



Relatório Semestral de Ouvidoria

1º Semestre | 2024

//PicPay

2024

Pública



PicPay



Com o PicPay, a
experiência é outra



Ouvidoria

Neste relatório, apresentamos uma análise detalhada da volumetria das reclamações tratadas no primeiro semestre de 2024. Nosso principal objetivo foi promover a melhoria contínua dos processos, focando no monitoramento diário das reclamações para identificar e corrigir possíveis desvios que pudessem impactar a qualidade do atendimento.

Para alcançar esse objetivo, realizamos diagnósticos baseados na voz do cliente e recomendamos planos de ação através de grupos de trabalho dedicados. Esses grupos foram responsáveis por garantir a execução das ações corretivas e de melhoria identificadas.

No próximo semestre, manteremos um foco intenso na gestão e governança dos dados, visando aprimorar nossa capacidade preditiva. Além disso, dedicaremos esforços à automação de processos para aumentar a eficiência operacional e revisaremos todas as etapas de atendimento para oferecer canais adequados e de excelência.

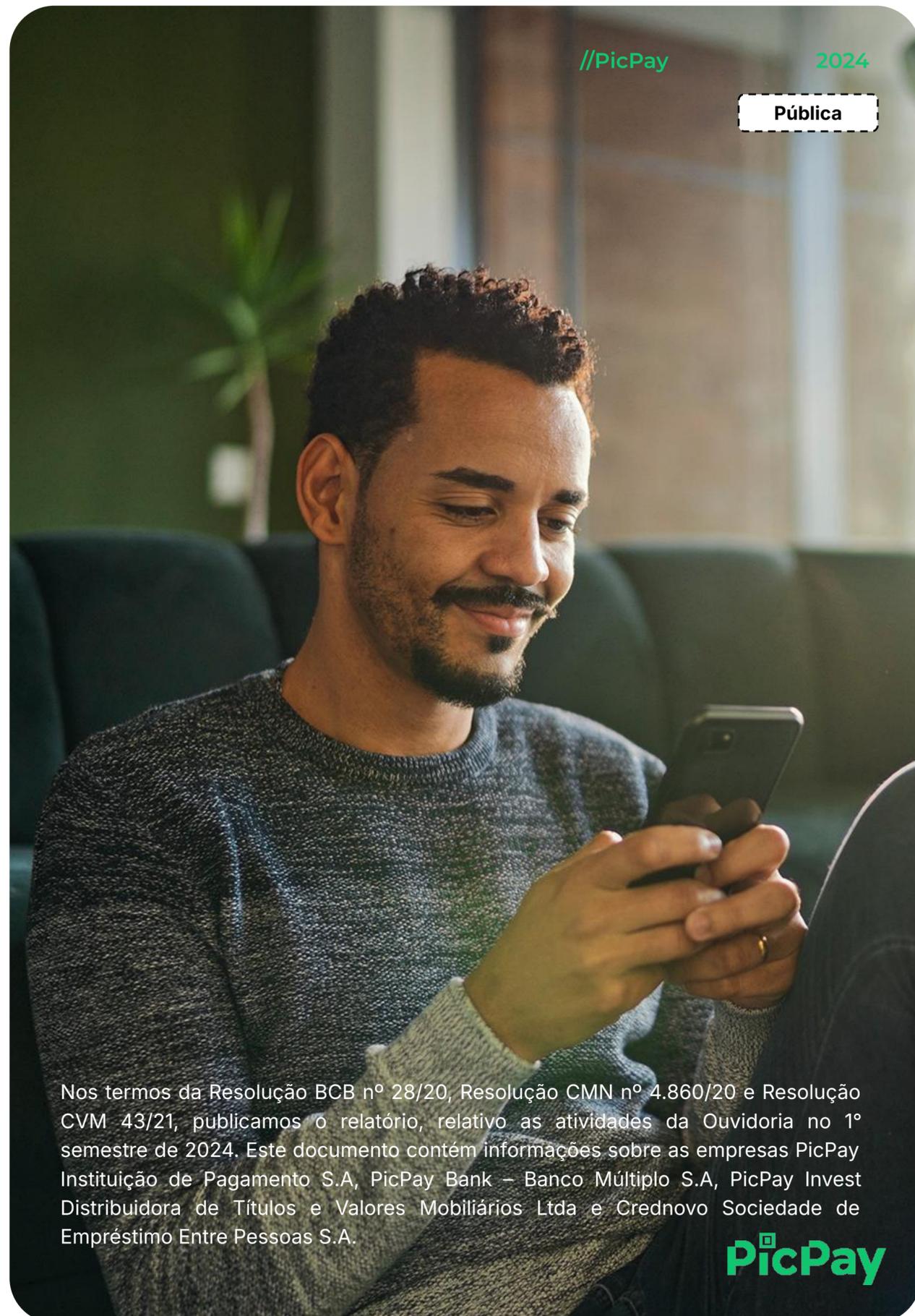
Nossa estrutura

A Ouvidoria reporta-se a Diretoria de Finanças. Sob a liderança de **Francisco Terra**, Diretor responsável, e **Thais da Silva 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.

