



OUVIDORIA ENTREPAY

RELATÓRIO SEMESTRAL
1º SEMESTRE / 2025





Mensagem do Ouvidor

Prezados Clientes e Colaboradores,

Reafirmamos o papel essencial da Ouvidoria da **ENTREPAY** como um pilar estratégico de apoio e excelência no relacionamento com nossos clientes. Neste primeiro semestre de 2025, reforçamos nosso compromisso em garantir que todas as demandas, não resolvidas por nossos canais de atendimento primário, sejam tratadas com máxima diligência, empatia e eficiência.

Mais do que um último recurso, a Ouvidoria da **ENTREPAY** se posiciona como uma peça central na nossa jornada de melhoria contínua e inovação orientada ao cliente. Por meio desse canal, promovemos a escuta ativa e qualificada, cultivando um ambiente de diálogo aberto, transparente e colaborativo para entender profundamente as necessidades, preocupações e expectativas dos nossos clientes.

Nosso foco está em facilitar a resolução de conflitos com agilidade, ao mesmo tempo em que fortalecemos a comunicação direta e assertiva entre a **ENTREPAY** e sua base de clientes. Atuamos de forma alinhada aos princípios éticos e aos mais altos padrões de conformidade, seguindo rigorosamente as diretrizes regulatórias do Banco Central do Brasil, assegurando que cada interação esteja fundamentada na integridade e na proteção dos direitos de nossos consumidores.

Reconhecemos que cada manifestação recebida é uma oportunidade valiosa para aprimorar nossos processos e reforçar a confiança em nossos serviços. Por isso, trabalhamos de forma incansável para transformar desafios em soluções e garantir que a experiência dos nossos clientes seja a melhor possível.

Agradecemos a confiança e a parceria constante. Reafirmamos nosso compromisso em oferecer um atendimento de excelência, focado em gerar resultados positivos, fortalecer o vínculo com nossos clientes e consolidar a Ouvidoria da **ENTREPAY** como um verdadeiro agente de transformação e geração de valor.

A Ouvidoria não apenas assegura a qualidade e eficiência operacionais, mas também reflete nossa visão de futuro: criar um ecossistema de atendimento pautado pela confiança, colaboração e inovação, onde cada cliente se sinta ouvido, respeitado e atendido com a seriedade e o cuidado que merece.

