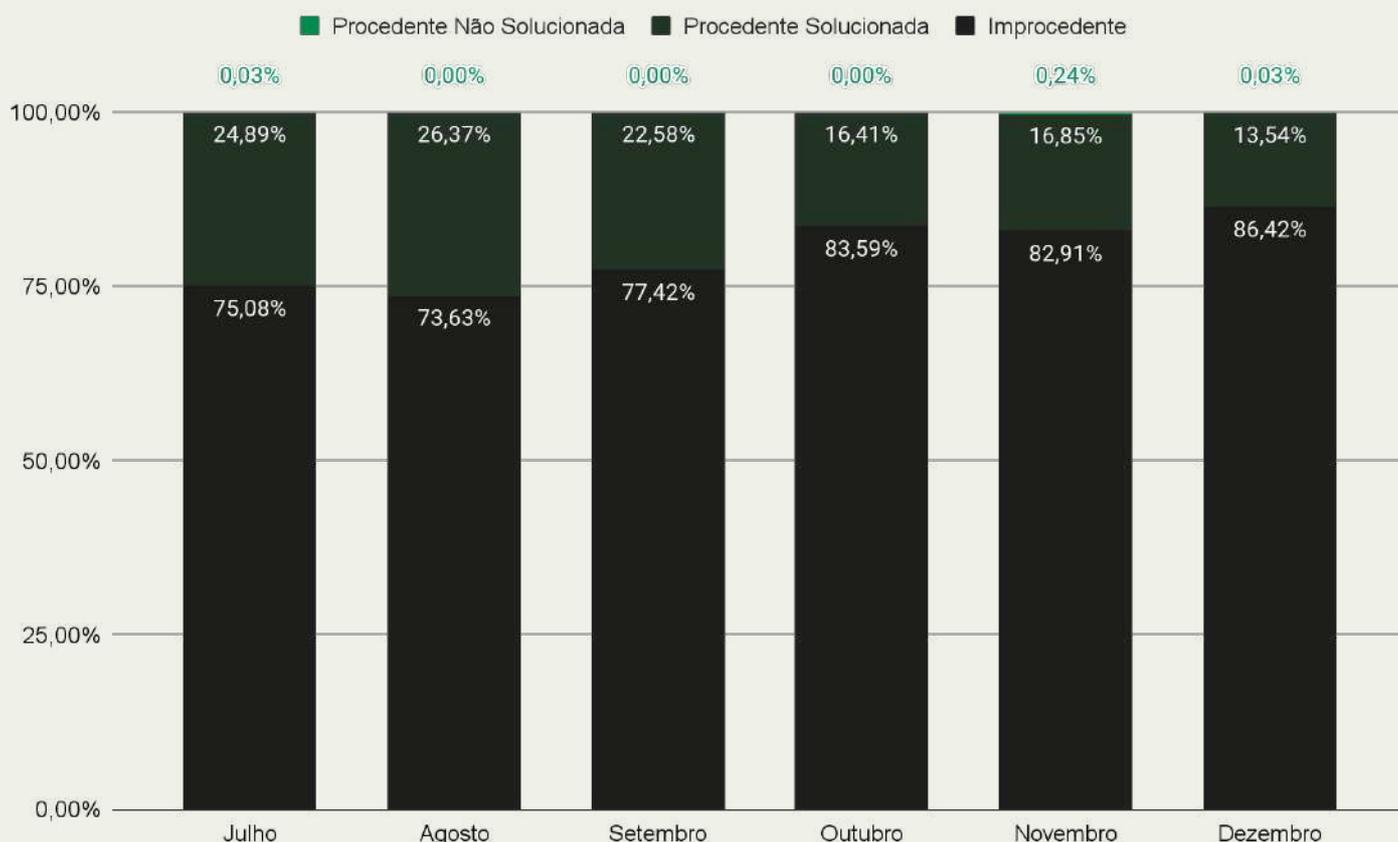


Procedente Solucionada: Solicitações respaldadas por legislação e/ou regulamentação que foram adequadamente resolvidas



Procedente não Solucionada: Solicitações respaldadas por legislação e/ou regulamentação, mas que, na perspectiva do cliente, ainda requerem uma solução adequada.

