2026 Ouvidoria Ewally

Relatório de Ouvidoria

Primeiro Semestre - 2026

Todos os Direitos Reservados © Ewally Instituição de Pagamento S.A.

EWALLY

Clicksign e9b6fb5e-9711-4ac7-a5f3-a5a649fddb75

2026 Ouvidoria Ewally

SUMÁRIO

01 Introdução

02 Nossa trajetória

03 Nosso Time

04 Canais de Atendimento

05 Atendimento

06 Ouvidoria

07 Nossa Volumetria

08 Auditoria Interna : Objetivo

09 Auditoria Interna : Resultado Final

10 Desenvolvimento e Capacitação

11 Considerações Finais

Ewally Instituição de Pagamento

EWALLY

Clicksign e9b6fb5e-9711-4ac7-a5f3-a5a649fddb75

Introdução

O Relatório de Ouvidoria da Ewally tem como objetivo promover a transparência na relação com os clientes, além de atender às disposições da Resolução CMN nº 4.860/2020, do Conselho Monetário Nacional (CMN), bem como às normas complementares aplicáveis.

© 2026 Ewally Instituição de Pagamento S.A.

Clicksign e9b6fb5e-9711-4ac7-a5f3-a5a649fddb75

Nossa trajetória

2014
Nascemos para facilitar o acesso à serviços financeiros pelos brasileiros

Oracle Startup Cloud Accelerator
Passamos pelo programa de aceleração global.

XAPO
Lançamos a plataforma de BaaS para uma das maiores empresas de cripto.

CIAD Fintech Day Pitch Sabesp Fomos eleitos a melhor fintech do ano.

BoostLAB
EDP
Starter
Selecionados pelo Banco Pactual, EDP e Edenred para fazermos parte do programa de aceleração.

Carrefour
Aquisição de 49% do capital da empresa pelo Carrefour.

Banco CSF
APAG
Lançamos as contas digitais com as marcas Carrefour e Atacadão.

E-Commerce
Soluções personalizadas de pagamentos para o varejo e comércio eletrônico.

Instituição Financeira
Recebemos Autorização do Banco Central (BACEN) para atuar como Instituição de Pagamento.

Ouvidoria
A nossa jornada começa aqui

Indo sempre além
Crescimento exponencial

Objetivo 2026
Nos tornaremos uma empresa unicórnio

O sucesso do seu negócio é nossa prioridade.
Nossa jornada começa **agora**.

EWALLY 2016 2018 2019 2020 2021 2022 2023 2024 2025 **2026**

© 2026 Ewally Instituição de Pagamento S.A.

Clicksign e9b6fb5e-9711-4ac7-a5f3-a5a649fddb75

Nosso Time

Denis Amorim

Diretor de Ouvidoria

Juliana Damaceno

Ouvidora

© 2026 Ewally Instituição de Pagamento S.A.

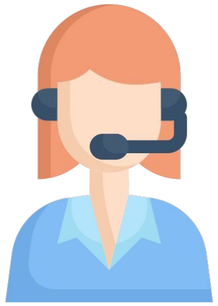
EWALLY

Clicksign e9b6fb5e-9711-4ac7-a5f3-a5a649fddb75

Canais de Atendimento

Ouvidoria - VOZ
0800.883.6432

Canal exclusivo, gratuito e imparcial para registro e acompanhamento de manifestações dos cliente. Disponível das 09:00 às 18:00hrs.



E-mail - Ouvidoria
ouvidoria@ewally.com.br

Canal oficial para envio de manifestações formais.

E-mail - Atendimento
contato@ewally.com.br

Atendimento – 1ª Instância
Canal inicial para dúvidas, solicitações e reclamações.

© 2026 Ewally Instituição de Pagamento S.A.

Clicksign e9b6fb5e-9711-4ac7-a5f3-a5a649fddb75

Atendimento

O nosso atendimento vai além do suporte tradicional. É um processo contínuo, que acontece antes, durante e depois da jornada do cliente, com foco em uma experiência ágil, segura e humanizada.

Trabalhamos para antecipar demandas, resolver com eficiência e superar expectativas, sempre colocando o cliente no centro de tudo.

