

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

2º semestre 2025.

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 2025.

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 às 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:
(X) 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 segundo semestre de 2025, foram registradas cinco manifestações diretamente na Ouvidoria, concentradas nos meses de novembro (1 ocorrência) e dezembro (4 ocorrências). Esse volume é considerado reduzido frente ao total de interações com clientes empresariais e ao número de portadores atendidos, representando um índice mínimo de escalonamento.

Importante destacar que nenhuma reclamação foi encaminhada do atendimento de Customer Experience (CX) para a Ouvidoria, o que evidencia a efetividade dos mecanismos de resolução antecipada e do atendimento preventivo.

Esse cenário demonstra que os processos de atendimento estão operando de forma adequada, com escalonamento à Ouvidoria apenas em situações pontuais e específicas. Ainda assim, será mantido o monitoramento contínuo para identificar oportunidades de melhoria e assegurar a conformidade regulatória.

5. QUALIDADE

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

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.

Classificação:
(X) Público
() Interno
() Confid.
() Restrito

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