A seguir, exibimos a distribuição percentual de cada classificação ao longo dos meses no segundo semestre de 2023.





8.2. Tempo de Resposta

A Ouvidoria, em colaboração com as demais áreas do PicPay, empenha-se em proporcionar soluções efetivas para as questões dos usuários, oferecendo respostas conclusivas e satisfatórias às reclamações.

Segue abaixo uma visão dos resultados do segundo semestre de 2023:

Protocolos resolvidos em até 10 dias úteis.



Do total de **19.790** protocolos registrados para a Ouvidoria do PicPay no 2º semestre de 2023, **17.677** receberam resposta no prazo regulamentar.

Protocolos resolvidos após 10 dias úteis.



Do total de **19.790** protocolos registrados para a Ouvidoria do PicPay no 2º semestre de 2023, **2.333** tiveram o prazo de 10 dias úteis prorrogados.



8.3. Pesquisa de satisfação da Ouvidoria

Conforme estabelecido pela Resolução nº 4.860/20 do Conselho Monetário Nacional, a Ouvidoria realiza o envio da pesquisa de Qualidade do Atendimento após responder ao cliente. Composta por duas perguntas, a pesquisa permite que o cliente atribua uma nota de 1 a 5, indicando sua satisfação, sendo 1 a menor e 5 a maior nota de satisfação.

Por meio desta pesquisa, a **Ouvidoria PicPay** consegue escutar seus clientes e realizar estudos para aprimorar nossa atuação, mantendo sempre o cliente em foco. No segundo semestre de 2023, alcançamos os seguintes resultados na pesquisa de satisfação:

Satisfação do cliente com a solução apresentada pela Ouvidoria:



Média
1,86

Aderência
18,63%

Notas de 4 a 5
18,77%

Satisfação do Cliente com o atendimento da Ouvidoria:



