



# OUVIDORIA ENTREPAY

RELATÓRIO SEMESTRAL  
2º SEMESTRE / 2024





# Mensagem do Ouvidor

Prezados Clientes e Colaboradores,

É com grande entusiasmo que reafirmamos o papel fundamental da Ouvidoria da **ENTREPAY** como um pilar de apoio e excelência no atendimento aos nossos clientes. Neste segundo semestre de 2024, continuamos comprometidos em garantir que todas as demandas, que não foram resolvidas pelos nossos canais de atendimento primário, sejam tratadas com a devida atenção e eficiência.

A Ouvidoria da **ENTREPAY** não apenas funciona como um último recurso, mas também como um componente vital na nossa estratégia de melhoria contínua. Através desse canal, buscamos entender melhor as necessidades de nossos clientes, promovendo um diálogo aberto e transparente.

Nosso foco permanece em mediar conflitos e facilitar a comunicação direta entre a **ENTREPAY** e seus clientes. Reafirmamos nosso compromisso em operar dentro dos mais altos padrões de conformidade, conforme as diretrizes do Banco Central do Brasil, assegurando que cada interação esteja alinhada com as normas regulatórias.

Agradecemos a confiança depositada em nossa equipe e continuamos à disposição para oferecer um atendimento de excelência, reforçando nossa dedicação à satisfação e proteção dos nossos clientes.

A Ouvidoria da **ENTREPAY** é um elemento crucial para assegurar a excelência em nossas operações e fortalecer o vínculo com nossos clientes. Criamos um espaço de confiança e cooperação, onde as preocupações dos clientes são recebidas e tratadas com a maior seriedade.

**Julian Gutierrez Duran Neto**  
Diretor de Ouvidoria e Ouvidor - **ENTREPAY**

The logo for 'entrepay' is displayed in white lowercase letters. A small pink graphic element, resembling a stylized 'e' or a curved line, is positioned to the left of the text. The background features a series of wavy, parallel pink lines that create a sense of motion and depth, starting from the left and curving upwards and to the right.