- **Empatia**
- **Transparência**
- **Agilidade**
- **Eficiência**

© 2026 Ewally Instituição de Pagamento S.A.

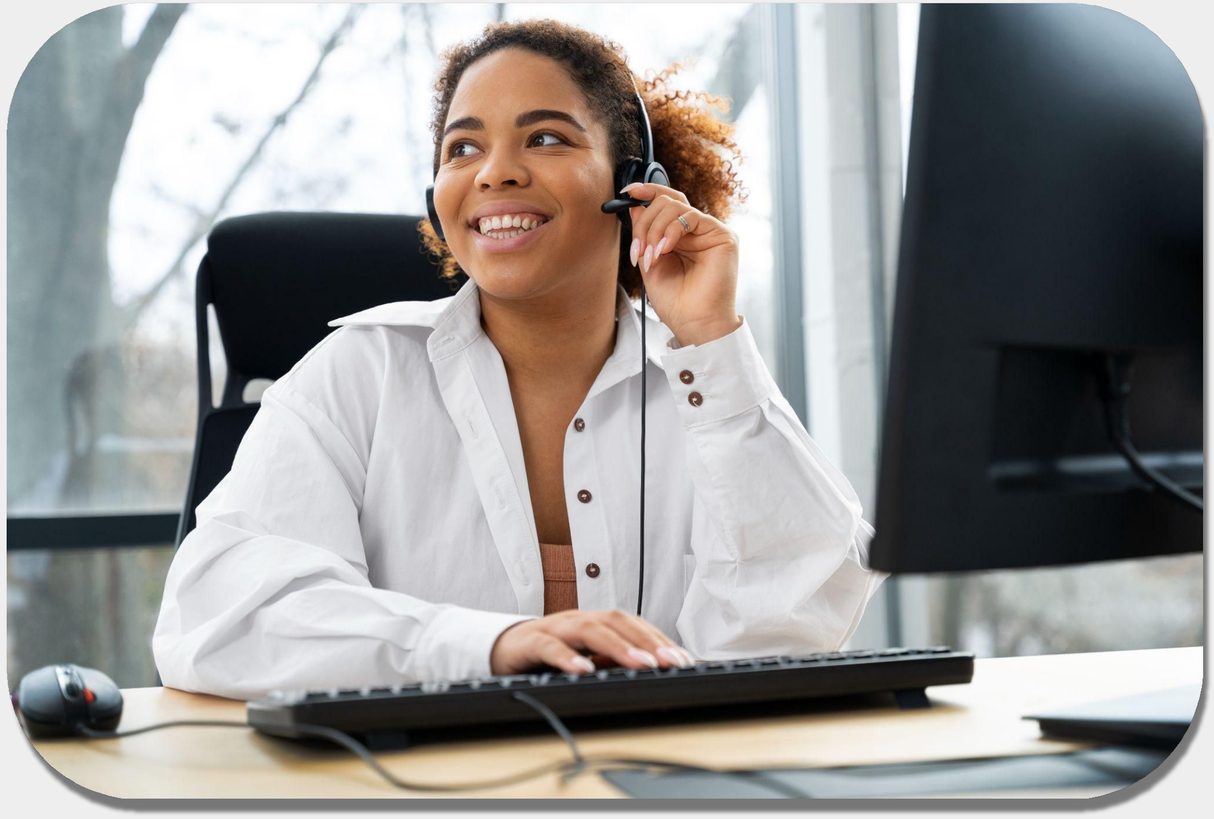
EWALLY

Clicksign e9b6fb5e-9711-4ac7-a5f3-a5a649fddb75

Ouvidoria

Atua como um canal independente e imparcial, voltado à escuta qualificada e à mediação de conflitos.

