

worldpay

Relatório de Ouvidoria

2º Semestre 2023

Victor Polaino

Elias da Silva

Ouvidoria

abril 1, 2024

Índice

1.	Introdução	4
2.	Canais de Atendimento	4
3.	Critério de Qualificação das Reclamações	5
4.	Síntese de Atendimentos.....	5
4.1.	Via E-mail.....	6
4.2.	Via Telefone	6
4.3.	Via RDR.....	6
4.3.1.	Caso Recebido via RDR	6
4.4.	Via PROCON.....	7
4.4.1.	Caso recebido via PROCON.....	7
5.	Qualificação das Reclamações.....	7
6.	Comparativo entre Canais de Atendimento	8
7.	Prazo Médio de Resolução de Atendimentos.....	8
8.	Manifestação Diretor Responsável.....	8

1. Introdução

A Worldpay Brasil (“WPB”) é uma instituição de pagamentos com foco em *gateway (e-commerce)*, *adquirência*; *transfer pricing* e *revenue share* (parceria por introdução de clientes). A plataforma oferece toda a tecnologia e suporte necessários para empresas estruturarem uma operação financeira inteligente, automatizada e eficiente de ponta a ponta.

A Ouvidoria é um órgão independente constituído nos termos das normas regulamentares vigentes e tem o objetivo principal de atuar como canal de comunicação entre a instituição, seus clientes e usuários, buscando solucionar problemas – que podem ser registrados como dúvida, elogio, reclamação ou sugestão.

As atribuições e competências de Ouvidoria estão previstas na Resolução BCB N° 28 de 23/10/2020, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento do componente organizacional de ouvidoria pelas instituições de pagamentos e pelas administradoras de consórcio.

2. Canais de Atendimento

A WPB conta com 3 canais de atendimentos para a Ouvidoria, sendo eles e-mail, telefone e o Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), disponibilizado pelo Bacen. As informações dos canais de atendimentos estão disponíveis no site da instituição e em documentos oficiais da companhia.



E-mail Ouvidoria: ouvidoria.worldpay@fisglobal.com



0800 888 5002

Horário de atendimento: de segunda à sexta-feira, das 10h às 16h, excluindo feriados.



RDR: Exclusivo para atendimento via Sistema do Banco Central do Brasil.

Além disso, a WPB atua também realizando atendimentos de reclamações abertas via canal oficial do Procon.

3. Critério de Qualificação das Reclamações

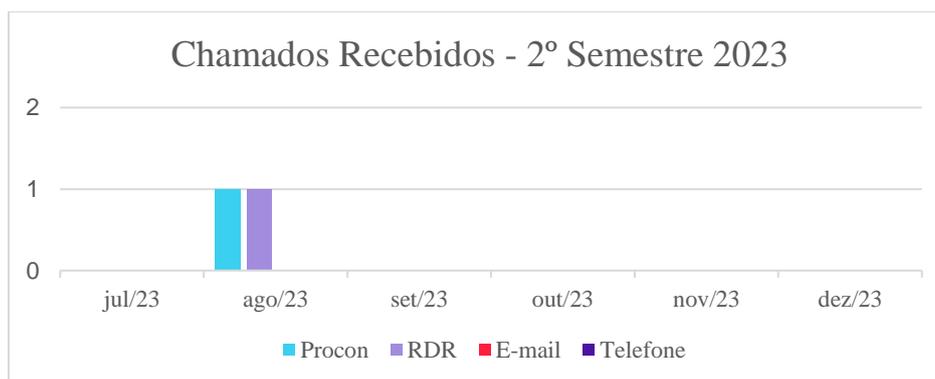
Para que uma reclamação recebida pela Ouvidoria Worldpay seja considerada elegível, é necessário que a equipe responsável analise os relatos e fatos apresentados pelo cliente e identifique alguma situação que tenha afetado o desempenho do produto ou a experiência do usuário. Dessa forma, a resposta da Ouvidoria deve ter como objetivo resolver, reparar ou compensar o problema apresentado.

As reclamações apresentadas neste relatório foram classificadas com base nos critérios apresentados abaixo:

- **Procedentes:** as reclamações que são consideradas verdadeiras, após uma análise, e que indicam que a WPB não desempenhou suas atividades como deveria ou violou alguma regulamentação relacionada ao produto ou serviço em questão.
- **Procedentes solucionadas:** as reclamações procedentes que foram resolvidas, após análises e procedimentos adequados, e que atenderam às necessidades do cliente ou usuário.
- **Improcedentes:** as reclamações que, após análise, não foram constatadas como violações por parte da WPB em relação às leis e regulamentos impostos por agências reguladoras ou cláusulas contratuais acordadas entre o cliente e a empresa.