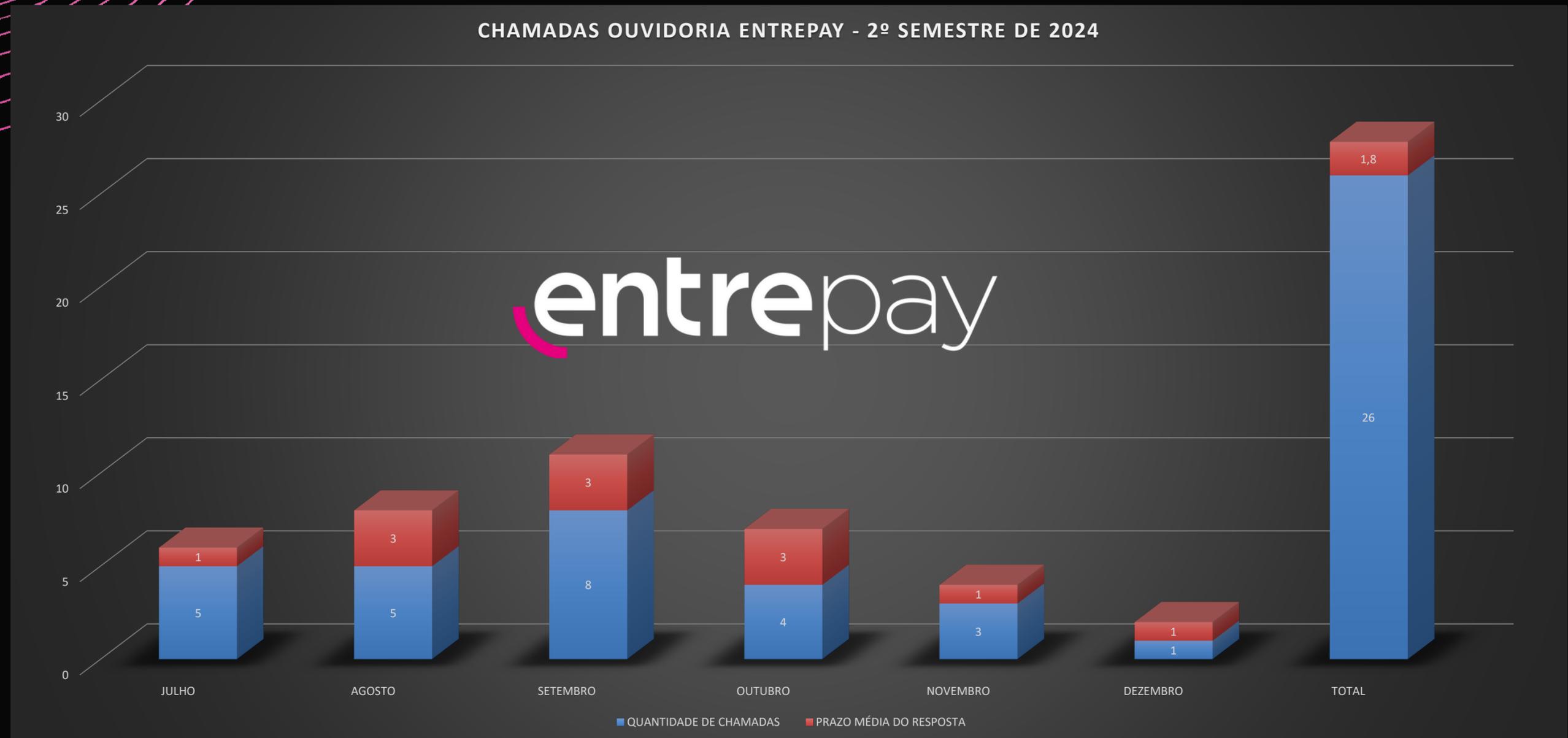
entrepay

## Sobre o Relatório

Conforme as Resoluções do Banco Central do Brasil, apresentamos o relatório das atividades realizadas pela Ouvidoria no segundo semestre de 2024.

# Chamadas Ouvidoria

Análise resumida para divulgação.



As atividades da Ouvidoria no **Segundo Semestre de 2024** foram altamente eficazes, evidenciando o compromisso da instituição com o cumprimento da missão da Ouvidoria e seu contínuo aprimoramento. Superamos as expectativas regulatórias e elevamos os padrões de qualidade, demonstrando um destacado nível de dedicação e profissionalismo.

## Chamadas Ouvidoria

A **ENTREPAY** está totalmente comprometida em atender as demandas dos clientes com a máxima eficiência e rapidez. Nossa estrutura para a Ouvidoria e o SAC está perfeitamente alinhada ao nosso modelo de negócio, incorporando tecnologia de ponta, treinamento contínuo para nossos colaboradores e processos bem definidos que asseguram um atendimento eficaz e eficiente.

# Satisfação dos Clientes Entrepay

**9,8**  
Índice  
Reclame Aqui

**94,3%**  
NPS Nov/24

**87%**  
CSAT Nov/24

Em 2024, a Entrepay tem iniciativas estratégicas para o crescimento da performance em atendimentos, e satisfação dos Clientes, tais como:

- Investimento em tecnologia para melhorar a eficiência do atendimento e proporcionar uma experiência mais conveniente para os clientes.
- Treinamentos contínuos para resolução rápida e eficaz de problemas dos clientes, demonstrando atenção e comprometimento.
- Foco no cliente, onde todos os funcionários se sintam responsáveis pelo sucesso do cliente.
- Monitorias em conjunto com área de Qualidade e Gestão

*\*NPS - Net Promoter Score*  
*\*CSAT - Customer Satisfaction*

entrepay



**+30 Bandeiras** Certificadas



Além das bandeiras de Arranjo Aberto, contamos com uma ampla rede de bandeiras regionais certificadas.



# Contatos Ouvidoria Entrepay

A ENTREPAY disponibiliza aos clientes e usuários de produtos e serviços os seguintes acessos:

(a) telefônico gratuito (0800 00 ENTRE – 0800 00 36873);

(b) e-mail: [ouvidoria@entrepay.com.br](mailto:ouvidoria@entrepay.com.br)

(c) web site: [www.entrepay.com.br/ouvidoria](http://www.entrepay.com.br/ouvidoria)

O horário de atendimento da Ouvidoria é de **Segunda à Sexta-feira** das **09h00 às 18h00**, exceto feriados.

# Obrigado!



**entrepay**

Um mundo de soluções.

Email

[ouvidoria@entrepay.com.br](mailto:ouvidoria@entrepay.com.br)

Website

[www.entrepay.com.br/ouvidoria](http://www.entrepay.com.br/ouvidoria)

Telefone

0800 00 ENTRE – 0800 00 36873



Você está **entre** parceiros.

