



Relatório de Ouvidoria

1º Semestre 2025

Ouvidoria WPB | 2025

Elias da Silva – Diretor de Ouvidoria

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	6
4.3.	Via RDR	6
4.4.	Via Procon	6
5.	Qualificação das Reclamações	7
6.	Comparativo entre Canais de Atendimento	8
7.	Prazo Médio de Resolução de Atendimentos	8
8.	Desdobramentos do Programa de Ouvidoria	8
9.	Conclusão	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 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: ovuidoriawpb@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 Atendimento

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 primeiro 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 WPB recebeu e-mail enviado por usuário da extinta plataforma Compre Bem. O usuário relatou problemas com a geração de boletos - que era o tipo de serviço prestado por aquela empresa - e questionou se houve atualizações nesta funcionalidade a ser implementada em sua solução interna e resolver o problema

Data: 07/02/2025

Status: a reclamação foi considerada improcedente do ponto de vista dos critérios de ouvidoria pois, o reclamante foi orientado a respeito da descontinuação da prestação de serviços e da assistência técnica da Compre Bem – fato esse que foi informado a todos os antigos clientes de forma gradual, através de publicações feitas no site da companhia quando ainda em funcionamento.

- II. **Descrição:** um cliente (*end customer*) situado na Europa entrou em contato através da caixa de e-mail de Ouvidoria da WPB informando que realizou uma compra de maneira errônea e gostaria de realizar um cancelamento. Informou também que o banco em que tem conta o orientou a entrar em contato com a Worldpay.

Data: 27/06/2025

Status: a reclamação foi considerada improcedente do ponto de vista dos critérios de ouvidoria, pois não se tratava de violações de leis e regulamentos impostos por agências ou cláusulas contratuais acordadas entre o cliente e a Worldpay Brasil. Foi observado, contudo, a relação do pagamento com o provedor de serviços de pagamento na Europa, HiPay – o que levou ao redirecionamento interno da demanda e, em paralelo, orientação ao consumidor para utilização de canal europeu de reclamação.

4.2. Via Telefone

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

4.4. Via Procon

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

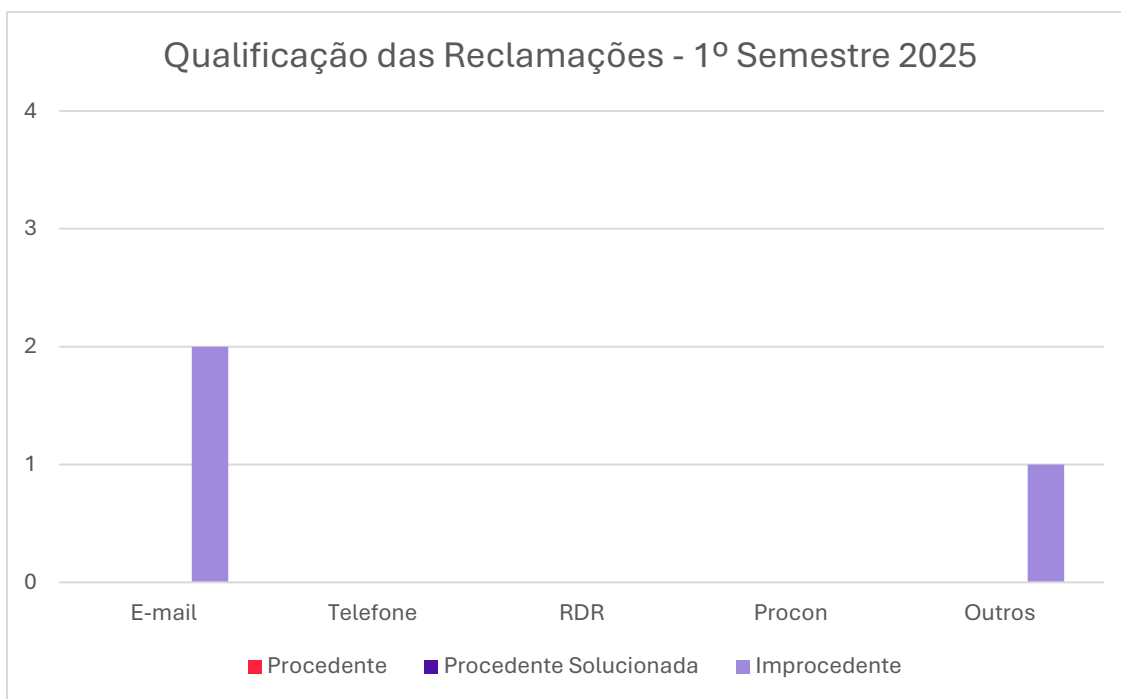
4.5. Outras

Descrição: dois indivíduos se dirigiram às imediações físicas da WPB para reclamarem valores que supostamente seriam creditados em suas contas em razão da venda de suas íris oculares. Contudo, ao narrarem os fatos, constatou-se que a alegação se referia à empresa World ID, que fez fama recente ao oferecer pagamentos em troca do escaneamento de íris ocular a qualquer pessoa.

Data: 17/01/2025

Status: a reclamação foi considerada improcedente do ponto de vista dos critérios de ouvidoria, pois não se tratava não há qualquer relação entre a empresa World ID e a Worldpay.

5. Qualificação das Reclamações



6. Comparativo entre Canais de Atendimento

No primeiro semestre de 2025 os clientes e usuários realizaram apenas 2 (dois) registros de chamados nos quatro canais de atendimento disponíveis. Houve também um caso improcedente, em que usuários de um serviço sem qualquer relação com a Worldpay se dirigiram pessoalmente à sede da empresa para relatar uma reclamação.

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 primeiro semestre de 2025, o programa de ouvidoria passou por mudanças necessárias decorrentes do processo de cisão ao qual a Worldpay Brasil esteve submetida no período.

Desta forma, destaca-se a criação de uma nova caixa de e-mail, cujo endereço se encontra disponibilizado acima. Tal endereço novo foi incluído na nova versão do sítio eletrônico da empresa, bem como foi objeto de comunicação a todos os *Merchants* da Worldpay, através de uma iniciativa do time jurídico junto ao time de relacionamento com clientes.

9. Conclusão

De acordo com as informações apresentadas neste documento, no primeiro semestre de 2025, 3 registros de solicitação ou reclamação foram recebidos e tratados pela Ouvidoria.

Nenhum dos casos foram considerados procedentes, uma vez que não estão alinhados com o escopo de atuação da Ouvidoria. Contudo, aquele que potencialmente demandou ações internas da Worldpay Brasil foi devidamente encaminhado às áreas respectivas para tratamento.