Relatório Ouvidoria

2° Semestre 2023

WE payments

Sumário

Apresentação e Objetivo
A Ouvidoria
Time de Ouvidoria
Canais de Atendimento
Fluxo Interno da Ouvidoria
Prazo de Resposta
RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão
Classificação de demandas da Ouvidoria Interna WEpayments
Resumo das Demandas (Ouvidoria WEpayments e RDR)
Assuntos das demandas
Demandas Classificadas Ouvidoria Interna
Demandas Classificadas RDR
Considerações finais

Apresentação e Objetivo

Neste material apresentamos o relatório dos atendimentos realizados pela Ouvidoria da WEpayments durante o segundo semestre de 2023.

Os atendimentos prestados pela Ouvidoria, assim como os procedimentos adotados, estão em conformidade com a Resolução n° 28 de 23/10/2020 do Banco Central do Brasil.

O principal objetivo deste documento é apresentar de forma clara e objetiva a atuação da Ouvidoria diante das demandas recebidas pelos canais exclusivos disponibilizados no site da WEpayments.

A Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de última instância de atendimento que atua como intermediador entre o cliente final e a empresa.

Na WEpayments, a Ouvidoria foi implantada no segundo semestre de 2023 como parte do processo de autorização como Instituição de Pagamento.

De acordo com o Art. 4° da Resolução BCB n° 28 de 23/10/2020

A ouvidoria tem por finalidade:

I. atender em última instância as demandas dos clientes que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário; e

II. atuar como canal de comunicação entre a instituição de pagamento e a administradora de consórcio e os seus clientes, inclusive na mediação de conflitos.

A Ouvidoria da WEpayments exerce sua função de forma estratégica, contribuindo com melhorias e aperfeiçoamento, acolhendo os demandantes com atenção e respeito em busca da resolução das demandas não solucionadas nos canais primários de atendimento.

Time de Ouvidoria

Seguindo o disposto no Art. 10° da Resolução BCB n° 28 de 23/10/2020, a Ouvidoria WEpayments é composta por:

1. Ouvidor devidamente certificado e que desempenha o cargo da ouvidoria segregada da Auditoria Interna.
2. Administrador/Diretor responsável pela Ouvidoria a quem o ouvidor responde diretamente.

Canais de Atendimento

Os canais de atendimento da Ouvidoria são:

- ➔ E-mail: ouvidoria@wepayments.com.br
- ➔ Formulário de Atendimento: disponível em https://ajuda.wepayments.com.br/hc/pt-br/requests/new?ticket_form_id=21685632881811
- ➔ Telefone: 0800 887 0615 (ligação gratuita)
- ➔ Correspondência física para o endereço: Ouvidoria WEpayments - Rua Francisco Rocha 198 - CEP 80.420–130 - Curitiba, PR

Horário de atendimento para todos os canais: de segunda à sexta das 9h às 18h

Fluxo Interno da Ouvidoria

Registro: demandante registra sua reclamação/solicitação nos canais disponíveis

Recebimento: A Ouvidoria recebe e registra as demandas, analisa a solicitação, informações e documentos apresentados

Tratamento: após análise, a Ouvidoria faz o tratamento da demanda, e encaminha internamente para áreas responsáveis, quando necessário.

Apresentação da Solução: a Ouvidoria apresenta a solução ou resposta conclusiva ao demandante dentro do prazo de 10 dias úteis.

Prazo de Resposta

A Ouvidoria da WEpayments atende ao prazo de resposta estabelecido no Art. 7º da Resolução nº 28 do Banco Central que é de até 10 dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

O mesmo prazo se aplica às demandas recebidas pelo sistema RDR. Neste caso, no recebimento da demanda já consta o prazo final determinado pelo Banco Central do Brasil.

No segundo semestre de 2023, apenas uma das oito demandas recebidas na Ouvidoria precisou ter seu prazo estendido. As demais demandas foram todas respondidas dentro do prazo de 10 dias úteis.

RDR – Sistema de Registro de Demandas do Cidadão

O RDR (Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações de Clientes do Sistema Financeiro Nacional) é um aplicativo destinado ao registro e ao encaminhamento de denúncias e reclamações apresentadas ao Banco Central do Brasil por clientes das instituições financeiras, das administradoras de

consórcios e das demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

As demandas recebidas pelo RDR são analisadas e classificadas pelo próprio Banco Central do Brasil, conforme listado abaixo. Você pode conferir mais informações neste link.

