



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SEGUNDO SEMESTRE 2024



SUMÁRIO



Sobre a Edenred Pay 03

A Ouvidoria 04

A Ouvidoria em números 05

Canais de Atendimento 06

SOBRE A EDENRED PAY

Com a experiência da plataforma digital líder para serviços e meios de pagamento, a Edenred Pay cria soluções práticas, seguras e customizáveis para simplificar o dia a dia das empresas.

As soluções Edenred Pay são inovadoras e totalmente customizáveis, atendendo desde pequenas até grandes empresas. Por meio de uma plataforma flexível, a Edenred Pay atua simplificando processos internos com gestão de despesas e pagamento, viabilizando projetos e novos modelos de negócio.

Conheça nossas soluções de pagamentos:

Edenred Empresarial

Uma solução completa de cartão empresarial pré-pago e uma plataforma de gestão de despesas, projetada para atender às demandas financeiras das empresas. Garantindo, organização, controle financeiro e otimização de processos de report de gastos.

Edenred Pagamentos

Uma solução inovadora, destinada ao pagamento de fornecedores, bonificação e ajuda de custo como auxílio home office.

A OUVIDORIA

A Ouvidoria Edenred Pay foi implantada em janeiro de 2024, baseada nas disposições da Resolução nº. 4.433, do Conselho Monetário Nacional. E apresenta este relatório que se refere às suas atividades no período de 01/07/2024 a 31/12/2024, para tornar mais transparente as informações dos atendimentos prestados pela ouvidoria aos nossos clientes. O objetivo principal é atender os clientes que recorreram aos canais de atendimento regulares e não tiveram suas demandas solucionadas, ou não ficaram satisfeitos com a solução apresentada. A Ouvidoria Edenred Pay funciona como última instância de atendimento, sendo um canal de intermediação imparcial e efetivo entre cliente e empresa, apoiando na resolução e garantindo uma transparente relação para suas soluções e serviços oferecidos. A ouvidoria também atua identificando oportunidades de melhoria e mudança, contribuindo na correção e aperfeiçoamento do portfólio. Os integrantes da Ouvidoria estão certificados para o desenvolvimento de suas atividades e funções, nos termos da normatização vigente.



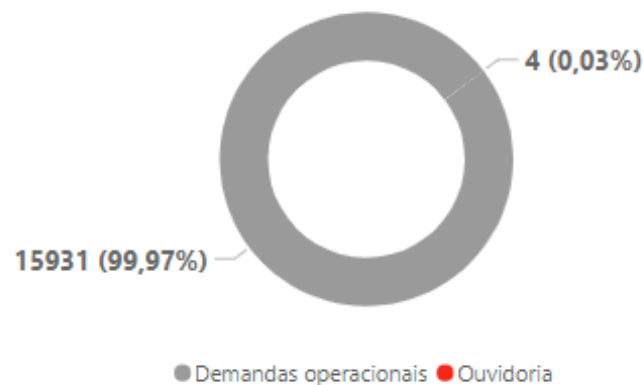
A OUVIDORIA EM NÚMEROS

COMPARATIVO

Comparativo de volume de demandas atendidas nos canais regulares com as atendidas na ouvidoria.

Demandas recebidas - 2º semestre 2024

Canais de atendimento: Chat, telefone e e-mail

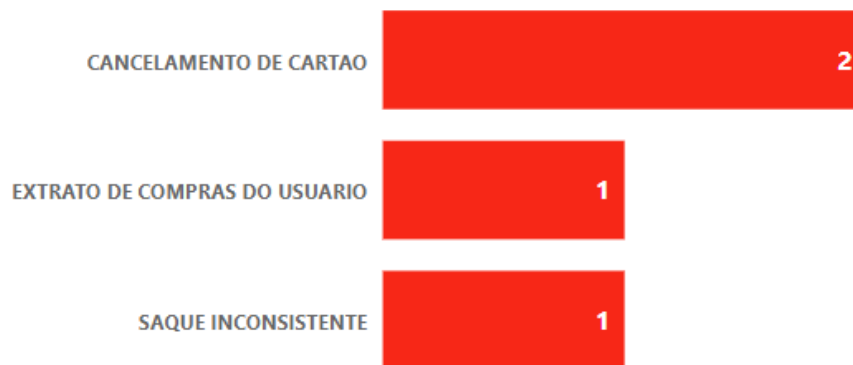


PRINCIPAIS MOTIVOS

Abaixo os principais motivos dos contatos com a Ouvidoria.

- Registros de RDR

Principais motivos



TEMPO DE RESOLUÇÃO

Abaixo o tempo de resolução das demandas atendidas no canal de Ouvidoria.

Tempo de resolução



CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento ao Portador

4003-9099

Segunda a sexta feira das 07:00 às
19:00

Atendimento ao Cliente

4003-9099

Segunda a sexta feira das 08:30
às 18:00

Atendimento a Rede Credenciada

4002-5005

Segunda a sexta feira das 08:00 às
18:00

Atendimento Ouvidoria

0800 647 5080

Segunda a sexta feira das 08:30 às
18:00