Média
2,00

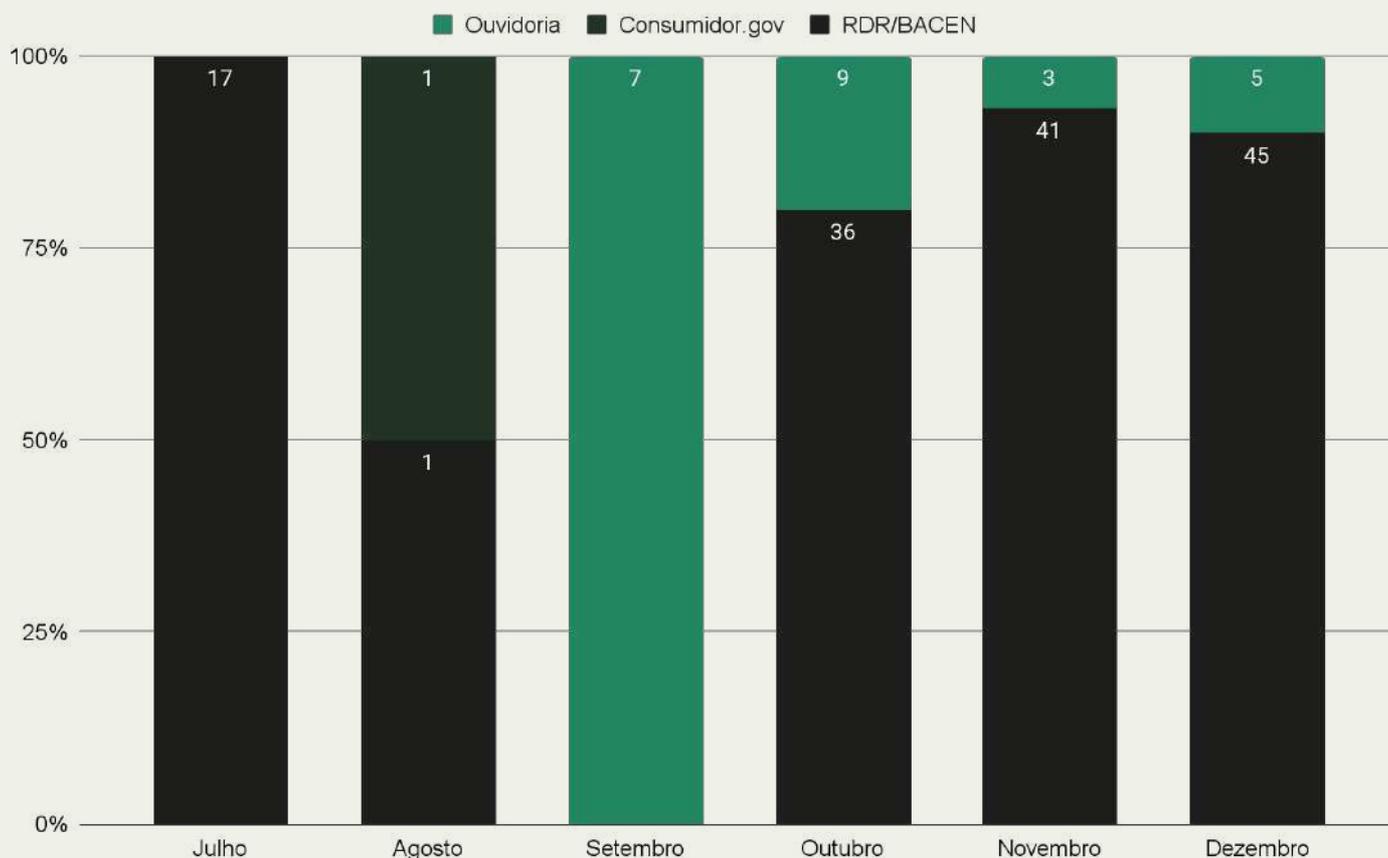
Aderência
18,42%

Notas de 4 a
5
22,51%



9. PicPay Bank

De acordo com o estabelecido no Art. 9º da Resolução CVM 43/21, compartilhamos a volumetria de casos referentes ao PicPay Bank durante o segundo semestre de 2023. Esses dados estão inclusos nas informações apresentadas anteriormente.





