

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º Semestre de 2024



SUMÁRIO

Sobre a Taggy 03

A Ouvidoria 04

Canais de Atendimento 05

Ouvidoria em Números 06

SOBRE A EDENRED TAGGY

A Edenred Taggy é um serviço de pagamento eletrônico de pedágio e estacionamento. É oferecido diretamente aos usuários através dos Bancos e Fintechs parceiras. O serviço é personalizado pelo parceiro e opera de forma totalmente integrada com seus meios de pagamentos.

Além disso, o Taggy se integra com cartões de crédito pré e pós pagos, carteiras digitais, conta de pagamento, cartões benefícios, conta correntes e outros.

O Taggy faz com que todos estes meios de pagamentos também possam pagar pedágio e estacionamento de uma forma mais rápida e prática.

É o primeiro serviço de pagamento de pedágio e estacionamentos white label do país. Aceito em mais de 1000 lugares, incluindo 100% das rodovias (praças de pedágio tradicionais e Free Flow), além dos demais serviços.

A OUVIDORIA

A Ouvidoria da Edenred Taggy foi implantada no início de Maio de 2024, baseada nas disposições da Resolução BCB nº. 28 de 23 de outubro de 2020. E apresenta este relatório que refere-se às suas atividades no período de 01/01/2024 a 30/06/2024, 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 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 seus produtos e serviços oferecidos. A ouvidoria também atua identificando oportunidades de melhoria e mudança, contribuindo na correção e aperfeiçoamento de produtos e serviços.

Os integrantes da Ouvidoria estão certificados para o desenvolvimento de suas atividades e funções, nos termos da normatização vigente.

