



**Relatório Semestral de Ouvidoria**  
1º Semestre de 2024

**emana**pay

# Ouvidoria Emana Pay

A Ouvidoria Emana Pay tem como objetivo acolher e dar tratamento às demandas recebidas em nossos canais para aqueles que não se sentiram satisfeitos com a solução oferecida em seu registro realizado no atendimento. Por isso, dedicamos todos nossos esforços para alcançar a satisfação plena de nossos clientes, pautados pela ética, imparcialidade, empatia, transparência e excelência nas resoluções oferecidas.

Para nós, o cliente é o bem mais importante da empresa, e por isso a nossa busca é incansável pela oferta de produtos e serviços encantadores. Por isso, somos porta-vozes ativos da nossa rede, endereçamos as oportunidades e geramos influência em nossos produtos e serviços. Mesmo diante dos grandes desafios, o cliente sempre será o nosso foco.

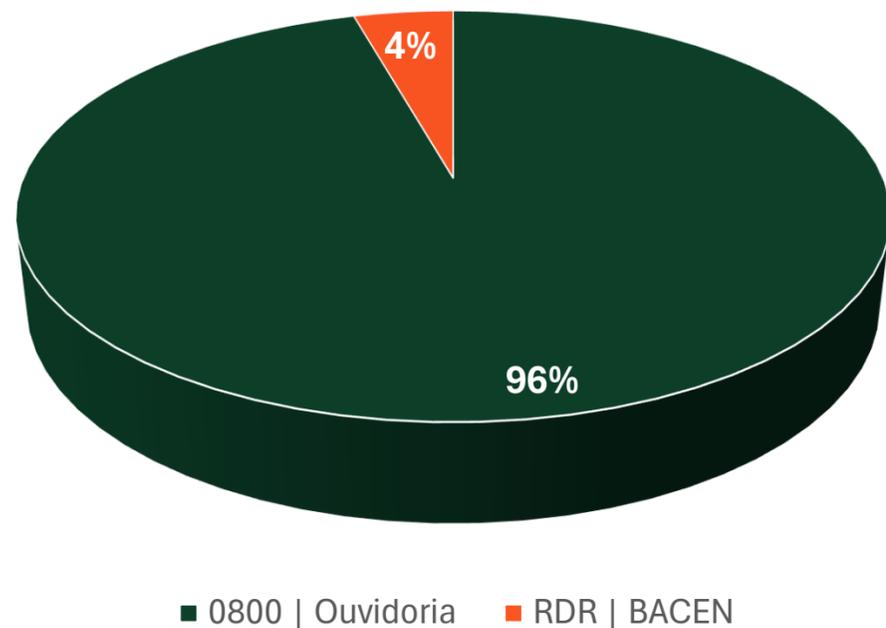
# ESTAMOS CONECTADOS 24 HORAS POR DIA, 7 DIAS POR SEMANA

<p><b>SAC</b></p> <p>Reclamações, cancelamentos e informações</p> <p><b>0800 055 0030</b></p> <p>Atendimento 24h, todos os dias</p>	<p><b>SAC Deficiente Auditivo</b></p> <p>Reclamações, cancelamentos e informações</p> <p><b>0800 000 8005</b></p> <p>Atendimento 24h, todos os dias</p>	<p><b>Central de Atendimento Emana Pay</b></p> <p>Consultas, informações e transações</p> <p><b>0800 445 0009</b></p> <p>Atendimento 24h, todos os dias</p>	<p><b>Central de Atendimento Cartão de Crédito</b></p> <p>Consultas, informações e transações</p> <p><b>0800 777 0006</b></p> <p>Atendimento 24h, todos os dias</p>	<p><b>Central de Atendimento PJ</b></p> <p>Consultas, informações e transações</p> <p><b>0800 237 1308</b></p> <p>Atendimento 24h, todos os dias</p>	<p><b>Ouvidoria</b></p> <p>Consultas, informações e transações</p> <p><b>0800 000 8004</b> ouvidoria@naturapay.net</p> <p>8h às 17h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.</p>
---	---	---	---	--	---

