Relatório Ouvidoria

2º Semestre - 2024

WE payments

WE payments

SUMÁRIO

3. Apresentação e Objetivo

4. A Ouvidoria

6. Time Ouvidoria

7. Canais de Atendimento

9. Fluxo interno da Ouvidoria

10. Prazo de Resposta

11. RDR – Sistema de Registro de Demandas do Cidadão

12. Classificação das Demandas RDR

14. Classificação de demandas da Ouvidoria Interna

16. Total demandas Ouvidoria Interna e RDR

17. Principais assuntos das demandas recebidas

18. Considerações finais

WE payments

Apresentação e Objetivo

Neste material apresentamos o relatório dos atendimentos realizados pela Ouvidoria da WEpayments durante o segundo semestre de 2024.

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.

WE payments

A Ouvidoria

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

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

WE payments

A Ouvidoria

De acordo com o Art. 4° da ResoluçãoBCBn° 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;

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.

WE payments

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.

WE payments

Canais de Atendimento

Formulário de Atendimento disponível em:

https://wepayments.com/pt/contato/#ouvidoria

E-mail: ouvidoria@wepayments.com.br

Horário de atendimento: de segunda à sexta das 14h às 16h **para o Telefone** e 09h às 18h para os demais canais.

WE payments

Canais de Atendimento

Correspondência física para o endereço: Ouvidoria WEpayments - Rua Imaculada Conceição, 1430 | Prado Velho, Curitiba, PR | 80215–182

Telefone: 0800 887 0615 (ligação gratuita)

Horário de atendimento: de segunda à sexta das 14h às 16h **para o Telefone** e 09h às 18h para os demais canais.

WE payments

Fluxo Interno da Ouvidoria

1. Registro: O demandante registra sua reclamação/solicitação nos canais disponíveis.

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

3. Tratamento: Após a análise, a Ouvidoria faz o tratamento da demanda, encaminhando internamente para áreas responsáveis, quando necessário.

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

WE payments

Prazo de Resposta

A Ouvidoria da WEpayments atende ao prazo de resposta estabelecido no Art. 7º da Resolução Resolução BCB n° 28 de 23/10/2020, 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.

WE payments

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.

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

WE payments

Classificação das Demandas RDR

As demandas recebidas pelo RDR são analisadas e classificadas pelo próprio Banco Central do Brasil, conforme listado a seguir:

➢ **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).

WE payments

Classificação das Demandas RDR

➢ **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.

WE payments

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.

WE payments

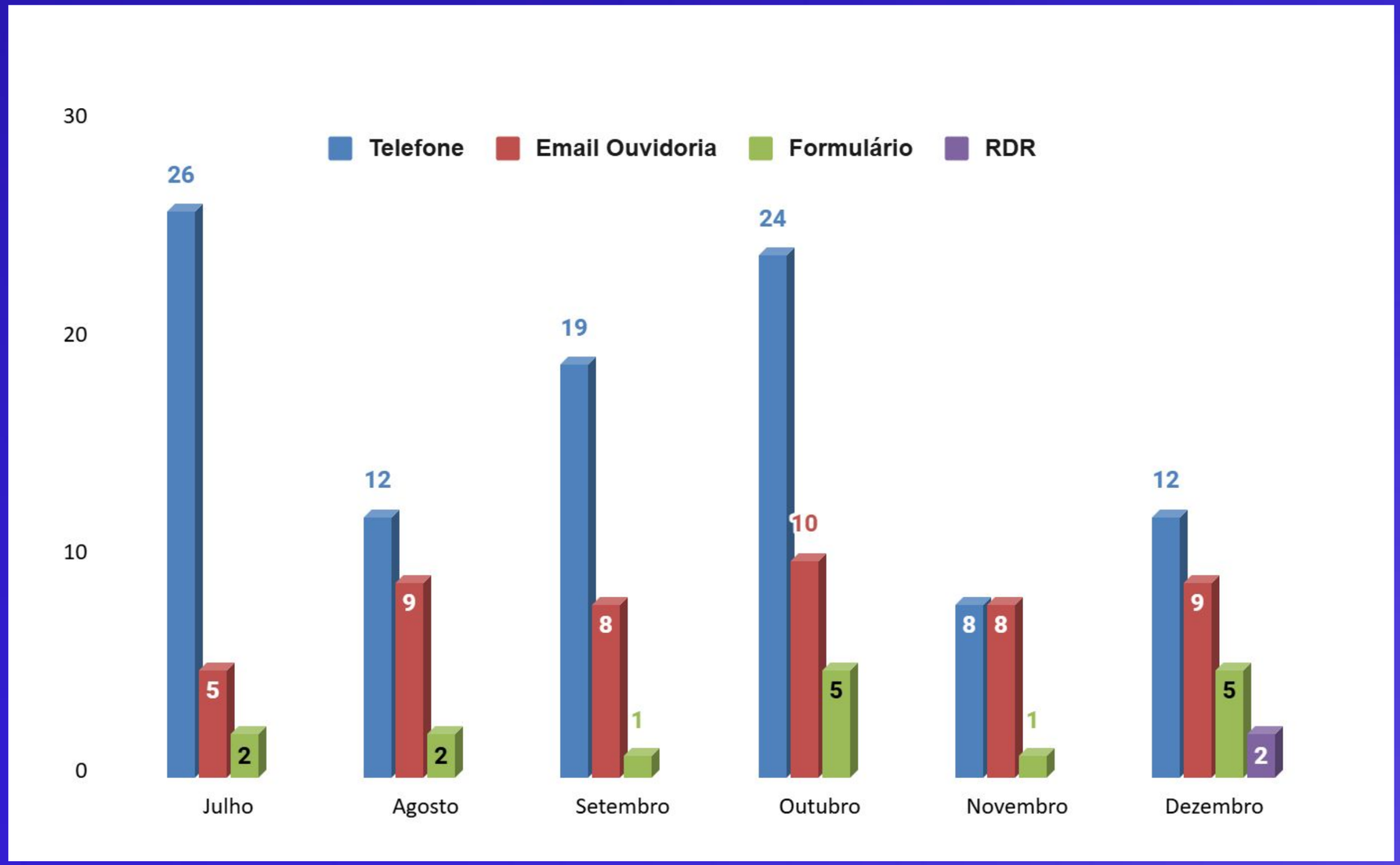
Classificação de demandas da Ouvidoria Interna WEpayments

➢ **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.

WE payments

Resumo das Demandas (Ouvidoria WEpayments e RDR)



Total demandas recebidas: 168

166 – Ouvidoria interna

2 – RDR Bacen

01/07 a 31/12/2024

WE payments

Principais assuntos das demandas recebidas

- Informações de Compra de Produto ou Serviço (payin)
- Informações sobre Pagamentos
- Assuntos Cliente Final
- Assuntos Jurídico
- Estorno – envio por engano
- Não reconhece cobrança
- Comprovante de outra empresa

WE payments

Considerações finais

Todas as 166 demandas recebidas na Ouvidoria interna, através do e-mail, formulário e telefone da Ouvidoria foram improcedentes, ou seja, nenhuma delas possuía protocolo de atendimento não resolvido nos canais primários, e as duas demandas do RDR pertenciam à outras empresas.

Apesar da improcedência, todos os consumidores receberam atendimento ou nos canais primários ou sendo direcionados a contatar a empresa responsável pelo pagamento diretamente pelo chamado aberto na Ouvidoria.

WE payments

Join the Game with Us!
Bet on the Experts

wepayments.com.br

@wepayments

linkedin.com/company/wepayments