10. Banco Central do Brasil

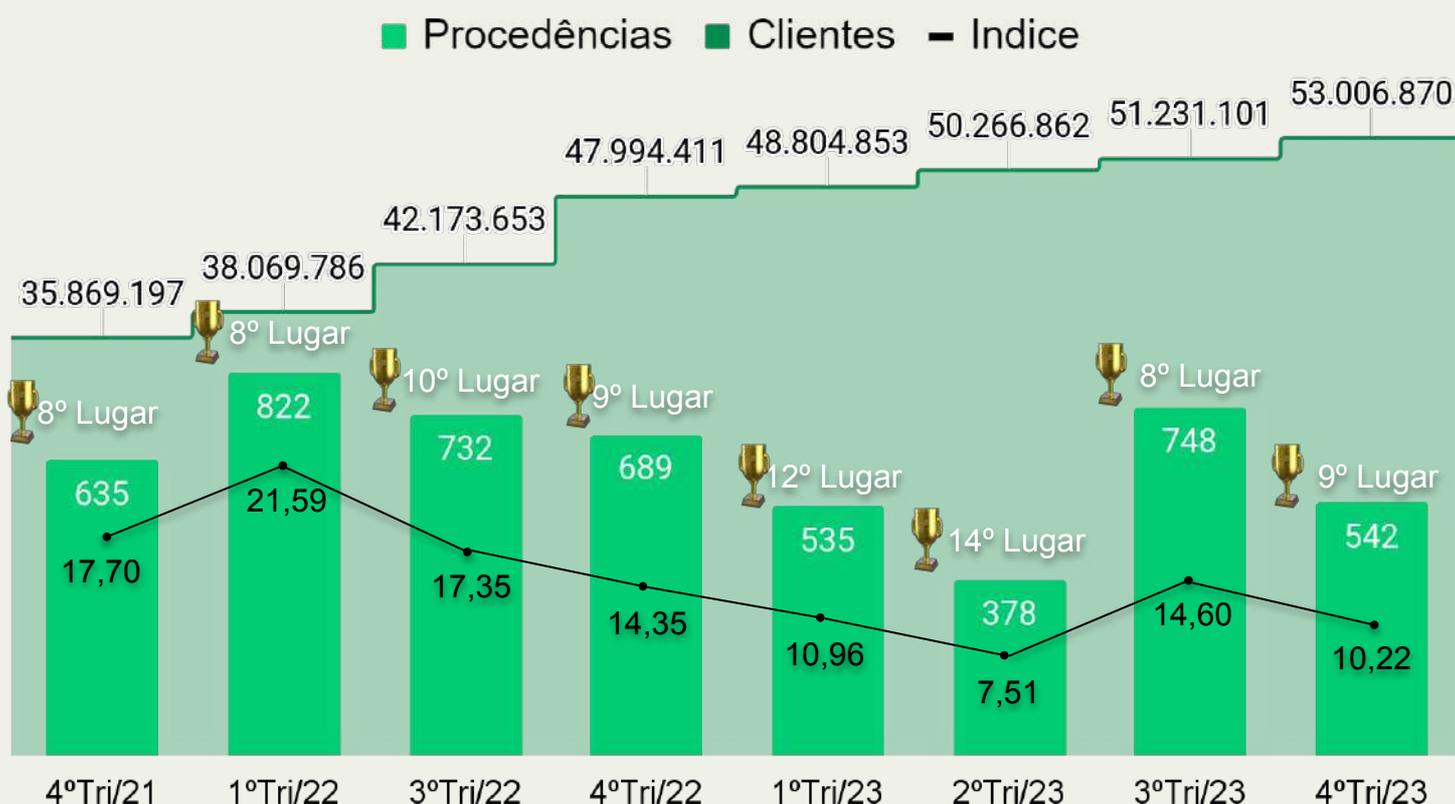


Ranking

de

Reclamações

No segundo semestre de 2023, realizamos o processo de sinergia do segmento de varejo pessoa física do Banco Original, juntamente com alguns de seus produtos, ao PicPay.



Esta incorporação, além de representar um desafio, também foi uma oportunidade notável para expandir nosso portfólio de serviços e clientela. No entanto, esse crescimento não ocorreu sem dores, refletindo diretamente em nossa posição durante esse período.

Apesar das dificuldades iniciais, observamos uma melhoria notável nos resultados entre o terceiro e quarto trimestres. Registramos uma redução de aproximadamente 27,5% no número de procedências, alcançando o segundo menor índice de reclamações desde que o Conglomerado Original passou a integrar o Ranking de Reclamações do Banco Central. Essa conquista destaca nosso comprometimento em superar desafios e melhorar continuamente nossos serviços.

*Referente ao ano de 2022, a autarquia realizou a divulgação dos rankings somente do 1º, 3º e 4º trimestre.

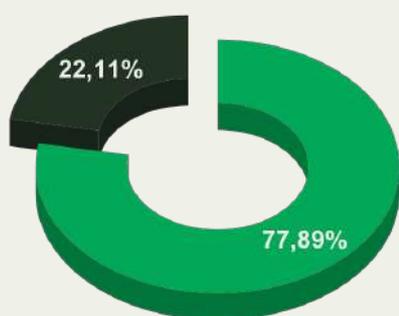
11. Consumidor.gov



O Consumidor.Gov é uma plataforma que oferece aos usuários a possibilidade de estabelecer uma comunicação direta com o PicPay. Comprometemo-nos a receber, analisar e responder a todas as reclamações, colocando os consumidores no centro de nossas ações.

