POLÍTICA DA OUVIDORIA

WE payments

SUMÁRIO

1. OBJETIVO **3**
2. DEFINIÇÃO **3**
3. VIGÊNCIA **3**
4. DISPOSIÇÕES GERAIS **4**
4.1. Introdução 4
4.2. Regulamentação aplicável 4
5. DESCRIÇÃO DAS REGRAS **4**
5.1. Princípios gerais e ouvidora responsável 4
5.2. Atribuições 4
5.3. Canais de atendimento 5
5.4. Informações gerais do fluxo de tratativa das reclamações 6
6. OBRIGAÇÕES LEGAIS **6**
7. ALÇADA FINANCEIRA E CONFLITO DE INTERESSES **7**
8. CONTROLE DE VERSÃO **7**

1. OBJETIVO

A Política de Ouvidoria ("Política") tem por objetivo definir e formalizar os padrões, regras e procedimentos relacionados ao componente organizacional de ouvidoria da WEpayments

2. DEFINIÇÃO

Uma reclamação pode ser definida como a manifestação de insatisfação por parte do cliente, geralmente relacionada ao:

i. Padrão de serviço da empresa;
ii. Ação ou omissão da empresa que implique em consequências graves ao cliente;
iii. Atraso na resolução de um problema ou sobre a sua forma de condução por um dos profissionais; ou
iv. Alegação por parte de um cliente de que a empresa deixou de observar os procedimentos
v. adequados no exercício de sua atividade.

3. VIGÊNCIA

A presente Política entrará em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria.

Qualquer alteração ou revisão desta Política deverá ser submetida a Diretoria, que poderá alterá-la:

i. Quando houver determinação expressa nesse sentido por parte dos órgãos reguladores;
ii. Diante de modificação nas normas legais e regulamentares aplicáveis, de forma a implementar as adaptações que forem necessárias; e
iii. Quando a Diretoria, no processo de avaliação da eficácia dos procedimentos adotadose, constatar a necessidade de alteração na diretriz descrita.

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1. Introdução

A Ouvidoria (segunda instância de atendimento) poderá ser utilizada por todos os clientes.

4.2. Regulamentação aplicável

Resolução do CMN n. 0 28/2020, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições de pagamento e pelas administradoras de consórcio;

5. DESCRIÇÃO DAS REGRAS

5.1. Princípios gerais e ouvidora responsável

A WE mantém uma estrutura organizacional de Ouvidoria, com a atribuição de assegurar a observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre as empresas e os clientes usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos. Sua estrutura é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos e serviços da WE, estando formalmente documentada e à disposição dos órgãos reguladores.

A WE mantém condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, assegurando o acesso às informações necessárias.

A Ouvidoria observa as melhores práticas de controle a serem adotadas para prover a segurança e a confiabilidade aos processos, aplicando práticas rígidas para identificação, registro, análise e pronta resposta para as reclamações, sugestões e elogios manifestados por seus clientes, fornecedores e parceiros.

A WE designou perante o BACEN os nomes do Ouvidor e Diretor responsáveis pela Ouvidoria, os quais zelam pelo cumprimento das diretrizes
estabelecidas nesta Política. Também foi designado, pela We, o diretor responsável pelo atendimento das demandas registradas no RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão).

5.2. Atribuições

São atribuições da Ouvidoria:

i. Prestar atendimento às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços da WePayments que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento primário;

ii. Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas, providências adotadas e prazos para resposta.

iii. Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes no prazo estipulado;

iv. Comunicar-se com os componentes organizacionais internos da WE para obter os esclarecimentos e providências necessárias à instrução e solução da demanda, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o reclamante seja respondido nos prazos estabelecidos;

v. Implementar e divulgar às áreas impactadas da WeE relatórios estatísticos e gerenciais objetivando contribuir para a adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, com fins de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados no segmento de atuação;

vi. Atuar como mediador de conflitos entre a WeE e os reclamantes.

vii. Manter a Diretoria informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los;

viii. Elaborar e encaminhar à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando existente, e a Diretoria, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições;

ix. Implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria aos clientes e usuários em atendimento, em conformidade às exigências regulatórias.

5.3. Canais de atendimento

A WE divulga amplamente aos seus clientes, fornecedores e parceiros a finalidade, forma de atuação e canais de atendimento da Ouvidoria, estabelecendo canais que possibilitam a facilidade e imediata transmissão de suas demandas, assegurando seu atendimento.

Para atendimento às reclamações dos clientes, são disponibilizados os seguintes Canais de Ouvidoria:

Telefone: 0800 887 0615 (ligação gratuita);

Via formulário no site Formulário Ouvidoria

E-mail: ouvidoria@wepayments.com.br

Correspondência física para o endereço: Ouvidoria WEpayments - Rua Francisco Rocha 198 - CEP 80.420-130 Curitiba, PR

O horário de atendimento da Ouvidoria é de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (dias úteis).

A Ouvidoria da We atua com transparência, isenção, imparcialidade e respeito ao consumidor reportando-se diretamente à Diretoria.

5.4. Informações gerais do fluxo de tratativa das reclamações

Caso o cliente não fique satisfeito com o atendimento e a solução apresentada, a Ouvidoria será acionada e solicitará ao cliente o protocolo de atendimento dos canais primários, de modo a garantir o fluxo correto das demandas e o cumprimento desta Política.

Em todos os canais de atendimento, é necessário que o cliente informe o seu CNPJ/ CPF e informações para contato (telefones, e-mail e endereço de correspondência) para viabilizar a atuação da Ouvidoria.

A reclamação do cliente será analisada e classificada, sendo que, em seguida, será feito o contato com as áreas comerciais/operacionais e solicitando os detalhes sobre o caso relatado pelo cliente.

Com as informações do caso, a Ouvidoria enviará o seu parecer ao cliente no prazo legal, com todos os fundamentos que a levaram a classificar a demanda como procedente ou improcedente.

As demandas recepcionadas pela Ouvidoria não poderão ultrapassar o prazo máximo de atendimento de 10 dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

Tais prazos serão contados a partir da data de abertura da demanda, o qual será informado ao cliente juntamente com o número de protocolo. O atendimento será gravado, quando realizado por telefone e, quando realizado por meio de documento escrito ou meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação.

6. OBRIGAÇÕES LEGAIS

O Ouvidor responsável nomeado está devidamente registrado junto ao BACEN, via sistema UNICAD.

O diretor ou administrador responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro. Esse relatório deve ser encaminhado à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando constituído, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria ou aos administradores e disponibilizada no site da WEpayments.

As informações sobre as ocorrências, as providências adotadas, os dados relativos à avaliação direta da qualidade de atendimento, bem como os relatórios semestrais permanecerão disponíveis para consulta do BACEN na sede da Instituição pelo prazo de 5 anos.

7. ALÇADA FINANCEIRA E CONFLITO DE INTERESSES

Em situação de conflito de interesse, o integrante da ouvidoria não poderá atuar na reclamação.

Nestes casos a análise deverá ser realizada diretamente pelo Ouvidor.

Na hipótese de conflito de interesse que se der em relação ao Ouvidor, o caso deverá ser submetido a análise do diretor da Ouvidoria.

8. CONTROLE DE VERSÃO

Histórico de revisões			
Data	Versão	Descrição	Responsável
17/10/2023	1.0	Elaboração do documento	Ouvidoria
03/12/2024	2.0	Revisão anual	Diretoria
Preparado por		Aprovado por	
Ouvidoria		Diretoria	

WE payments

wepayments.com

instagram.com/wepayments/

linkedin.com/company/wepayments