- **Reclamações reguladas procedentes**: casos em que houve sinal de descumprimento de lei ou norma pela instituição financeira no período indicado.
- **Reclamações reguladas – outras**: casos em que não houve sinal de descumprimento de lei ou norma pela instituição financeira no período indicado (inclui as reclamações encerradas como improcedentes e não conclusivas).
- **Reclamações não reguladas**: casos que não são tratados por lei ou norma expedida pelo Banco Central e não são sujeitos a sua supervisão.
- **Total de reclamações:** total de reclamações reguladas procedentes, reclamações reguladas – outras e reclamações não reguladas.

A WEpayments também trata as demandas recebidas pelo sistema RDR seguindo os mesmos procedimentos e prazos das demandas recebidas diretamente nos canais exclusivos da Ouvidoria da WEpayments.

Classificação de demandas da Ouvidoria Interna WEpayments

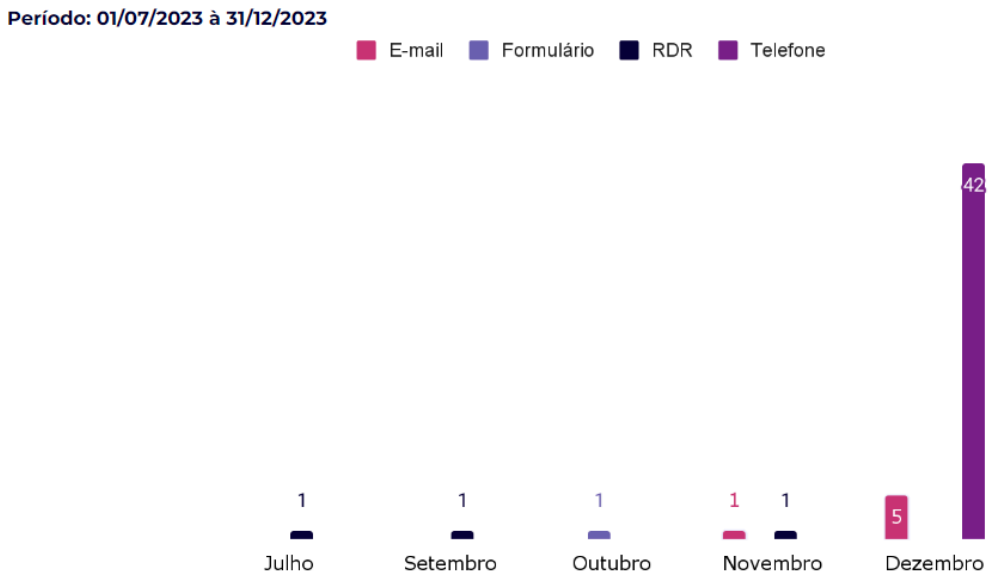
Assim como as demandas recebidas pelo RDR são analisadas e classificadas pelo próprio Banco Central do Brasil, a Ouvidoria interna da WEpayments também adota as seguintes classificações de demandas:

- **Reclamações procedentes:** casos em que não houve resolução da demanda recebida nos canais primários de atendimento e cabe à ouvidoria Wepayments dar andamento na resolução da demanda.
- **Reclamações improcedentes**: casos em que o demandante não buscou o atendimento primário para solução da demanda antes de buscar a ouvidoria ou casos de dúvidas gerais encaminhadas diretamente à

ouvidoria sem número de protocolo de atendimento primário. Também inclui reclamações não pertencentes à WEpayments e sim à outra instituição.

- **Total de reclamações**: total de reclamações reguladas procedentes e improcedentes.

Resumo das Demandas (Ouvidoria WEpayments e RDR)



Obs: os casos recebidos por e-mail, formulário e telefone são casos recebidos diretamente pela Ouvidoria WEpayments que disponibiliza esses canais para recebimento de demandas.

