



Relatório de Ouvidoria – 2024/2S

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	7
4.3.	Via RDR	7
4.4.	Via Procon	7
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	9

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 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 2024, 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 dois e-mails remetidos por um *merchant* a respeito de imprevisto ocorrido com a disponibilização de relatório de créditos a ele pertencentes. A mensagem seguiu com o time de operações em cópia, que prontamente conduziu a situação – já que se tratava de uma solicitação destinada àquela área. Os fatos foram resolvidos e esclarecidos pelo time de Operações de Adquirência, na pessoa do Flavio Edison Junior.

Data: 22/07/2024

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 empresa.

- II. **Descrição:** similar ao caso "I", a WPB recebeu dois e-mails remetidos por um *merchant* a respeito de imprevisto ocorrido com a disponibilização de relatório de créditos a ele pertencentes. A mensagem seguiu com o time de operações em cópia, que prontamente conduziu a situação – já que se tratava de uma solicitação destinada àquela área. Os fatos foram resolvidos e esclarecidos pelo time de Operações de Adquirência, na pessoa do Flavio Edison Junior.

Data: 30/08/2024

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 empresa.

- III. **Descrição:** a WPB recebeu e-mail remetido por um uma pessoa física dos EUA em nome de um *Merchant* no qual se solicita assistência para renovação de um IPIN. A mensagem seguiu com o time de *customer service* em cópia que passou a conduzir o chamado sem envolver a Ouvidoria Brasil em cópia.

Data: 23/08/2024

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 empresa.

- IV. **Descrição:** um usuário da plataforma Poker Star enviou e-mail à Ouvidoria questionando o não recebimento de fichas de jogo após realização de pagamento pela Safetypay – empresa que não possui qualquer relação com a Worldpay. Sendo assim, a manifestação do usuário não teve continuidade, pois se tratava de um equívoco.

Data: 28/09/2024

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 empresa.

4.2. Via Telefone

No segundo semestre de 2024, não houve ocorrências recebidas e tratadas por telefone e, assim, nenhum registro através desse canal de atendimento.

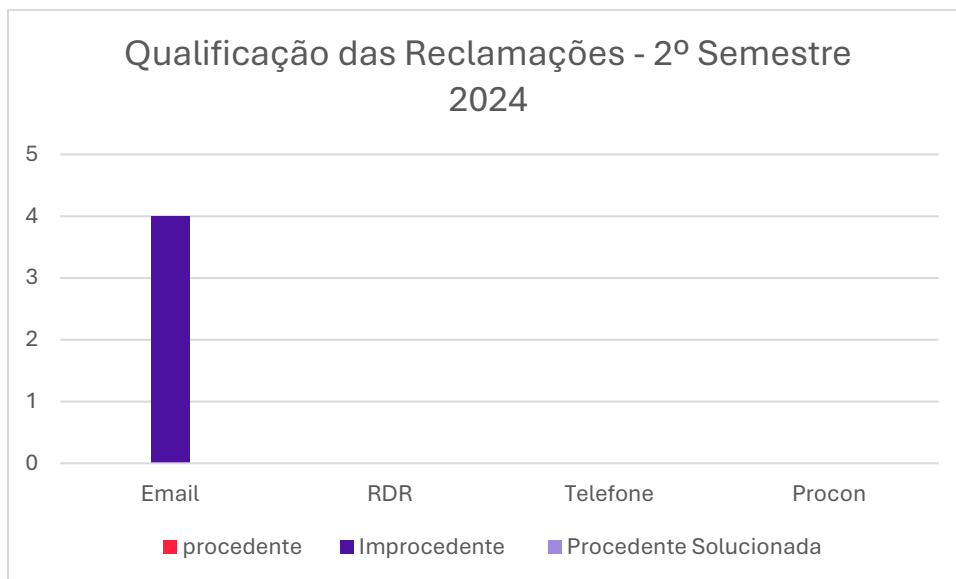
4.3. Via RDR

No segundo semestre de 2024, não houve registros recebidos via Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), disponibilizado pelo Bacen.

4.4. Via Procon

No segundo semestre de 2024 não houve ocorrências recebida ou tratadas via PROCON.

5. Qualificação das Reclamações



6. Comparativo entre Canais de Atendimento

No segundo semestre de 2024, os clientes e usuários realizaram apenas 4 (quatro) registros de chamados nos quatro canais de atendimento disponíveis.

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 2024, 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 segundo semestre de 2024 houve quatro registros de solicitação ou reclamação recebidas ou tratadas pela Ouvidoria.

Nenhum dos casos foram entendidos como procedentes, uma vez que fogem completamente do escopo de atuação da Ouvidoria. Contudo, aqueles que demandavam ações internas da Worldpay Brasil foram devidamente atendidos pelas áreas adequadas às solicitações.

Por fim, salienta-se que devido ao tipo de atividade empresarial da WPB, 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 utilizados.