



Relatório de Ouvidoria

2° Semestre 2025

Ouvidoria WPB | 2025

Elias da Silva – Diretor de Compliance

Victor Polaino - Ouvidor

Conteúdo

1.	Introdução	3
2.	Canais de Atendimento	3
3.	Critério de Qualificação das Reclamações	4
4.	Síntese de Atendimentos	5
4.1.	Via E-mail.....	5
4.1.1.	Caso recebido via E-mail	5
4.2.	Via Telefone	5
4.3.	Via RDR	6
4.4.	Via Procon	6
5.	Qualificação das Reclamações	6
6.	Comparativo entre Canais de Atendimento	6
7.	Prazo Médio de Resolução de Atendimentos.....	6
8.	Desdobramentos do Programa de Ouvidoria.....	7
9.	Conclusão.....	7

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 Nº 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: ouvidoriawpb@worldpay.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

No segundo semestre de 2025, houve quatro ocorrências recebidas via e-mail, as quais podem ser observadas detalhadamente abaixo:

4.1.1. Caso recebido via E-mail.

- I. **Descrição:** a Worldpay Brasil passou a receber constantes contatos de advogados e delegados de polícia para que sejam cumpridas ordens judiciais de bloqueio e desbloqueio de valores de potenciais clientes da Worldpay.

Todos os e-mails foram encaminhados para o time de compliance regulatório que é responsável por endereçar esse tipo de atividade.

No total foram recebidos 33 e-mails/pedidos.

Data: Janeiro a Dezembro de 2025.

Status: nenhum dos e-mails foi considerado reclamação/procedente, portanto, não foram tratados como atividade da Ouvidoria. Contudo, considerando o dever de agir do Ouvidor, todas os e-mails foram devidamente encaminhados aos responsáveis para resolução adequada.

4.2. Via Telefone

No segundo semestre de 2025, 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 2025, não houve registros recebidos via Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), disponibilizado pelo Bacen.

4.4. Via Procon

No segundo semestre de 2025 não houve ocorrências recebida ou tratadas via PROCON.

5. Qualificação das Reclamações

Não aplicável por não haver casos em segundo semestre de 2025.

6. Comparativo entre Canais de Atendimento

Não aplicável por não haver casos em segundo semestre de 2025.

7. Prazo Médio de Resolução de Atendimentos

Conforme estabelecido pela Resolução BCB Nº 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.

8. Desdobramentos do Programa de Ouvidoria

Ao longo do segundo semestre de 2025, o programa de ouvidoria passou por mudanças necessárias decorrentes do processo de incorporação pelo novo controlador para assegurar sua devida adequação aos requerimentos regulatórios exigidos pelo Banco Central, porém, sem impactos as suas atividades.

Estas alterações estão relacionadas ao atual fornecedor que gerencia o canal de ouvidoria. Ainda assim, o serviço permanece operativo e prestado fielmente às exigências do regulador. Contudo, novas possibilidades são avaliadas para os próximos ciclos com a sondagem de novos fornecedores.

9. Conclusão

De acordo com as informações apresentadas neste documento, no segundo semestre de 2025 não houve registros de solicitação ou reclamação recebidas ou tratadas pela Ouvidoria.

Contudo, percebeu-se um reflexo da participação do compliance Worldpay em respostas a Ordens Judiciais, de forma que muitos advogados e delegados passaram a incluir a ouvidoria da Worldpay como destinatário dessas ordens. Importante mencionar que, embora não seja atividade de Ouvidoria, todas as solicitações recebidas são devidamente endereçados aos responsáveis..

Por fim, salienta-se que devido ao tipo de cliente atendido pela Worldpay Brasil, bem como à forma como ela se relaciona com seus clientes, através de Gerentes de Relacionamento, não há expectativas de que os canais de ouvidoria sejam demasiadamente acionados.