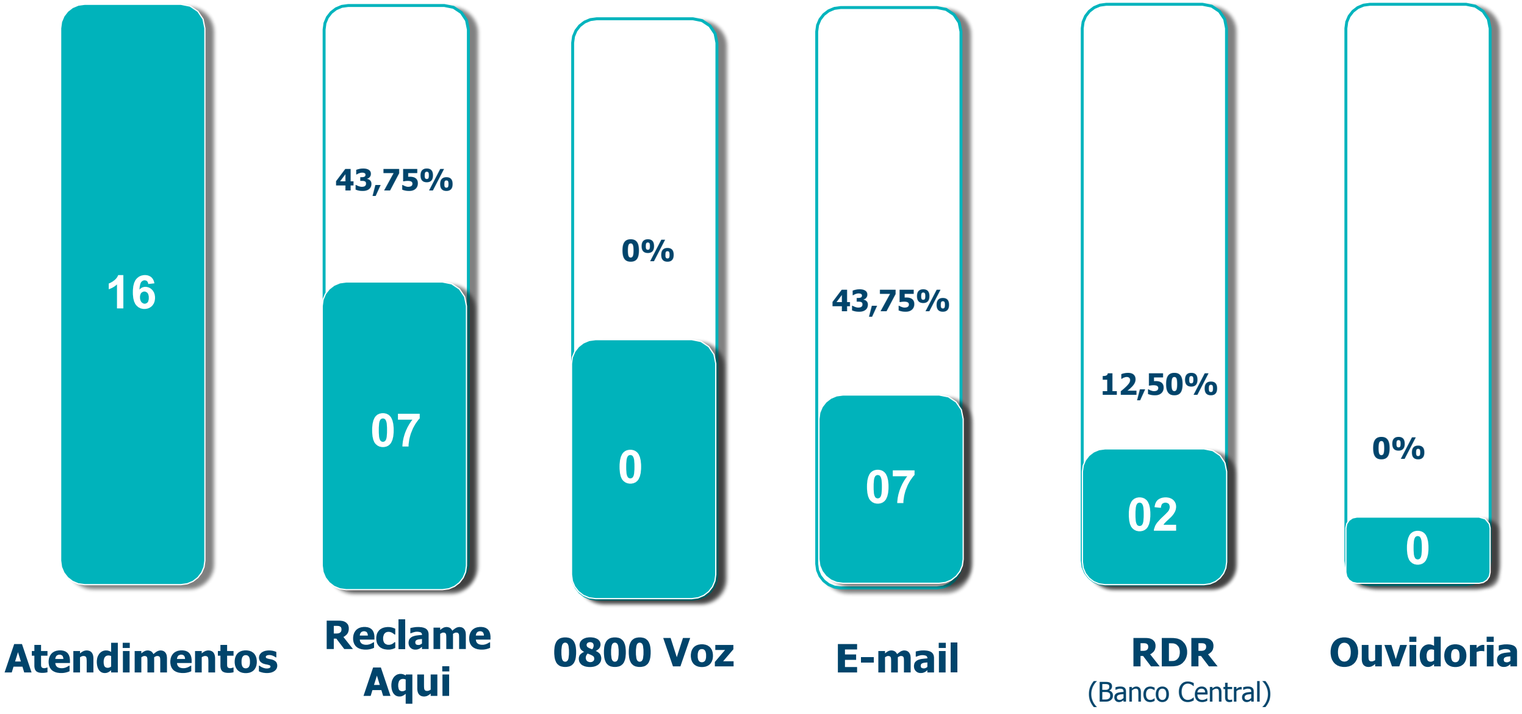
Seu papel é garantir a efetiva análise das manifestações dos clientes, promovendo a melhoria contínua dos processos e reforçando o compromisso com a transparência e a satisfação do usuário.



© 2026 Ewally Instituição de Pagamento S.A.

Clicksign e9b6fb5e-9711-4ac7-a5f3-a5a649fddb75

Volumetria



- Atendimento iniciado em até 24 horas.
- 100% de resolutividade das demandas.
- Melhoria contínua dos processos a partir das manifestações.

© 2026 Ewally Instituição de Pagamento S.A.

EWALLY

Clicksign e9b6fb5e-9711-4ac7-a5f3-a5a649fddb75

Auditoria Interna

Objetivo: Avaliar a efetividade dos processos, controles internos e sistemas da Ouvidoria, verificando a **aderência regulatória**, especialmente à **Resolução BCB nº 93**.

Principais Focos:

- Conformidade dos processos e atividades;
- Tratamento das manifestações;
- Controles internos e sistemas;
- Reportes à Alta Administração;
- Governança e gestão de riscos.