//PicPay

2024

Pública



Nos termos da Resolução BCB nº 28/20, Resolução CMN nº 4.860/20 e Resolução CVM 43/21, publicamos o relatório, relativo as atividades da Ouvidoria no 1º semestre de 2024. Este documento contém informações sobre as empresas PicPay Instituição de Pagamento S.A, PicPay Bank – Banco Múltiplo S.A, PicPay Invest Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda e Crednovo Sociedade de Empréstimo Entre Pessoas S.A.



O PicPay foi fundado há mais de dez anos na cidade de Vitória, no estado do Espírito Santo, Brasil, como uma plataforma de transferência peer-to-peer (P2P) para fornecer uma solução de pagamento digital em um país onde a realização de pagamentos historicamente era complicado, lento e caro.

Após o nosso sucesso inicial com o P2P, ampliamos a nossa lente para nos concentrarmos na melhoria da relação entre consumidores e empresas dentro da nossa plataforma, o que nos levou a construir um ecossistema bilateral, servindo tanto os consumidores como as empresas.

À medida que crescemos como empresa, também cresceram as necessidades financeiras de nossos clientes. Continuamos inovando e entregando novas soluções para atender às suas respectivas necessidades, lançando vários produtos de pagamento, crédito e seguro, tornando o PicPay uma plataforma financeira completa.

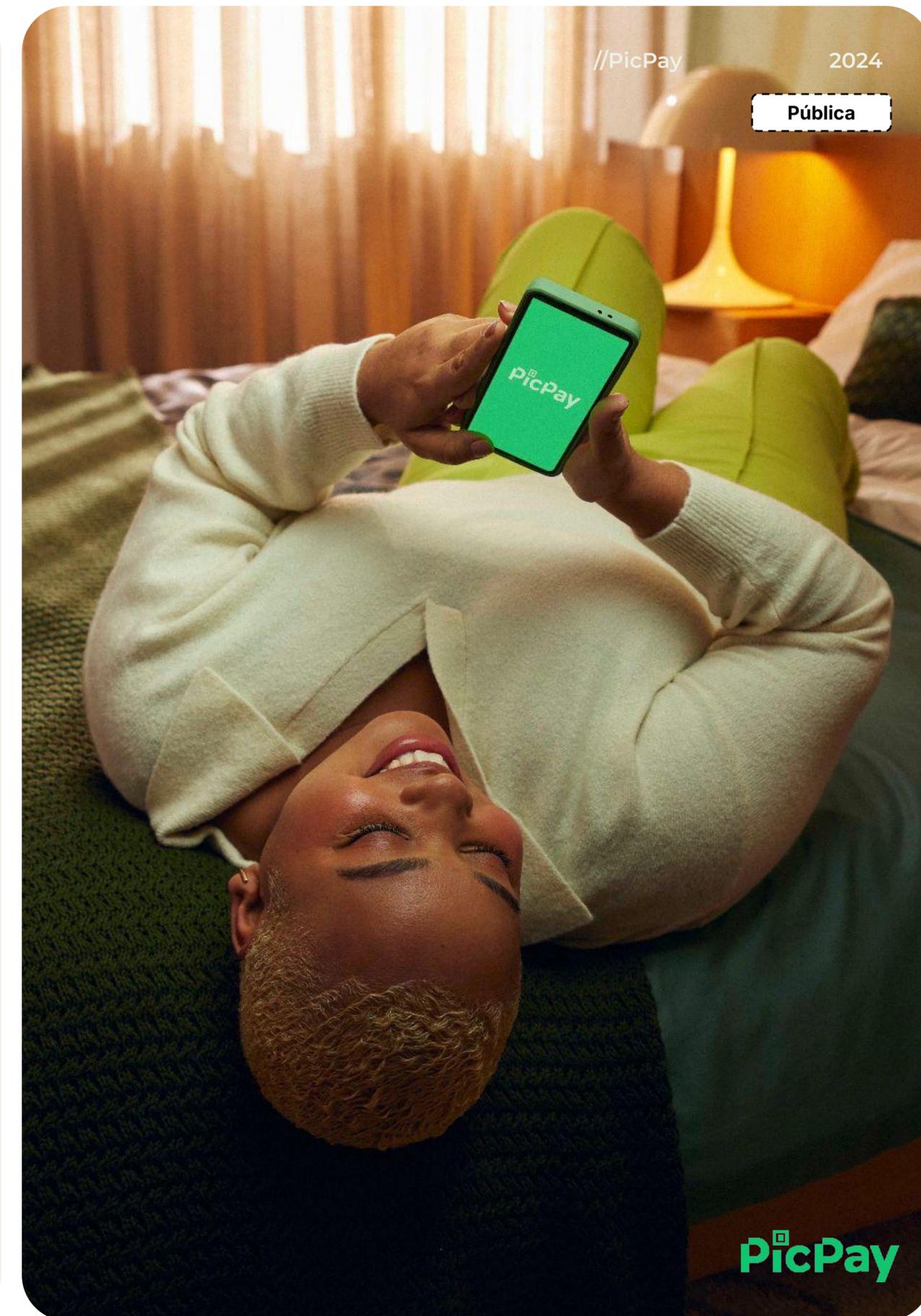
Veja os nossos avanços nos últimos anos:

2023

- Aquisição da BX Blue
- Conta Salário
- BNPL
- Cartões Black e Platinum
- Seguro de vida
- Seguro para transações Pix
- Seguro de cartão
- CDBs
- Benefícios corporativos
- Ads

2024

- Início da venda de maquininhas, lançamento da conta para menores, e fortalecimento da conta PJ





Ouvidoria do PicPay

A Ouvidoria é o canal de atendimento destinado a resolver casos em que o cliente não ficou satisfeito com as soluções oferecidas pelos canais de atendimento primários.

