

2024

Ouvidoria Ewally



# Relatório de Ouvidoria

Primeiro Semestre - 2024

2024

Ouvidoria Ewally

# Relatório Semestral Ouvidoria - 2024

É com grande satisfação que apresentamos o relatório do primeiro semestre de 2024 da Ouvidoria, um órgão fundamental na promoção da transparência, ética e excelência no atendimento dentro da Ewally. Nosso compromisso é oferecer um canal de comunicação direto entre a instituição e seus usuários, possibilitando uma gestão participativa e a melhoria contínua de nossos processos.

Agradecemos a confiança de nossos clientes e reafirmamos nosso compromisso em proporcionar uma experiência cada vez melhor, sempre pautada pela escuta ativa e pela busca incessante pela excelência.

01

**Mensagem Ouvidoria**

02

**Conheça a Ewally**

03

**Nossos Produtos**

04

**Ouvidoria**

05

**Considerações Finais**

É com orgulho que compartilho os resultados do primeiro semestre de 2024. Na Ewally, nos dedicamos a oferecer um serviço de excelência baseado em ética, transparência e inovação.

A Ouvidoria tem sido vital para ouvirmos e atendermos às necessidades dos nossos usuários, permitindo uma gestão participativa e a constante melhoria dos nossos processos.

Reafirmamos nosso compromisso com a satisfação dos clientes e a criação de experiências cada vez melhores.

Agradeço a confiança depositada em nós e continuaremos a trabalhar juntos para alcançar novos patamares de excelência.

Obrigado por fazerem parte desta jornada.



**André Cunha**  
Chief Executive Officer

## Nossa trajetória



# Produtos e serviços

Ecossistema financeiro completo e inovador.



## Conta digital

Conta digital white label completa, super intuitiva e fácil de utilizar, com o tempo de lançamento mais rápida no mercado.



## Soluções de pagamento

Oferecemos as mais variadas e completas soluções de pagamento para nossos clientes.



## Aquisição

Fácil configuração de captura, liquidação e o POS com a marca da sua empresa.



## Gateway e Split

Solução completa para empresas que desejam aceitar pagamentos online de forma segura, rápida e eficiente.



## Card as a Service

Potencialize as vendas e a fidelização oferecendo soluções flexíveis de cartões para os seus clientes.



## Prevenção de riscos e fraudes

Investigamos, detectamos e prevenimos todos os tipos de riscos, em conformidade com a legislação, para que nossos clientes não se preocupem!

# Canais de Atendimento

Na Ewally, estamos sempre prontos para ouvir você.



**Contato@ewally.com.br**



**Ouvidoria@ewally.com.br**



**Whats (11) 98806-6619**



**Ouvidoria - 0800.8836432**

2024

Ouvidoria Ewally

44 Registros na  
Ouvidoria

8 Registros  
Procon

23 Registros do  
Banco Central

No primeiro semestre de 2024 realizamos um total de 152 atendimentos de ligações sendo que 29% eram demandas da Ouvidoria.

31 Atendimentos Ouvidoria  
108 Não Ouvidoria

# Considerações Finais

Ao longo deste período, dedicamos esforços incansáveis para aprimorar a qualidade dos serviços prestados, sempre pensando em nossos clientes. Os resultados positivos obtidos são fruto do empenho coletivo de toda a equipe da Ouvidoria.

Agradecemos a cada membro pelo comprometimento e dedicação, elementos essenciais para o nosso sucesso.

Cientes de que a busca pela excelência é um processo contínuo, reiteramos nosso compromisso em aprimorar constantemente nossos serviços. Permanecemos sensíveis às necessidades dos clientes e mantemos uma comunicação aberta e efetiva. Estamos confiantes de que as melhorias implementadas até o momento são apenas o ponto de partida para conquistas ainda mais expressivas no futuro.

Juntos, construímos um caminho sólido em direção à excelência na prestação de serviços e continuaremos a trilhar este caminho de maneira comprometida e resiliente.

EWALLY



## Obrigado (a)

Por fazer parte do time que está transformando os **Serviços Financeiros no Brasil.**

---

[www.ewally.com.br](http://www.ewally.com.br)



**LinkedIn**

[/company/ewallyapp](https://www.linkedin.com/company/ewallyapp)



**Instagram**

[@ewallyapp](https://www.instagram.com/ewallyapp)