Relatório Ouvidoria

2º Semestre - 2025

WE payments

WE payments

SUMÁRIO

3. Apresentação e Objetivo
4. A Ouvidoria
6. Time de 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. Resumo das Demandas (Ouvidoria WEpayments e RDR)
17. Classificação das demandas do semestre
18. Principais assuntos das demandas recebidas
19. Considerações finais

WE payments

Apresentação e Objetivo

Neste material apresentamos o relatório dos atendimentos realizados pela Ouvidoria da WEpayments durante o segundo semestre de 2025.

Os atendimentos prestados pela Ouvidoria, assim como os procedimentos adotados, estão em conformidade com a Resolução BCB nº 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 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. 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. 4º da Resolução BCB nº 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 nº 28, de 23/10/2020, a Ouvidoria WEpayments é composta por:

1. Ouvidor devidamente certificado, que desempenha a função de ouvidoria de forma 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 a sexta, das 14h às 16h **para o telefone** e das 9h 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 a sexta, das 14h às 16h **para o telefone** e das 9h 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 BCB nº 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 é o sistema do Banco Central do Brasil destinado ao registro e ao encaminhamento de denúncias e reclamações apresentadas 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 à 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:

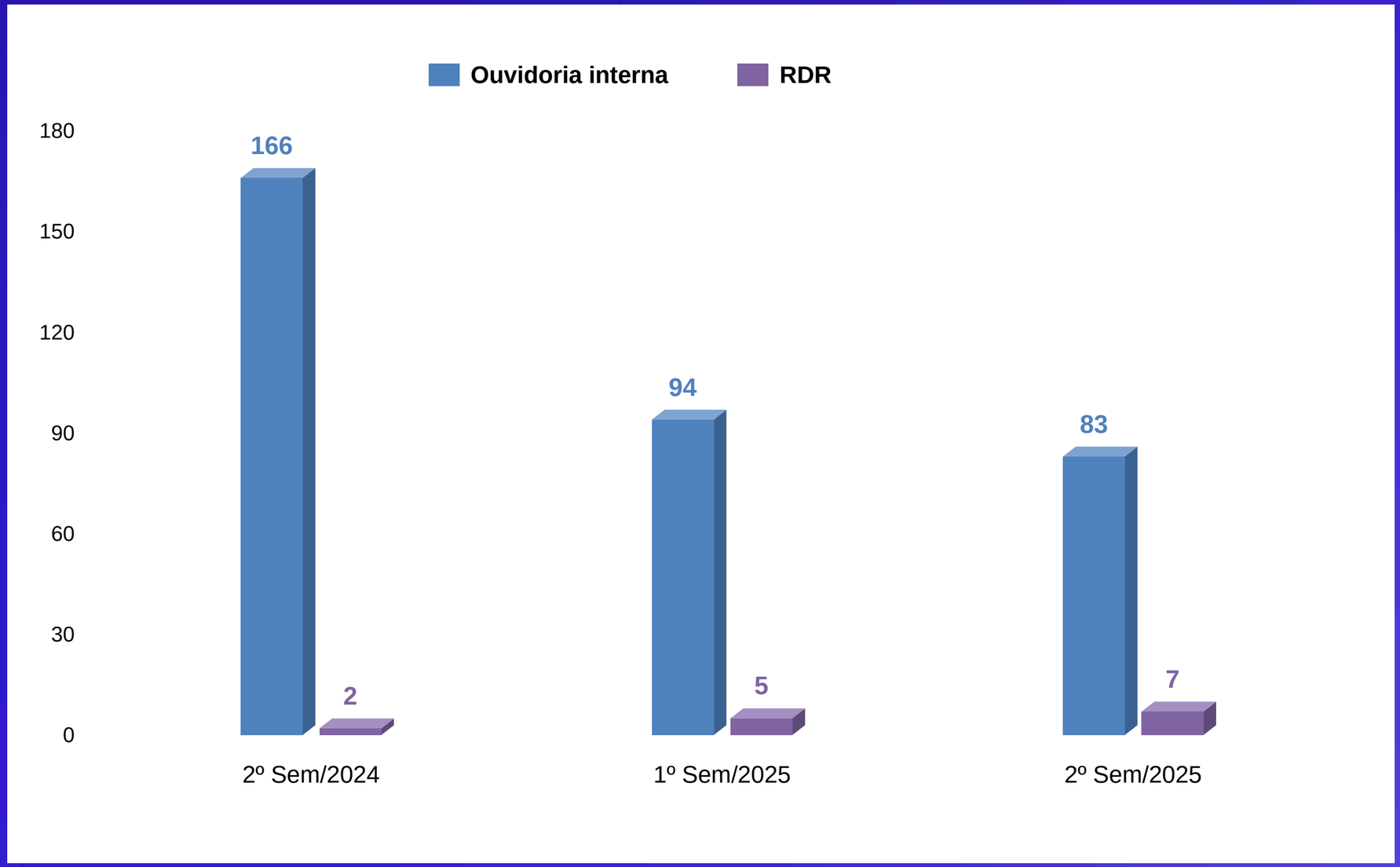
➢ **Reclamações procedentes:** casos em que não houve resolução da demanda recebida nos canais primários de atendimento e cabe à Ouvidoria WEpayments dar andamento na resolução da demanda.

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 a outra instituição.

➢ **Total de reclamações:** total de reclamações procedentes e improcedentes.

Resumo das Demandas (Ouvidoria WEpayments e RDR)



Total demandas recebidas: 90

83 – Ouvidoria interna

7 – RDR Bacen

01/07 a 31/12/2025

WE payments

Classificação das demandas do semestre

Ouvidoria interna

Reclamações procedentes	0
Reclamações improcedentes	83
Total de reclamações	**83**

RDR Bacen

Reclamações reguladas procedentes	2
Reclamações reguladas - outras	0
Reclamações não reguladas	1
Aguardando classificação BCB	4
Total de reclamações	**7**

Período: 01/07 a 31/12/2025. Classificação RDR conforme registro no sistema do Banco Central do Brasil.

WE payments

Principais assuntos das demandas recebidas

- → Demandas de primeira instância (direcionadas ao atendimento primário)
- → Acompanhamento de conta de pagamento
- → Pix
- → Open Finance
- → Outros assuntos relacionados à instituição de pagamento

WE payments

Considerações finais

No 2º semestre de 2025, a Ouvidoria recebeu 83 demandas por seus canais próprios, todas avaliadas como improcedentes, por não possuírem protocolo de atendimento não resolvido nos canais primários. Pelo RDR foram recebidas 7 demandas, todas respondidas pela instituição, das quais 2 foram classificadas pelo Banco Central como reguladas procedentes, ambas relacionadas a acompanhamento de conta de pagamento.

Todas as demandas recebidas nos canais próprios geraram chamado e foram direcionadas ao atendimento primário (CX). As reclamações classificadas como procedentes são consideradas pela Ouvidoria no aperfeiçoamento contínuo dos processos de atendimento da instituição.

WE payments

Join the Game with Us!
Bet on the Experts

wepayments.com.br

@wepayments

linkedin.com/company/wepayments