



entrepay

Muito mais do que uma maquininha

OUVIDORIA ENTREPAY

RELATÓRIO SEMESTRAL 2º SEMESTRE / 2025



Mensagem do Ouvidor

A Ouvidoria da ENTREPAY consolida-se como um pilar de excelência e conformidade, especialmente após o Banco Central aprovar, em 2025, o conglomerado prudencial liderado pela companhia. Este marco regulatório reafirma nosso compromisso em mediar conflitos e garantir que as demandas dos clientes sejam tratadas com máxima eficiência e rigor. Atuamos não apenas como um canal de última instância, mas como um componente estratégico vital para a melhoria contínua, assegurando que cada interação esteja rigorosamente alinhada aos mais altos padrões de governança.

Agradecemos a todos pela confiança depositada em nossa equipe, um reconhecimento que fortifica cada vez mais o papel da ouvidoria tanto na ENTREPAY quanto em seu conglomerado prudencial. Este ambiente de transparência e cooperação é fundamental para proteger os interesses dos nossos clientes e promover um diálogo aberto e seguro. Seguimos dedicados a oferecer um atendimento de excelência, transformando o feedback em ações concretas que fortalecem nossos vínculos e garantem a plena satisfação de toda a nossa base de usuários.

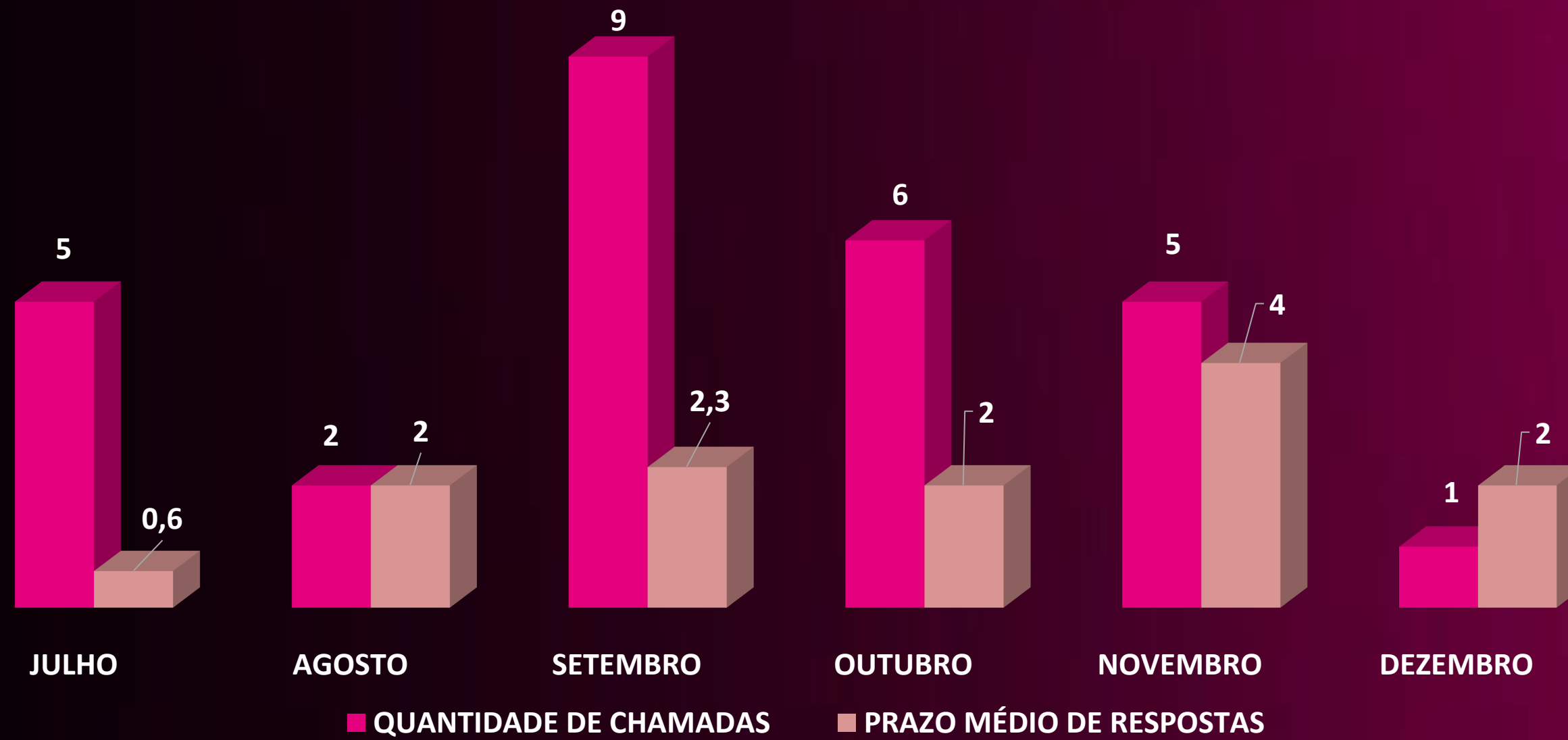
Julian Gutierrez Duran Neto
Diretor de Ouvidoria e Ouvidor - ENTREPAY

Sobre o Relatório

Conforme as Resoluções do Banco Central do Brasil, apresentamos o relatório com os dados e das atividades realizadas pela Ouvidoria no segundo semestre de 2025.

Chamada Ouvidoria

Análise resumida para divulgação



Chamadas Ouvidoria

As atividades da Ouvidoria durante o segundo semestre do ano de 2025 apresentaram uma eficácia operacional notável, evidenciando o compromisso da instituição com sua missão institucional e com a evolução contínua de seus serviços. A superação das diretrizes regulatórias e a elevação dos patamares de qualidade refletem um nível superior de dedicação e rigor profissional em nossas entregas. Este desempenho sólido reafirma nossa posição de destaque e compromisso com a transparência no setor.

A ENTREPAY mantém sua prioridade máxima em solucionar as solicitações dos clientes com total celeridade e assertividade. Nossa estrutura de Ouvidoria encontra-se plenamente integrada ao modelo de negócio, fundamentada em tecnologia, capacitação contínua e fluxos processuais otimizados. Tais elementos convergem para garantir um atendimento resolutivo e de alta performance, focado na proteção dos interesses e na plena satisfação de todos os nossos usuários.

Contatos Ouvidoria

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.



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