CANAIS DE ATENDIMENTO

E-mail

atendimento.greenpass@edenred.com

Atendimento de segunda à sexta-feira
das 09h às 18h

Fale Conosco

<https://www.taggy.com.br/>

Atendimento de segunda à sexta-feira
das 09h às 18h

Ouvidoria

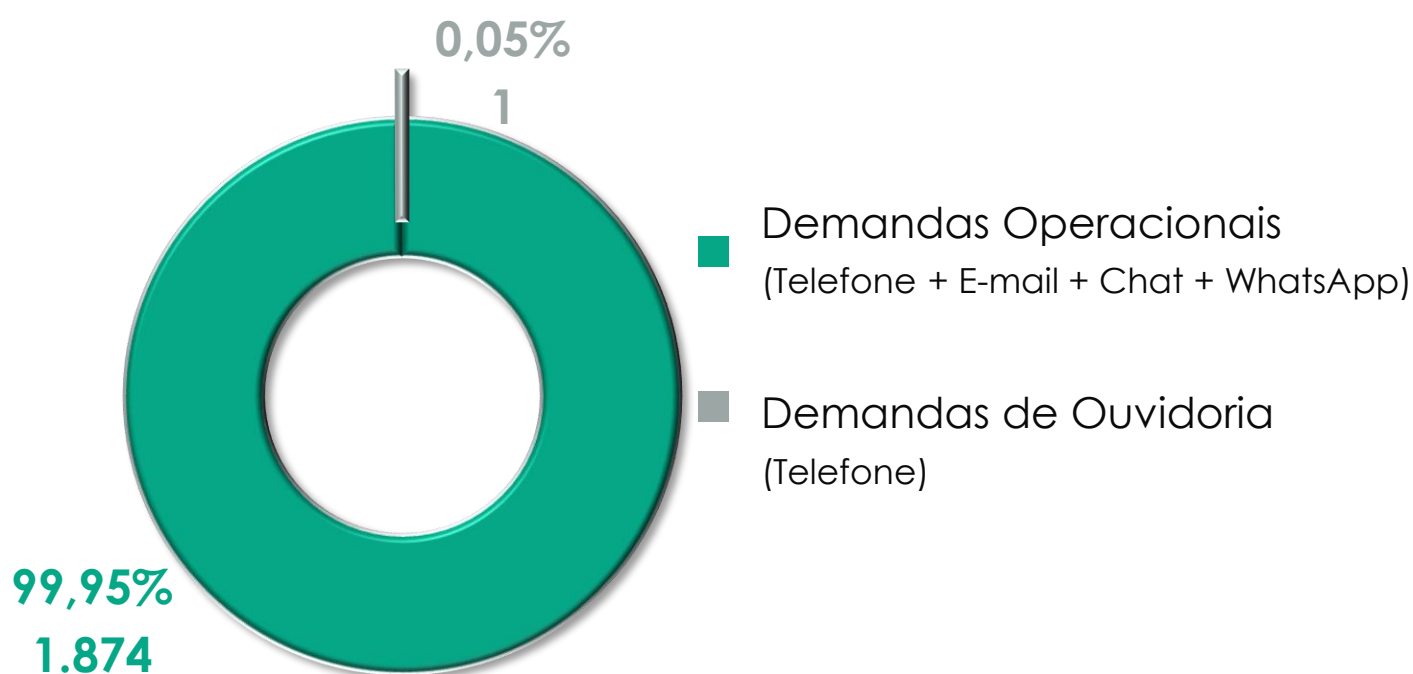
0800 770 7503

Atendimento de segunda à sexta-feira
das 09h às 18h

OUVIDORIA EM NÚMEROS

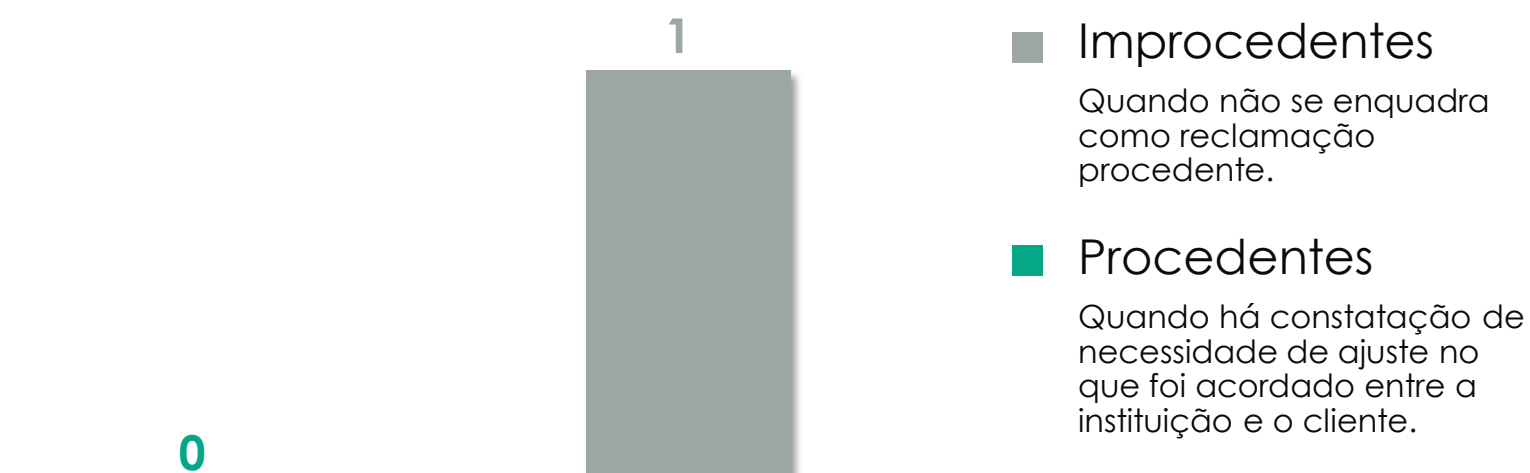
COMPARATIVO

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



ÍNDICE PROCEDÊNCIA

De 1 demanda atendida pela ouvidoria não tivemos procedentes, sem representatividade deste total.



OUVIDORIA EM NÚMEROS

PRINCIPAIS MOTIVOS

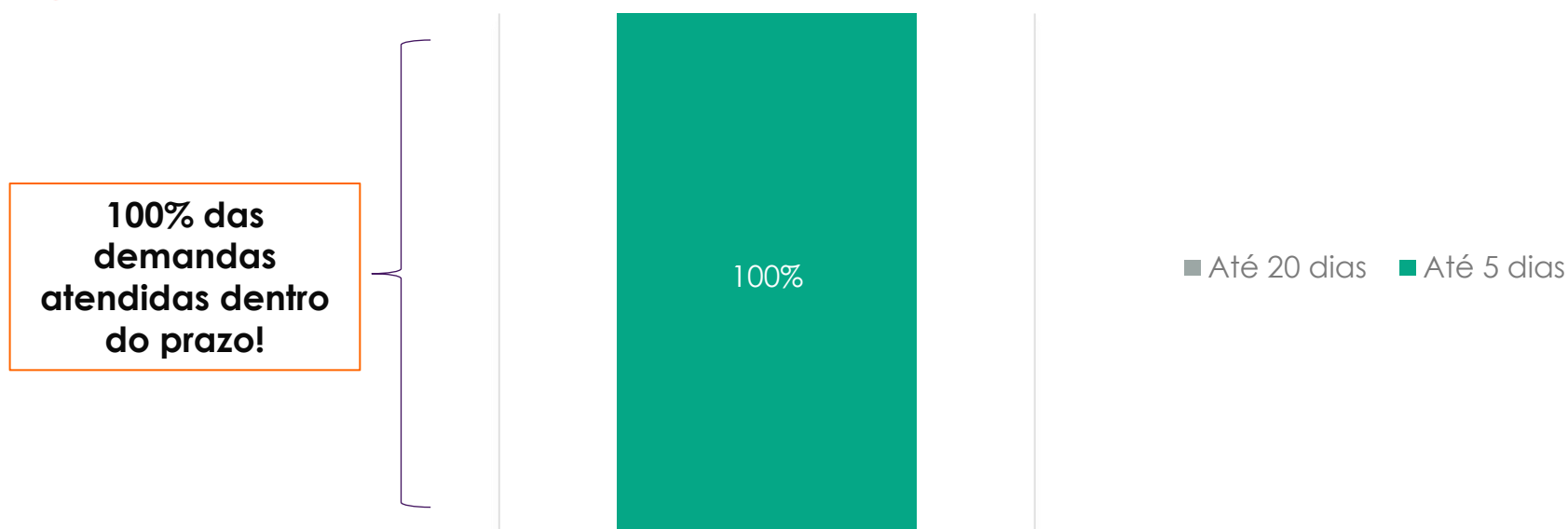
Destacamos abaixo os principais motivos dos contatos com a Ouvidoria.

ORIENTAÇÃO DE PROCEDIMENTO



TEMPO DE RESOLUÇÃO

Mensuramos o tempo de atendimento das demandas com o objetivo de proporcionar um bom atendimento. As demandas somente são finalizadas quando a reclamação do cliente é atendida em sua totalidade.



DocuSigned by:
Gabriela Gonçalves
1D2128F7C5574DF...

Gabriela Braga Gonçalves
Ombudsman Edenred Repom

DocuSigned by:
Carlo Gonçalves
E18FC1725225454...

Carlo Gonçalves
Diretor-Geral Taggy
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Edenred Taggy: serviço de pagamento automático de pedágio e estacionamentos da Greenpass.