

PicPay

RELATÓRIO OUVIDORIA 2º SEM/20

Março, 2021



NOSSA OUVIDORIA



Nossa Ouvidoria iniciou sua atuação no ano passado, com uma missão: ser um novo canal para que possamos estar ainda mais próximos dos nossos usuários.

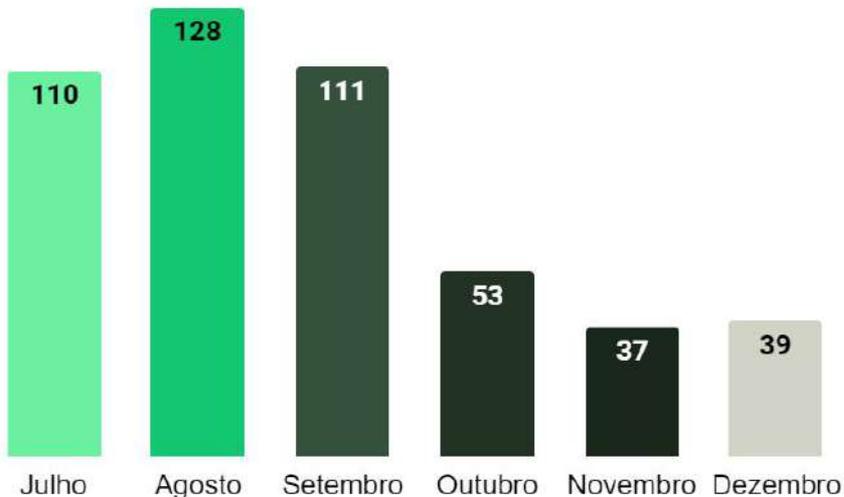
Em 2021, queremos estar disponíveis para ouvir, entender e ajudar nossos usuários no que for preciso. Buscamos atuar além da resolução de problemas - nosso objetivo é tornar sua experiência com a gente cada dia melhor, ao contribuir com melhorias de processos e correções de falhas que possam surgir no caminho.

Nesse relatório, mostramos um pouquinho do que vivemos no segundo semestre de 2020, seguindo a resolução nº 28/BCB.



Acionamentos

2020/2



Reclamações registradas nos canais de Ouvidoria, no segundo semestre de 2020

CLASSIFICAÇÃO das demandas

Procedente solucionada 61,92%

Improcedente 37,87%

Procedente não solucionada 0,21%

CANAIS de Ouvidoria

0800 025 2000 / seg. à sex. / 10 às 15h

e-mail ouvidoria@picpay.com

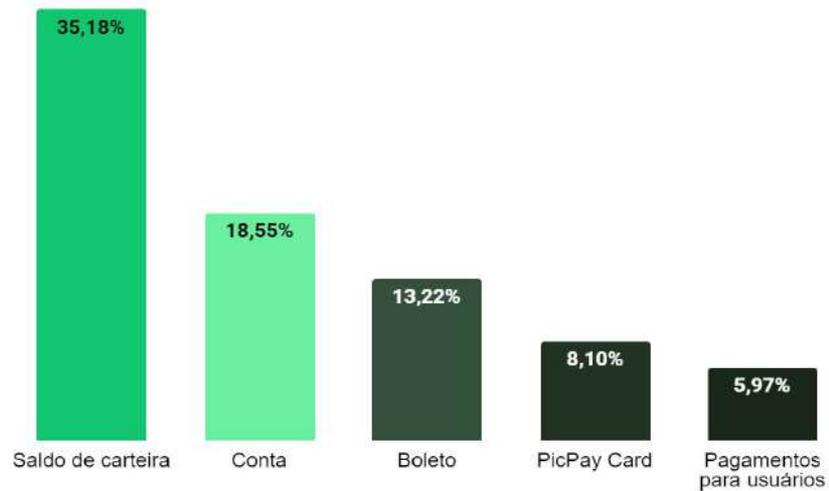
Consumidor.gov

O PicPay integra as instituições que apoiam o **Consumidor.gov**.

Além disso, possuímos canais de comunicação diretos com os Procons de todo o Brasil.

TOP 5

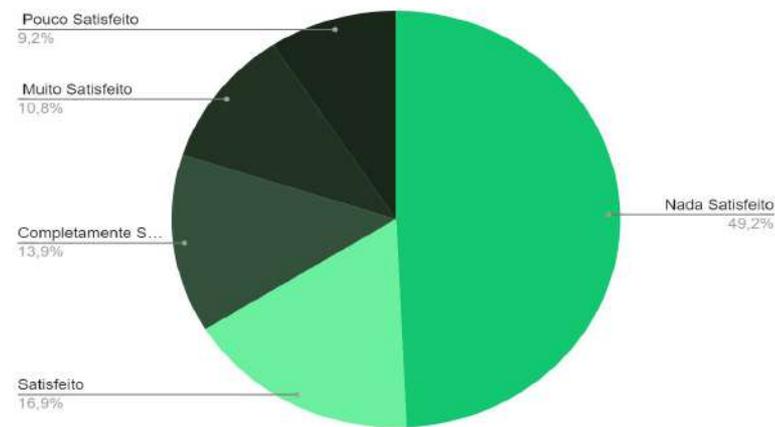
assuntos



Reclamações registradas nos canais de Ouvidoria, no segundo semestre de 2020

Pesquisa

de satisfação



PicPay

Todo mundo usa, todo lugar aceita.