Assuntos das demandas

Sobre os principais assuntos tratados na Ouvidoria, tivemos destaque para os três a seguir:

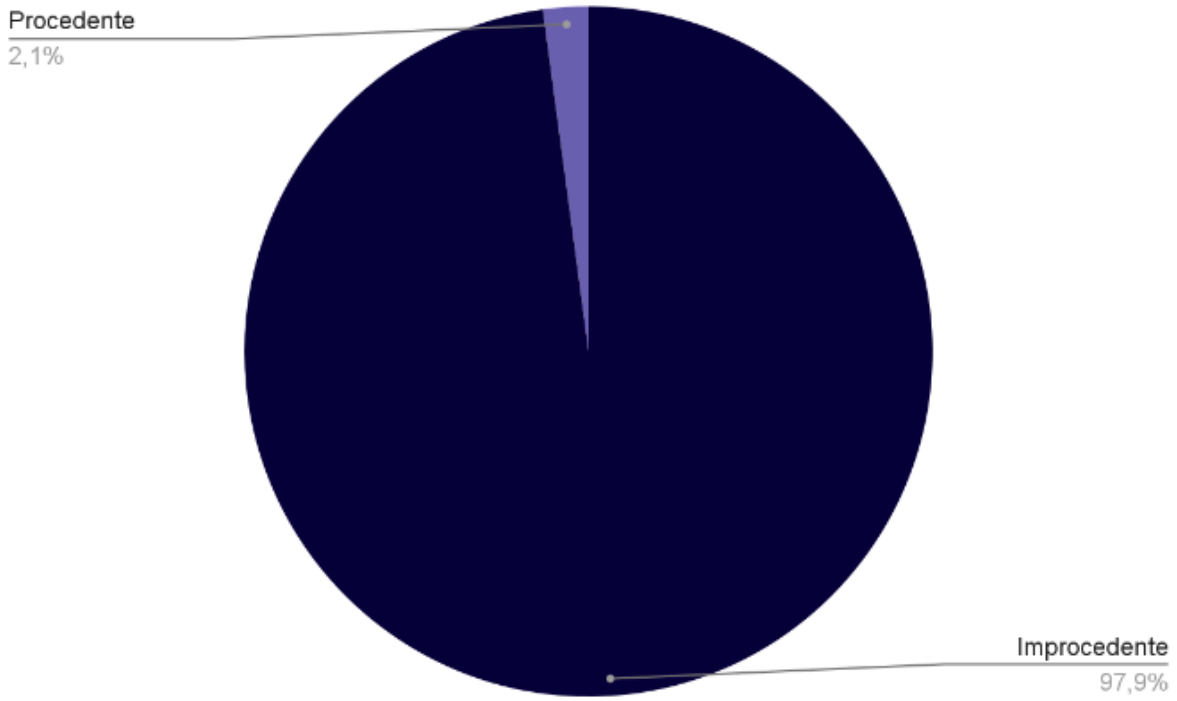
1°. Informações sobre um pagamento específico

2°. Informações sobre pagamentos de outras instituições (improcedente)

3°. Solicitação de Estorno

Demandas Classificadas Ouvidoria Interna

Classificação das demandas recebidas por e-mail e telefone



Demandas consideradas improcedentes: casos em que o demandante não buscou o atendimento primário para solução da demanda antes de buscar a ouvidoria ou casos de dúvidas gerais encaminhadas diretamente à ouvidoria sem número de protocolo de atendimento primário. Também inclui reclamações não pertencentes à WEpayments e sim à outra instituição.

Demanda consideradas procedentes: casos em que não houve resolução da demanda recebida nos canais primários de atendimento e cabe à ouvidoria Wepayments dar andamento na resolução da demanda.

Demandas Classificadas RDR

Todas as reclamações recebidas pelo RDR foram consideradas encerradas como casos em que não houve sinal de descumprimento de lei ou norma pela instituição financeira no período indicado (inclui as reclamações encerradas como improcedentes e não conclusivas).

Considerações finais

Em análise das demandas recebidas, identificamos que na maioria dos casos os demandantes não buscaram os canais primários de atendimento antes de entrar em contato com a Ouvidoria.

Em apenas dois dos casos atendidos, houve contato prévio com a central de ajuda da WEpayments.

A Ouvidoria da WEpayments segue seu objetivo de apresentar a solução a todos os casos recebidos pelos canais exclusivos.

wepayments.com

instagram.com/wepayments/

linkedin.com/company/wepayments