Atuamos como canal de última instância, representando nossos usuários quando os canais primários não atendem às suas expectativas.

No primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria do PicPay registrou 16.833 protocolos.

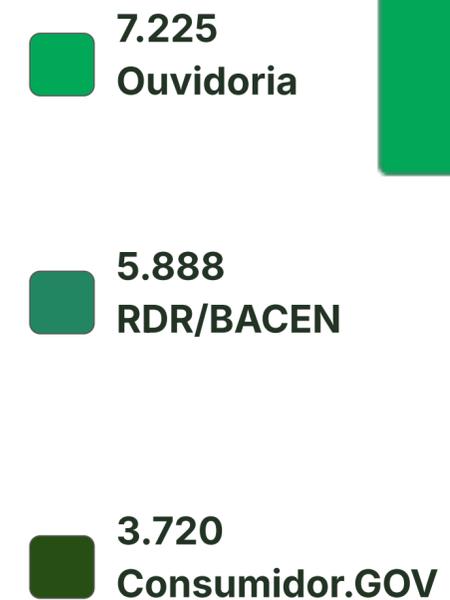
Neste período o time dedicou-se a ações focadas na melhoria contínua de nossos produtos, serviços e atendimento. Nosso esforço foi reforçar a atuação pautada na ética, integridade, transparência, acolhimento e na priorização da experiência do cliente.

Como acionar a Ouvidoria?

- **Telefone:** 0800 025 2000 (Atendemos em dias úteis das 9h às 18h)
- **Formulário:** <https://picpay.com/ouvidoria/>

Importante: Se você possui deficiência auditiva ou é surdo, pode requisitar atendimento em Libras pelo nosso formulário. Quando tivermos uma resposta, entraremos em contato por vídeo com o suporte de intérpretes especializados.

Também trabalhamos em parceria com entidades os canais de atendimento divulgados pelos órgãos reguladores e de defesa do consumidor, tais como: Consumidor.GOV, RDR|BACEN e PROCON.