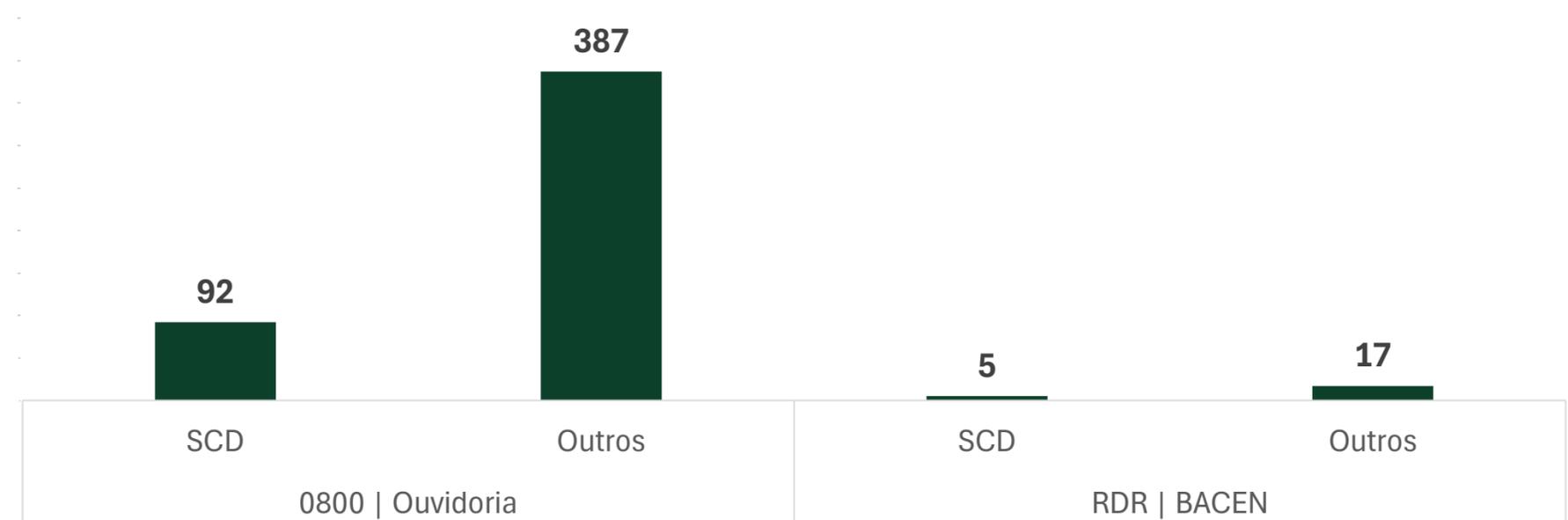
# MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria Emana Pay atua com uma equipe capacitada e certificada, apta para oferecer a tratativa adequada e tempestiva as demandas recepcionadas em nossos canais. Realizamos o atendimento das demandas recebidas em canais internos, como o nosso telefone e e-mail, além da plataforma RDR (Registros de Demandas do Cidadão através do sistema do Banco Central do Brasil).

No primeiro semestre de 2024 recebemos 501 manifestações, sendo 96% através do e-mail ou telefone da Ouvidoria e 4% pela plataforma RDR.



Dos casos recebidos através e-mail ou telefone da Ouvidoria, em 81% o tema objeto do registro não dizia respeito à SCD. Em relação aos casos recebidos através do RDR Bacen, em 77% o tema objeto do registro não dizia respeito à SCD. Para estas manifestações, as clientes foram redirecionadas para as centrais de atendimento corretas.



## MANIFESTAÇÕES POR CLIENTE

Ao longo do primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria Emana Pay foi responsável pelo tratamento de 501 manifestações, que equivale a **0,05% da nossa base total de clientes.**

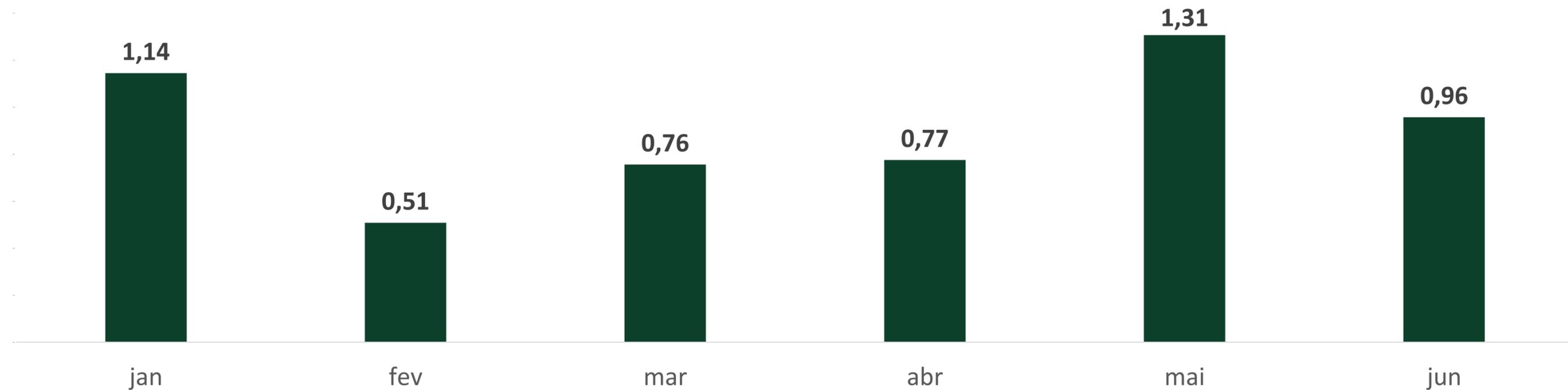
Esse resultado só reforça que, mesmo diante do crescimento do Emana Pay, aumento da base de clientes e lançamento de produtos e serviços, fomos capazes de entregar soluções financeiras de maneira sustentável e oferecendo a melhor experiência aos nossos clientes.

# TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

O prazo de resposta estabelecido nas Resoluções CMN nº 4.860/2020 e BCB nº 28/2020 é de até 10 dias úteis.

De toda forma, na Ouvidoria Emana Pay nós pensamos e agimos como donos, por isso nos comprometemos a responder as manifestações em até 5 dias úteis, buscando a eficiência inteligente e reconquistar a confiança de nossos clientes e usuários.

No primeiro semestre de 2024, respondemos em um tempo médio menor que 1 dia útil, com detalhes que podem ser vistos no gráfico abaixo:





**Relatório Semestral de Ouvidoria**  
1º Semestre de 2024