Julian Gutierrez Duran Neto
Diretor de Ouvidoria e Ouvidor - ENTREPAY



Sobre o Relatório

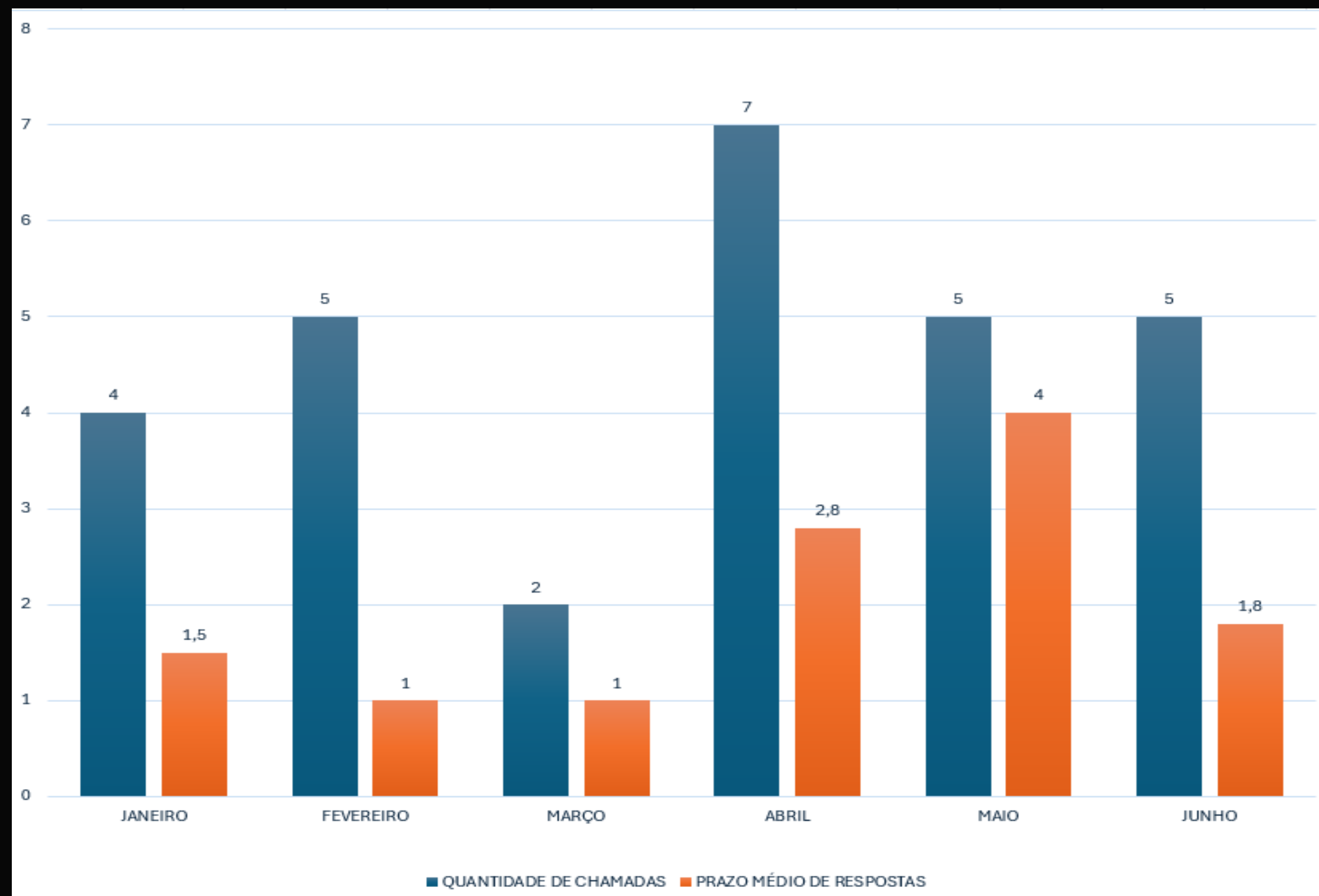
Conforme as Resoluções do Banco Central do Brasil, apresentamos o relatório com os dados **qualitativos** e **quantitativos** das atividades realizadas pela Ouvidoria no segundo semestre de 2024.

Chamadas Ouvidoria

Análise resumida para divulgação.

CHAMADAS OUVIDORIA
ENTREPAY

1º SEMESTRE 2025





Chamadas Ouvidoria

As atividades da Ouvidoria no **Primeiro Semestre de 2025** foram altamente eficazes, evidenciando o compromisso da instituição com o cumprimento da missão da Ouvidoria e seu contínuo aprimoramento.

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.



Contatos Ouvidoria Entrepay

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

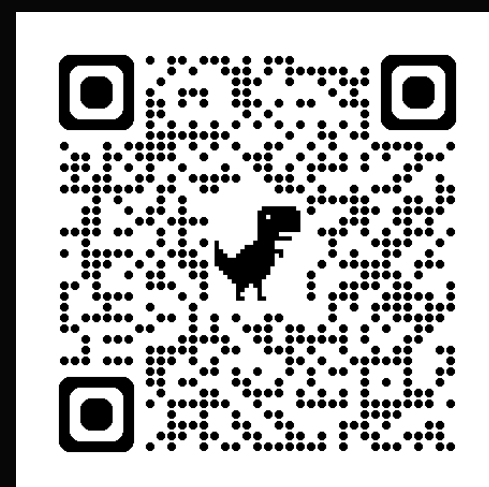
(a) telefônico gratuito (0800 00 ENTRE – 0800 00 36873);

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

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

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

Obrigado!



R. Iguatemi, 192, 25º andar
Itaim Bibi, São Paulo
São Paulo, Brasil
01451-010



Um mundo de soluções.

Email

ouvidoria@entrepay.com.br

Website

www.entrepay.com.br/ouvidoria

Telefone

0800 00 ENTRE – 0800 00 36873

The logo for 'entrepay' in a white, lowercase, sans-serif font. A pink curved line is positioned to the left of the 'e'.

Muito mais do que uma maquininha



Entre

DESCUBRA, TRANSFORME,
SOMOS MAIS DO QUE UM GRUPO ENTRE