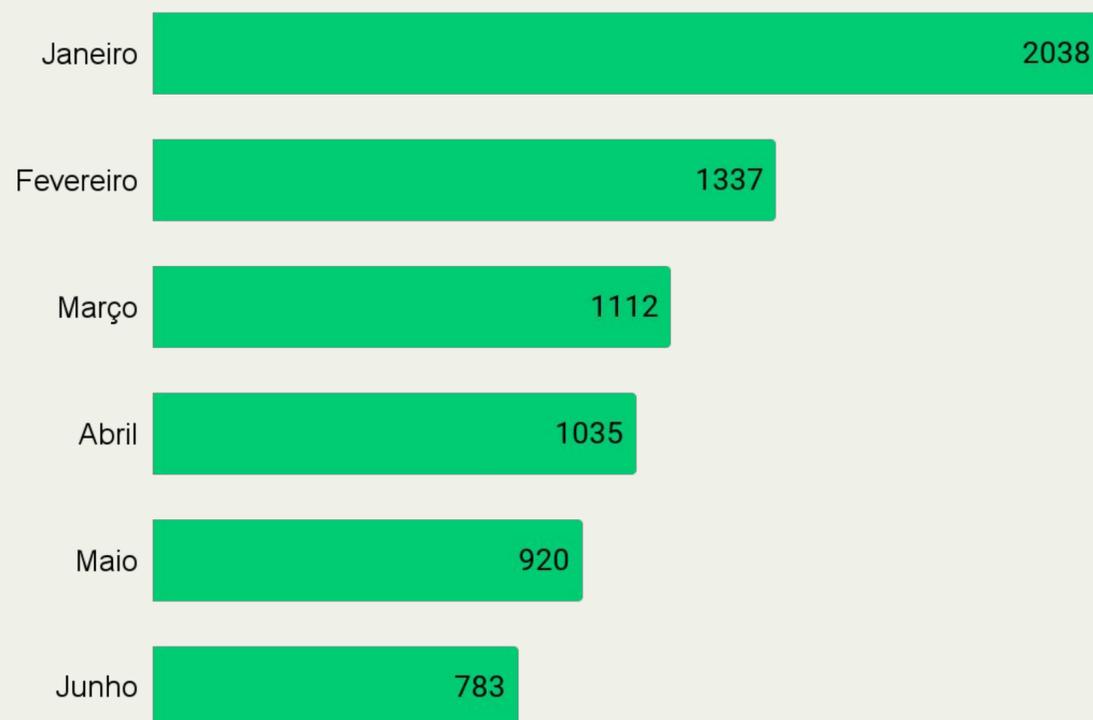


Indicadores de Atendimento

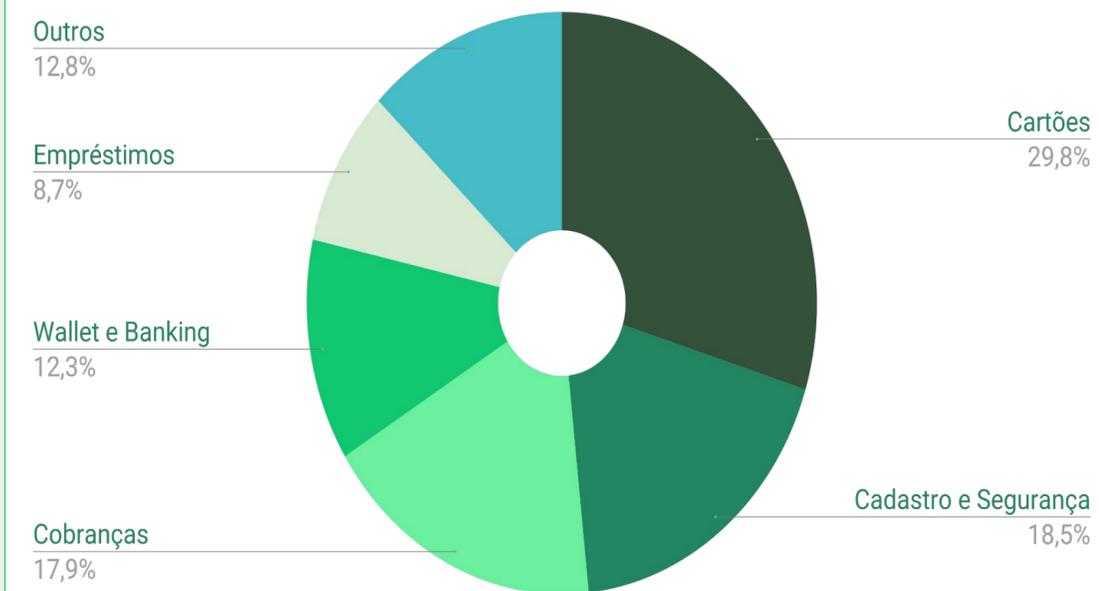
Nos gráficos a seguir, destacamos que a Ouvidoria registrou **7.225** protocolos no primeiro semestre de 2024, distribuídos entre os canais Ouvidoria Fone e Formulário WEB. Esse número representa um aumento de 19,98% em relação ao primeiro semestre de 2023. Além disso, apresentamos os motivos de contato que foram abordados pelos clientes em suas interações com nossa Ouvidoria durante o período.

Com base nessa análise e em outros indicadores relevantes, realizamos uma avaliação detalhada e implementamos ações estratégicas. Nosso objetivo é aprimorar os fluxos e processos para resolver de maneira mitigatória e resolutiva as questões que geram reclamações.