4. Síntese de Atendimentos

Os canais de atendimentos para a Ouvidoria disponibilizados pela WPB são e-mail, telefone e o RDR. Na sequência estão apresentadas as demandas registradas em cada um desses canais.



4.1. Via E-mail

Em relação às reclamações recebidas por e-mail, observou-se que o recebimento de duas reclamações feitas por funcionários contra outros funcionários, portanto as demandas foram desconsideradas como sendo um tema de Ouvidoria e, em seguida, encaminhadas ao time de Recursos Humanos da FIS para que fossem tratadas.

4.2. Via Telefone

No segundo semestre de 2023, não houve ocorrências recebidas e tratadas por telefone e, assim, nenhum registro através desse canal de atendimento.

4.3. Via RDR

No segundo semestre de 2023, houve apenas 1 (hum) registro de ocorrência recebido via Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), disponibilizado pelo Bacen.

4.3.1. Caso Recebido via RDR

Descrição: cliente entrou em contato para informar que recebeu cartão de crédito da administradora WayUp, sem que tivesse autorizado ou solicitado.

Contatou-se que a mensagem foi erroneamente registrada para a Worldpay. Portanto, a reclamação foi encerrada, conforme evidência abaixo extraída do RDR.

Status: cancelada em 21/09/2023.

DEATI/GEATE/DIMOR/GTSP2 - DEATI.GABRIELACB em 21/09/2023 03:11

Reclamação cancelada tendo em vista não se enquadrar nas disposições da Resolução BCB nº 222/2022.

Demandante não possui relacionamento bancário com a Worldpay.

Divisão de Monitoramento de Reclamações (DIMOR)
Departamento de Atendimento Institucional (DEATI)

4.4. Via PROCON

No segundo semestre de 2023 houve apenas uma ocorrência recebida e tratada via PROCON, a qual pode ser observada descrita na próxima seção.

4.4.1. Caso recebido via PROCON

Descrição: a WPB recebeu uma reclamação, via plataforma Procon, em 01/08/2023, alegando falta de acesso ao Suporte Técnico do produto CBS o qual foi legado da compra da Compre-bem pela WPB.

A WPB informou que não havia suporte técnico, devido ao histórico de descontinuidade do produto, conforme foi avisado gradualmente, tempestivamente, a todos os usuários do produto.

Tal resposta deu ensejo à abertura de processo administrativo, em 23/08/2023, perante o PROCON, com o objetivo de ter o valor pago pelo produto restituído pela WPB. Nesta oportunidade, a Ouvidoria da WPB entrou em contato com o cliente, solicitando NF ou comprovante da compra para realizar reembolso. O cliente não pôde atender o pedido e, em 15/09/2023 a Secretaria do Procon encerrou o PA por falta de interação ou resposta no prazo por parte do cliente.

Data: 01/08/2023

Status: Encerrada pelo PROCON por falta de interação ou resposta no prazo (por parte do cliente).

5. Qualificação das Reclamações



6. Comparativo entre Canais de Atendimento

No primeiro semestre de 2023, os clientes e usuários realizaram apenas 2 (dois) registros de chamados nos quatro canais de atendimento disponíveis, via Procon e via RDR.

7. Prazo Médio de Resolução de Atendimentos

Conforme estabelecido pela Resolução BCB N° 28/20 e pela Política de Ouvidoria da Worldpay Brasil, o prazo de resposta aos atendimentos registrados nos canais de atendimento não pode ultrapassar dez dias úteis, sendo que todas as demandas recebidas foram atendidas dentro do prazo regulamentar.

8. Manifestação Diretor Responsável

De acordo com as informações apresentadas neste documento, no primeiro semestre de 2023 houve apenas dois registros de solicitação ou reclamação recebidos ou tratados pela Ouvidoria o que é considerado adequado quando se analisa o tipo de atividade empresarial da WPB, bem como à forma como ela se relaciona com seus clientes.

Ainda assim, para atender as normas emanadas pelo Banco Central para entidades supervisionadas, bem como aprimorar constantemente a qualidade dos serviços prestados aos clientes, a Worldpay concluiu a contratação de um recurso, não exclusivo, após consulta ao regulador, para atuar como ouvidor (salvaguardado a existência de conflitos de interesses), cujo início ocorreu em meados de julho de 2023, que passou a executar as atividades necessárias, acompanhar os canais de atendimento, manter uma relação próxima com as áreas de suporte e atendimento a fim de identificar oportunidades de melhoria para aumentar a satisfação dos clientes.

Adicionalmente, foram encerrados os planos de ação para inclusão dos canais de ouvidoria no website da companhia, bem como inserção de cláusula de ouvidoria nos contratos celebrados com os clientes (“Merchants”).

Elias da Silva
Diretor de Ouvidoria