A plataforma não apenas visa expandir o atendimento ao consumidor, mas também fomentar a competitividade ao impulsionar a evolução de produtos, serviços e aprimorar a qualidade do relacionamento entre empresas e clientes. Além disso, orienta na elaboração de políticas preventivas contra práticas que infrinjam os direitos do consumidor, reforçando a importância da transparência nas relações comerciais. Ela não só permite que o cliente avalie se seu problema foi solucionado, mas também possibilita que atribua uma nota à experiência.

Segundo Semestre 2023



No segundo semestre de 2023, alcançamos um índice de solução de 77,89% pelo Consumidor.gov. Isso significa que aproximadamente 3 em cada 4 pessoas que entraram em contato conosco por meio dessa plataforma consideraram que conseguimos resolver seus problemas.

Além disso, obtivemos uma pontuação de 2,18 na avaliação de satisfação com o atendimento. A escala de avaliação varia de 1 a 5, sendo que pontuações mais altas indicam maior satisfação.

● Solucionado ● Não solucionado

Esses resultados evidenciam a nossa dedicação à melhoria contínua e a satisfação dos nossos clientes.

A seguir, apresentamos nossos índices mensais no ano de 2023:

	Índices de solução	Satisfação com o Atendimento (1 - 5)
Janeiro	68,31%	2.15
Fevereiro	67,21%	2.16
Março	70,62%	1.99
Abril	73,39%	2.28
Maiο	71,24%	2.17
Junho	66,56%	2.05
Julho	70,15%	2.27
Agosto	73,98%	2.11
Setembro	77,76%	2.22
Outubro	81,88%	2.16
Novembro	82,31%	2,14
Dezembro	77,85%	2,19



12. Considerações finais

Durante o **segundo semestre de 2023**, enfrentamos desafios e obstáculos que testaram nossa resiliência e determinação. Olhando para trás, vemos cada dificuldade como uma oportunidade para fortalecer nosso espírito de equipe e desenvolver nosso senso crítico para encontrar soluções inovadoras. Nosso compromisso com a excelência e com a **satisfação dos nossos clientes** permaneceu inabalável, impulsionando-nos a ir além do convencional e a adotar medidas proativas em todas as áreas.

Nossos esforços foram sustentados pelo **engajamento e pela união de nossa equipe**, que trabalhou incansavelmente para superar os desafios que surgiram. Cada membro contribuiu com sua força e expertise, enriquecendo nosso ambiente de trabalho com uma **diversidade de perspectivas e ideias**. Essa colaboração resultou em avanços significativos em nossa operação e na qualidade do nosso atendimento.

Ao refletirmos sobre os últimos meses, reconhecemos o valor da resiliência e do comprometimento de cada indivíduo da equipe. Superamos adversidades juntos, fortalecendo nossa união e reafirmando nosso propósito comum de servir nossos clientes da melhor maneira possível. Nosso progresso é uma prova do que é possível quando nos unimos em busca de um objetivo comum, **mantendo sempre nossos clientes no centro de todas as nossas ações**.

À medida que avançamos para o futuro, permanecemos focados em nossa missão e nos inspiramos em nossa capacidade de superação. Continuaremos a cultivar um ambiente de trabalho onde a resiliência, o engajamento, a força de vontade e o senso crítico sejam valorizados e incentivados. **Juntos, somos capazes de alcançar grandes feitos e enfrentar qualquer desafio que o futuro possa nos reservar.**

Muito Obrigada!
Ouvidoria do PicPay



PicPay

Todo mundo usa, todo lugar aceita.