Volumetria Geral



Motivos de contato





Indicadores de Atendimento

//PicPay

2024

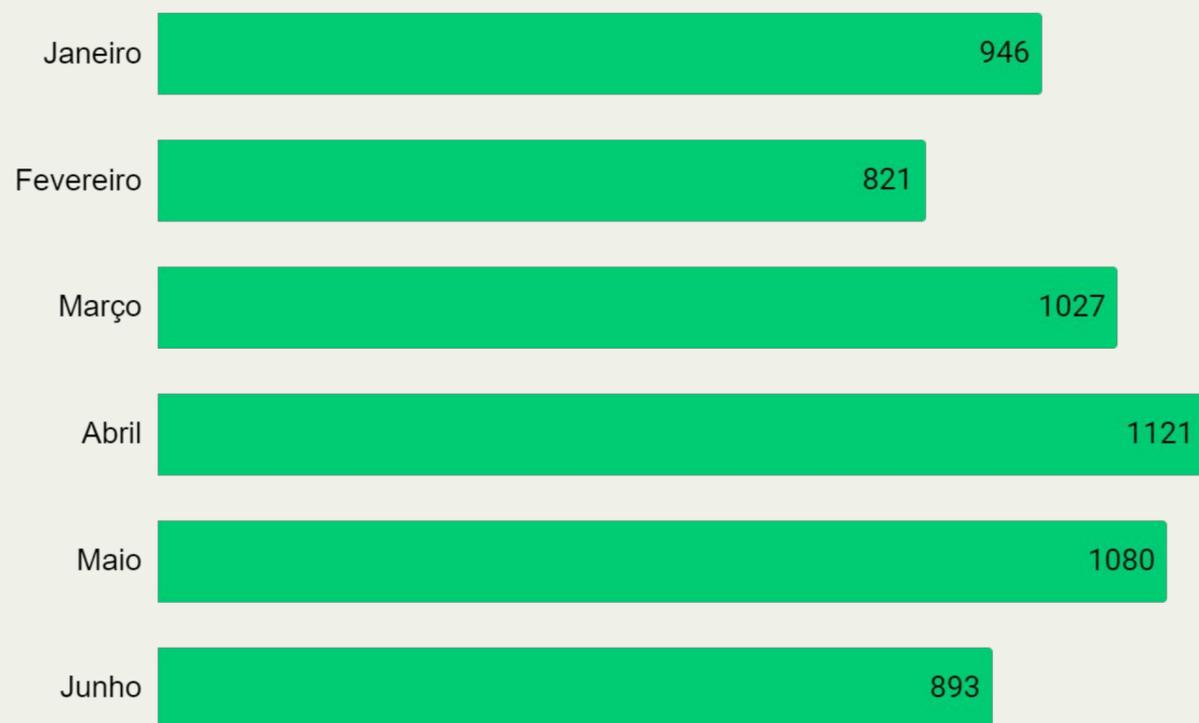
Pública

RDR|BACEN

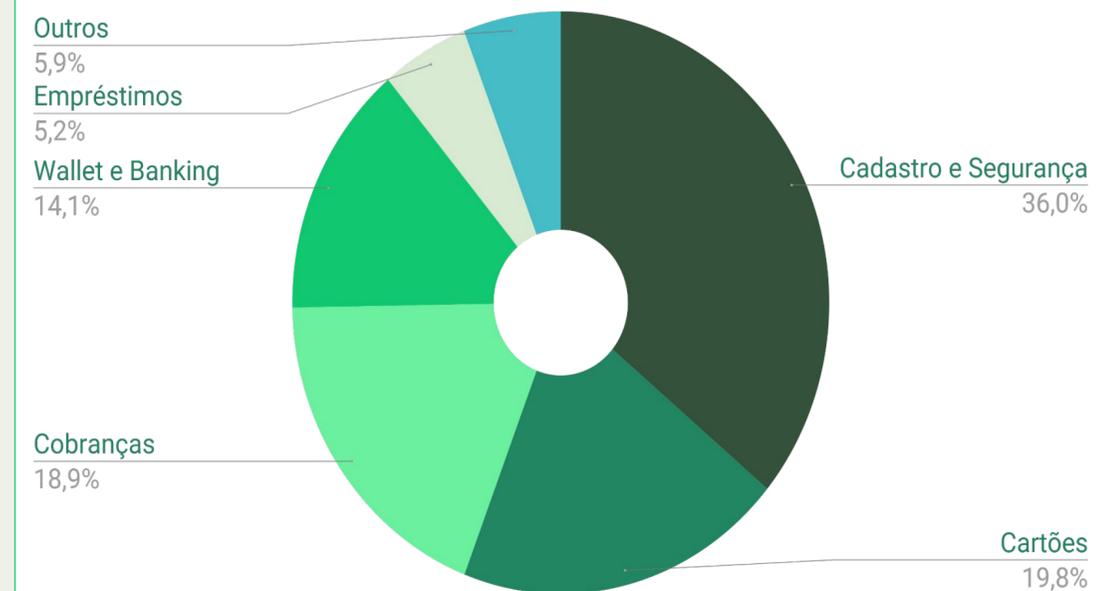
É o sistema de registro de demandas do cidadão. É por meio desta plataforma que as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, tomam conhecimento e prestam esclarecimentos e soluções para as questões levantadas.

Este canal é essencial para garantir a transparência e a responsabilidade das instituições financeiras perante os consumidores, permitindo ao Banco Central do Brasil monitorar e regular o atendimento oferecido.

Volumetria Mensal



Motivos de contatos





Indicadores de Atendimento

//PicPay

2024

Pública

Consumidor.GOV

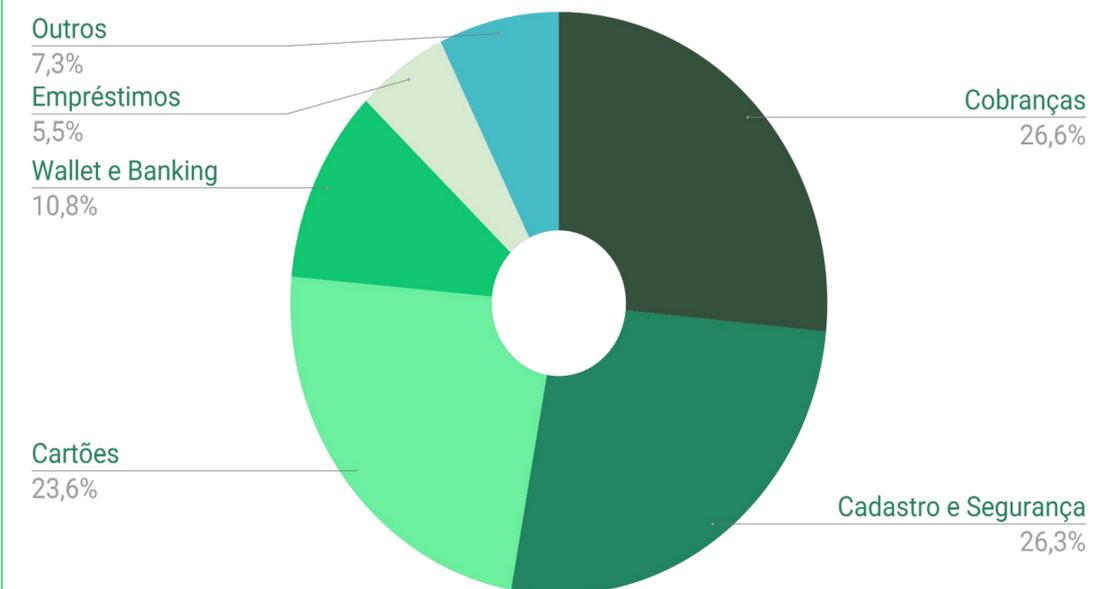
Plataforma pública que facilita a comunicação direta entre consumidores e empresas para a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e online.