Resultado Esperado: Identificar oportunidades de melhoria e fortalecer a **governança, os processos e a qualidade do atendimento aos clientes**.

© 2026 Ewally Instituição de Pagamento S.A.

EWALLY

Clicksign e9b6fb5e-9711-4ac7-a5f3-a5a649fddb75

Auditoria Interna - Resultado Final

Quadro Resumo

A avaliação de aderência da organização a resolução do BCB nº28 foi estruturada de forma a observar cada artigo vigente, resultando na seguinte estrutura de testes:

Item	Questionamento de Auditoria	Referência Normativa	Resultado
1	A instituição constituiu formalmente um componente organizacional de ouvidoria?	Art. 2º	Efetivo
2	A ouvidoria atende clientes pessoas naturais e micro/pequenas empresas quando aplicável?	Art. 2º, incisos	Efetivo
3	A ouvidoria atua como canal de última instância após os canais de atendimento convencionais?	Art. 3º	Efetivo
4	A estrutura da ouvidoria é segregada das áreas comerciais e operacionais, garantindo independência?	Art. 4º	Efetivo
5	A instituição designou formalmente um diretor responsável pela ouvidoria perante o Banco Central? "Parágrafo único. A ouvidoria não pode estar vinculada a componente organizacional que configure conflito de interesses ou de atribuições, a exemplo das unidades responsáveis por negociação de produtos e serviços, gestão de riscos, auditoria interna e conformidade (compliance)"	Art. 5º	Efetivo
6	A ouvidoria possui acesso a todas as informações necessárias para análise das demandas?	Art. 6º	Efetivo
7	A instituição mantém procedimentos formais para registro, tratamento e controle das demandas recebidas? I - atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes de produtos e serviços.	Art. 7º	Efetivo
8	As demandas são registradas com número de protocolo e acompanhamento? observando as seguintes exigências: II - prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta; III - encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto; e IV - manter o conselho de administração, ou, na sua ausência, a diretoria ou os administradores, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los	Art. 7º	Efetivo
9	O prazo máximo para resposta conclusiva ao demandante é observado? (10 dias úteis)	Art. 8º	Efetivo
10	A instituição mantém relatórios periódicos das atividades da ouvidoria para a alta administração?	Art. 9º	Efetivo
11	A alta administração avalia periodicamente os relatórios da ouvidoria e determina melhorias?	Art. 9º	Efetivo
12	O estatuto ou o contrato social, conforme a natureza jurídica da sociedade, deve dispor, de forma expressa, sobre aspectos de finalidade, atribuições, atividades, critérios de designação e e destituição do ouvidor e tempo de duração do mandato.	Art. 9º	Efetivo
13	As instituições mencionadas no art. 2º devem designar, perante o Banco Central do Brasil, os nomes do ouvidor e do diretor ou administrador responsável pela ouvidoria,	Art. 10	Efetivo
14	A instituição divulga adequadamente os canais da ouvidoria aos clientes?	Art. 11	Efetivo
15	É elaborado relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria? A) Existe formalização de encaminhamento do relatório para auditoria interna, comitê de auditoria e ao conselho administrativo?	Art. 13	Efetivo
16	Existe divulgação semestral (na internet) de informações relacionadas a ações desenvolvidas pela ouvidoria?	Art. 14	Efetivo
17	Os colaboradores relacionados a ouvidoria são aptos? A) Formalização de relação de treinamentos	Art. 16	Efetivo
18	Relatório, documentação e gravações telefônicas ficam armazenadas e dosponíveis ao BCB? A) Por quanto tempo ficam armazenadas?	Art. 17	Efetivo

Com base nos procedimentos executados e nas evidências coletadas, os resultados dos testes indicam que, dentro do escopo e período avaliados, a organização encontra-se aderente aos requisitos estabelecidos pela Resolução do BCB nº 28.

Não foram identificadas não conformidades materiais que comprometam o atendimento aos artigos vigentes.

Resultado e Conclusão

Aderente

protiviti®
www.protiviti.com.br

© 2026 Ewally Instituição de Pagamento S.A.

EWALLY

Clicksign e9b6fb5e-9711-4ac7-a5f3-a5a649fddb75

Desenvolvimento e Capacitação

A Ouvidora realizou cursos de aperfeiçoamento em gestão da Ouvidoria e gestão de riscos corporativos, visando o aprimoramento contínuo das atividades da área.