No primeiro semestre de 2024*, alcançamos um índice de solução de **74,68%** pelo Consumidor.gov e obtivemos uma pontuação de **1,99** na avaliação de satisfação com o atendimento. A escala de avaliação varia de 1 a 5, sendo que pontuações mais altas indicam maior satisfação. A seguir, apresentamos nossos índices mensais:

Volumetria Mensal



Motivos de contatos





Indicadores de Atendimento

//PicPay

2024

Pública

Tempo médio de atendimento

A Ouvidoria do PicPay monitora indicadores chave que nos permitem identificar rapidamente situações críticas e implementar correções. A seguir, apresentaremos os dados do primeiro semestre de 2024 relacionados à qualidade do atendimento e ao tempo de resposta.

No primeiro semestre de 2024, respondemos a todas as solicitações dos canais internos e externos geridos pela Ouvidoria do PicPay com um tempo médio de resposta de **10** dias úteis.

Avaliação Direta da Qualidade do Atendimento

Em conformidade com o artigo 17 da Resolução CMN nº 4.860, de 23/10/2020, após a conclusão das manifestações registradas para o **PicPay Bank - Banco Múltiplo S.A**, enviamos uma pesquisa de satisfação para que os nossos clientes avaliem o atendimento oferecido pela Ouvidoria.

Tempo de Resposta

A Ouvidoria, em parceria com outras áreas do PicPay, trabalha para fornecer respostas satisfatórias às solicitações dos usuários.

88,1% dos 16.833 protocolos registrados pela Ouvidoria foram resolvidos em até 10 dias úteis, totalizando 14.830 atendimentos no prazo regulamentar e avançamos com 19,62% resolvidos em 07 dias úteis.

Pesquisa de Satisfação

Através dessa pesquisa, a Ouvidoria consegue captar a percepção dos clientes. A pesquisa usa uma metodologia na qual permite o cliente avaliar o atendimento com notas de 1 a 5. Dentro desta escala, 1 representa a pior experiência e 5, a melhor.

Qualidade do Atendimento

Nota média
1,87

Satisfação com a Solução

Nota média
1,98

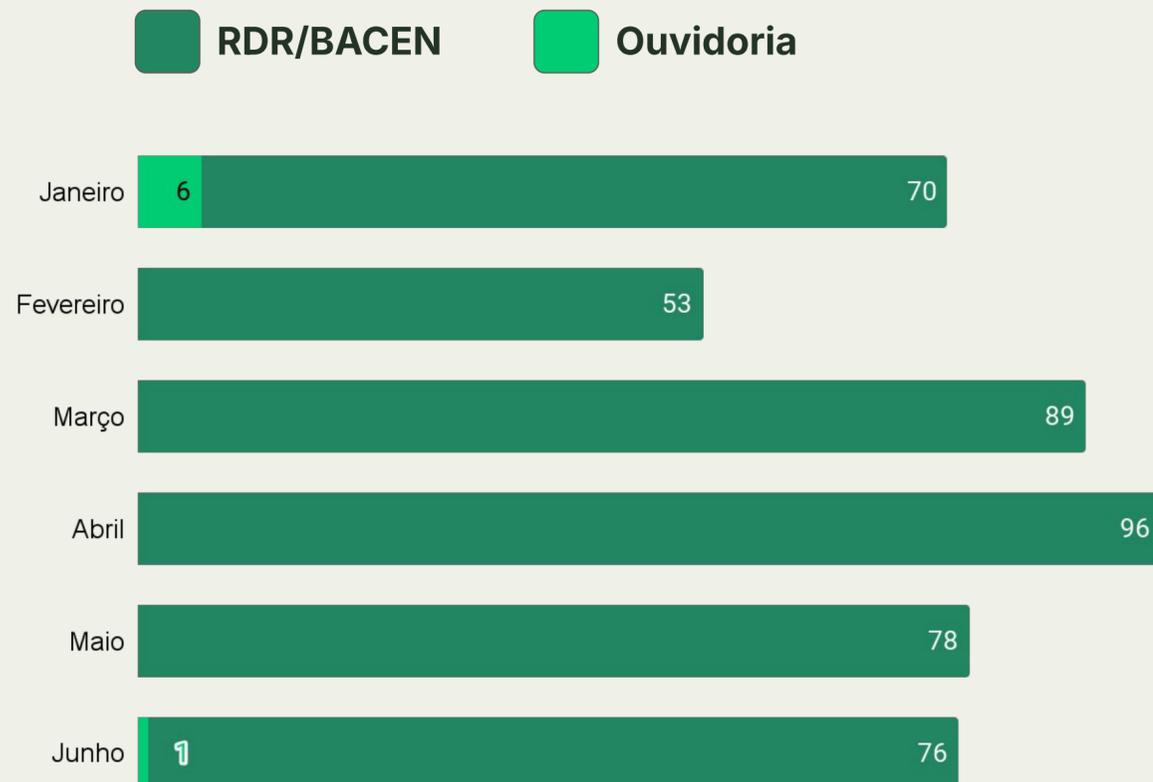


Em conformidade com o artigo 9º da Resolução CVM 43/21, apresentamos a volumetria dos casos relacionados ao PicPay Bank - Banco Múltiplo S.A. no primeiro semestre de 2024. Esses dados estão consolidados nas informações deste relatório.