Curso Básico de Gestão de Riscos Corporativos
Carga horária: 20h | Período: 30/03/2026 - 22/04/2026 | Nota: 8,2 | **Certificado**

Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública
Carga horária: 20h | Período: 16/06/2026 –23/06/2026 | Nota: 94 | **Certificado**

© 2026 Ewally Instituição de Pagamento S.A.

Clicksign e9b6fb5e-9711-4ac7-a5f3-a5a649fddb75

Considerações Finais

Durante o período avaliado, a Ouvidoria manteve sua atuação focada na melhoria contínua dos processos e na qualidade dos serviços prestados aos clientes, em alinhamento às diretrizes institucionais e regulamentações aplicáveis.

Os resultados refletem o comprometimento da área, a efetividade das ações realizadas e o compromisso contínuo com a escuta ativa, a transparência, a comunicação clara e a identificação de oportunidades de aprimoramento, fortalecendo a governança e a experiência do cliente.

© 2026 Ewally Instituição de Pagamento S.A.

Clicksign e9b6fb5e-9711-4ac7-a5f3-a5a649fddb75

EWALLY

Obrigado (a)

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

🔗 www.ewally.com.br

LinkedIn
/company/ewallyapp

Instagram
@ewallyapp

Clicksign e9b6fb5e-9711-4ac7-a5f3-a5a649fddb75

Relatorio-de-Ouvidoria_Primeiro-Semetre-2026.pptx.pdf

Documento número #e9b6fb5e-9711-4ac7-a5f3-a5a649fddb75

Hash do documento original (SHA256): 43cb07738df877e2d43a6bde589d287e17b9a03f8ec41b460a19efc078fe00cb

Assinaturas

Denis Marques Amorim
CPF: 410.005.198-05
Assinou em 23 jul 2026 às 15:12:15

Juliana Elias Damaceno da Silva
CPF: 380.492.468-92
Assinou em 23 jul 2026 às 12:09:12

Log

23 jul 2026, 12:02:55	Operador com email assinaturas@ewally.com.br na Conta be429500-dadc-47b9-b6e4-5779f9aa9a5c criou este documento número e9b6fb5e-9711-4ac7-a5f3-a5a649fddb75. Data limite para assinatura do documento: 22 de agosto de 2026 (12:02). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
23 jul 2026, 12:03:56	Operador com email assinaturas@ewally.com.br na Conta be429500-dadc-47b9-b6e4-5779f9aa9a5c alterou o processo de assinatura. Data limite para assinatura do documento: 30 de julho de 2026 (18:00).
23 jul 2026, 12:03:56	Operador com email assinaturas@ewally.com.br na Conta be429500-dadc-47b9-b6e4-5779f9aa9a5c adicionou à Lista de Assinatura: denis.amorim@ewally.com.br para assinar, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Denis Marques Amorim e CPF 410.005.198-05.
23 jul 2026, 12:03:56	Operador com email assinaturas@ewally.com.br na Conta be429500-dadc-47b9-b6e4-5779f9aa9a5c adicionou à Lista de Assinatura: juliana.silva@ewally.com.br para assinar, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Juliana Elias Damaceno da Silva e CPF 380.492.468-92.
23 jul 2026, 12:09:12	Juliana Elias Damaceno da Silva assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail juliana.silva@ewally.com.br. CPF informado: 380.492.468-92. IP: 54.207.166.5. Componente de assinatura versão 1.1483.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.

23 jul 2026, 15:12:15	Denis Marques Amorim assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail denis.amorim@ewally.com.br. CPF informado: 410.005.198-05. IP: 201.95.196.36. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.5831296 e longitude -46.6386944. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location. Componente de assinatura versão 1.1483.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
23 jul 2026, 15:12:22	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número e9b6fb5e-9711-4ac7-a5f3-a5a649fddb75.

ICP Brasil

Documento assinado com validade jurídica.
Para conferir a validade, acesse https://www.clicksign.com/validador e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.
As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº e9b6fb5e-9711-4ac7-a5f3-a5a649fddb75, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.