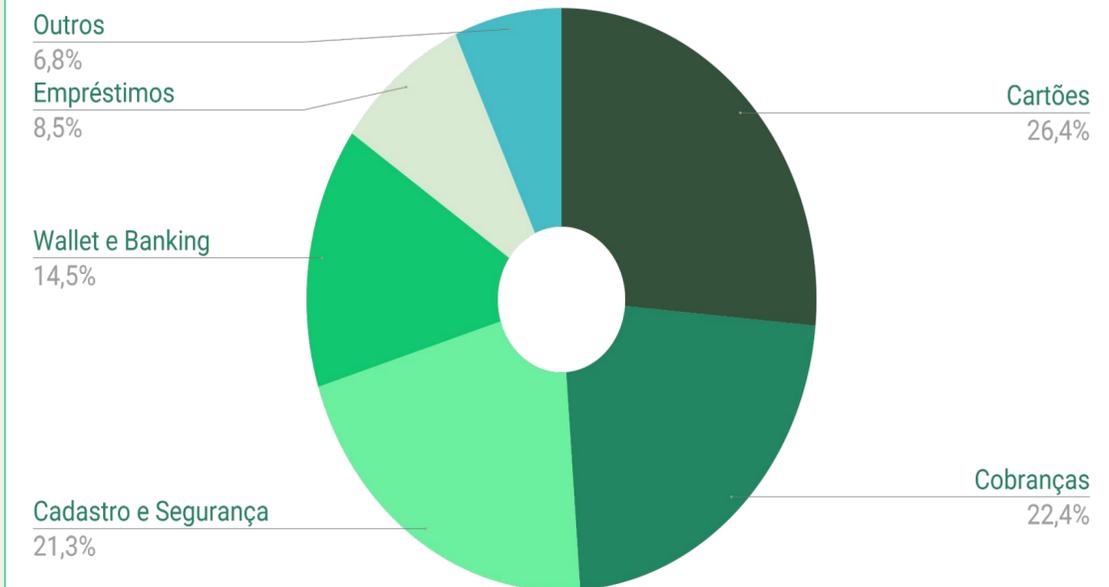
A Ouvidoria do PicPay mantém o compromisso de oferecer canais internos acessíveis e um atendimento resolutivo. Ainda assim, alguns clientes optam por recorrer a canais regulatórios e órgãos de defesa do consumidor. Para lidar com essas demandas, nossa equipe atua de forma proativa e colaborativa junto às entidades mediadoras, assegurando respostas abrangentes e eficazes.

Nos gráficos a seguir, apresentamos que a Ouvidoria registrou 469 protocolos, distribuídos entre os canais da Ouvidoria, Consumidor.gov e RDR|BACEN.

Volumetria Mensal



Motivos de contatos





Reuniões Executivas e participação em Comitês

Com foco na valorização contínua da experiência de nossos usuários, a Ouvidoria do PicPay desempenha 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



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.

Relacionamento com o Banco Central do Brasil

Trimestralmente mantemos um diálogo a Gerência Técnica do Banco Central, que monitora as demandas registradas na plataforma do RDR/SISCAP.

Estes encontros visam discutir volumes de demandas, áreas ofensoras e as recomendações direcionadas pela Ouvidoria, reforçando nosso compromisso com a melhoria contínua dos processos.

Comitê de Auditoria



Semestralmente, apresentamos à Auditoria Interna e à Diretoria Colegiada o Relatório da Ouvidoria, contendo dados quantitativos e qualitativos as datas bases 30/06 e 31/12.

Fórum de Produtos

Semanalmente, a Ouvidoria e outras áreas participam do fórum com os responsáveis pela criação de produtos, alinhando necessidades e prioridades e recomendações. Emitimos pareceres, sejam favoráveis ou desfavoráveis, antes do lançamento.

Comissão de Ouvidoria - ABBC



Nessa comissão, mensalmente são acompanhadas, avaliadas e direcionadas demandas e/ou reclamações registradas pelos clientes junto aos órgãos públicos de defesa de direitos do consumidor e Ouvidorias das instituições financeiras.

Comitê de Ouvidoria, Relações com Clientes e Canais de Atendimento - FEBRABAN

Mensalmente, a Ouvidoria do Conglomerado Prudencial participa da Comissão de Ouvidorias e Relações com Clientes. Nesse encontro, são discutidos temas vinculados ao setor bancário e sobre a atuação da Ouvidoria no atendimento ao cliente como mediadora de conflitos e resolutividade das manifestações.



Melhoria contínua

É um processo que consiste em identificar oportunidades de aprimoramento por meio do monitoramento dos volumes de demandas e principais motivos de reclamações, interação contínua com as áreas de negócio, análise da causa raiz, envio de resposta ao cliente, definição dos planos de ação e acompanhamento dos resultados para monitorar a eficácia dos planos.

Para assegurar um ciclo contínuo de evolução, realizamos mensalmente os Grupos de Trabalho. Nessas reuniões, compartilhamos com as áreas de negócio e backoffice os indicadores de reclamações, identificação de ofensores, estudos realizados e diretrizes para recomendações de melhorias nos processos, produtos, serviços e atendimento.

No primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria reformulou a abordagem dos grupos de trabalho que atuam nas seguintes unidades de negócio:





Canais de Atendimento

//PicPay

2024

Pública

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 "Precisa de ajuda?";
4. Toque no banner "Fale com a gente";
5. Selecione o motivo de seu contato;
6. 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 você sobre os temas abaixo:

- Empréstimos;
- Cartão PicPay Card;
- Empréstimo entre Pessoas;
- Com o Contas em Dia, funcionalidade que permite você acompanhar os boletos emitidos no seu CPF. Vamos te avisar pelo número (12) 98174-2362 sempre que uma nova conta estiver disponível para pagamento;
- E convidar pessoas para participar de pesquisas e testes com nossos produtos e serviços. Saiba mais em: [Me chamaram para participar de uma pesquisa. É seguro?](#)



Redes sociais e ajuda PicPay

Nossas redes oficiais tem sempre o selo azul de verificação. Cuidado com pessoas que tentam te enganar fingindo ser o PicPay!

- [Twitter oficial](#)
- [Facebook oficial](#)
- [Instagram oficial](#)
- [YouTube oficial](#)
- [LinkedIn oficial](#)
- [TikTok oficial](#)

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.

PicPay Negócios



Central de ajuda

Consulte nossa Central de Ajuda para tirar as suas dúvidas:

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



Via 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 > Fale Conosco > Entrar em contato

Se você perdeu seu acesso, pode resgatá-lo em "Esqueci minha senha".



Atendimento por telefone

Disponível de segunda a domingo, das 9h às 18h.
4003-3163.



Via 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 > Central de Ajuda > Fale Conosco



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



P Reconhecimento

Prêmio "A Era do Diálogo"

Esta iniciativa, promovida pelo Consumidor Moderno em parceria com a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), tem como objetivo reconhecer as empresas que se destacam pela excelência no relacionamento com seus clientes.

Metodologia : A avaliação considera dados extraídos das plataformas Consumidor.gov e Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), incluindo:

- Índice de Satisfação
- Percentual de Resposta
- Percentual de Resolutividade
- Prazo Médio de Resposta
- Prazo de Resolutividade
- Percentual de Reclamações Fundamentadas

Esses indicadores são cruzados para calcular a pontuação final de cada empresa, e a premiação destaca aquelas com as maiores pontuações.

Neste ano, o PicPay foi laureado com o prêmio "A Era do Diálogo", um reconhecimento que reflete nosso contínuo compromisso em aprimorar a experiência dos nossos clientes.

//PicPay

2024

Pública



PicPay



//PicPay

2024

Pública

Obrigado!



VF - PicPay - Relatório Semestral 2024 pdf

Código do documento 44391435-5cce-4d6a-ae1d-edd1f2407af1



Assinaturas



Francisco José Pereira terra
francisco.terra@picpay.com
Assinou

PZ



Michelle Alves Lima
michelle.lima@picpay.com
Assinou

Michelle Alves Lima

Eventos do documento

06 Dec 2024, 12:15:17

Documento 44391435-5cce-4d6a-ae1d-edd1f2407af1 **criado** por MICHELLE ALVES LIMA (38e1e3bb-aa25-481c-b7ed-336f7a1cb403). Email:michelle.lima@picpay.com. - DATE_ATOM: 2024-12-06T12:15:17-03:00

06 Dec 2024, 12:16:12

Assinaturas **iniciadas** por MICHELLE ALVES LIMA (38e1e3bb-aa25-481c-b7ed-336f7a1cb403). Email: michelle.lima@picpay.com. - DATE_ATOM: 2024-12-06T12:16:12-03:00

09 Dec 2024, 08:33:43

FRANCISCO JOSÉ PEREIRA TERRA **Assinou** (5646e261-a36a-435b-908f-bbf27e412fe3) - Email: francisco.terra@picpay.com - IP: 8.243.39.11, 147.161.128.205 (porta: 5140) - **Geolocalização: -23.5536384 -46.6976768** - Documento de identificação informado: 111.112.668-24 - DATE_ATOM: 2024-12-09T08:33:43-03:00

11 Dec 2024, 07:36:35

MICHELLE ALVES LIMA **Assinou** (38e1e3bb-aa25-481c-b7ed-336f7a1cb403) - Email: michelle.lima@picpay.com - IP: 187.43.154.120, 147.161.128.184 (porta: 44408) - Documento de identificação informado: 315.694.438-66 - DATE_ATOM: 2024-12-11T07:36:35-03:00

Hash do documento original

(SHA256):fbee7ef38c367ff664fcaca5bbd4d020202fb3b91465e9fb98a6f75741ee2db
(SHA512):44c0962f245f33c59a4736b87ae37bb51d1c574b3c5392c583ed549f39c0ef1d7e632443746013f3541570e15065f7f7f86b8900c412a2b27874ad8e86867af0

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign