

Relatório de Ouvidoria

1º Semestre 2023

Worldpay do Brasil Instituição de Pagamento Ltda

Elias da Silva

Diretor de Ouvidoria

30 Junho 2023

1. Introdução

A WORLDPAY DO BRASIL INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. (“WPB”), é a unidade operacional brasileira do Grupo Worldpay, que processa mais de 40 bilhões de transações anualmente por meio de mais de 300 formas de pagamento em 146 países e 126 moedas. A Worldpay é parte da FIS, líder global em tecnologia financeira, responsável por mover um terço dos recursos financeiros mundiais.

A WPB entrou no mercado latino-americano em 2014, após adquirir a CobreBem, um dos principais gateways de pagamento do Brasil.

A WPB fornece serviços de credenciamento por meio do modelo de “quatro cantos” ou “quatro partes”, habilitado pelas bandeiras e composto por:

1. Consumidor, também conhecido como titular do cartão ou comprador (ou pagador, nos termos da regulamentação aplicável)
2. Emissor, instituição de pagamento que emite o instrumento de pagamento para o consumidor
3. Lojista, cliente da WPB que oferece bens e serviços aos consumidores (ou recebedor, nos termos da regulamentação aplicável)
4. Credenciadora ou “adquirente”, que é o papel desempenhado pela WPB

A WPB atualmente processa apenas transações de e-commerce, sob as licenças Visa e Mastercard para processar transações de débito e crédito.

2. Estrutura de Ouvidoria

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.

A Ouvidoria é composta por um diretor estatutário conforme atribuições e competências previstas na Resolução BCB N° 28 de 23/10/2020, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento do componente organizacional de ouvidoria.

3. 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.

4. Critério de Qualificação das Reclamações

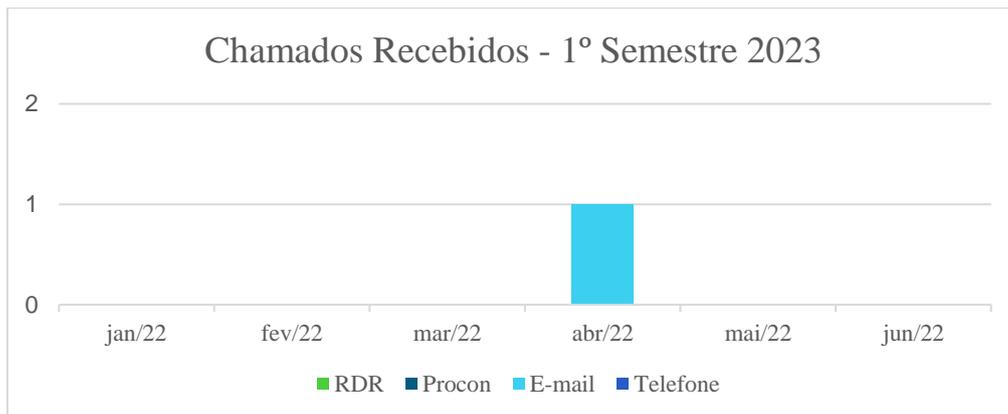
Para que uma reclamação recebida pela Ouvidoria Worldpay seja considerada elegível, é necessário que a equipe responsável analise os relatos e fatos apresentados pelo cliente e identifique alguma situação que tenha afetado o desempenho do produto ou a experiência do usuário. Dessa forma, a resposta da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

5. 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.



5.1 Via E-mail

Em relação às reclamações recebidas por e-mail, observou-se que as demandas recebidas e tratadas no primeiro semestre de 2023 se restringiram a 1 (um) único caso, conforme descrito abaixo:

5.1.1 Casos Recebidos Via E-mail

- a) Descrição: consumidora entrou em contato via e-mail para informar que não conseguia efetuar compra em determinado website pois não havia campos para inserção dos dados do cartão de crédito. Ela foi direcionada via e-mail buscar suporte vias canais do vendedor.

Data: abril/2022

Desfecho: improcedente.

5.2 Via Telefone

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

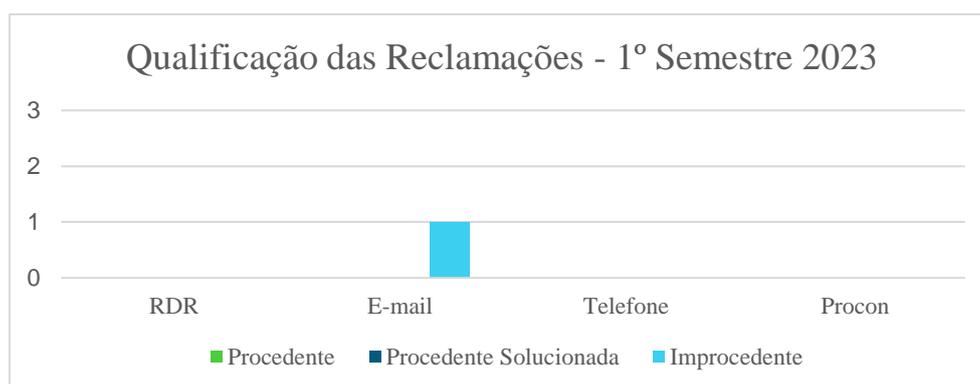
5.3 Via RDR

No primeiro semestre de 2023, não houve registros recebidos via Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), disponibilizado pelo Bacen.

5.4 Via Procon

No primeiro semestre de 2023 não houve ocorrências recebidas e tratadas via Procon e, assim, nenhum registro através desse canal de atendimento.

6. Qualificação das Reclamações



7. Comparativo entre Canais de Atendimento

No primeiro semestre de 2023, os clientes e usuários realizaram apenas 1 (um) registro de chamado nos quatro canais de atendimento disponíveis.

8. 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.

9. Plano de Ação

Conforme aprovado em março de 2023, os procedimentos de recrutamento e seleção de ouvidor serão realizados com estimativa de contratação até julho de 2023.

Durante o primeiro semestre de 2023, foi concluída a contratação de um Ouvidor profissional qualificado para atuar na Ouvidoria da Worldpay Brasil. A previsão é que o referido profissional comece as atividades em meados de julho de 2023.

10. Conclusão

De acordo com as informações apresentadas neste documento, no primeiro semestre de 2023 houve apenas um registro de solicitação ou reclamação recebidas ou tratadas pela Ouvidoria.

Ainda assim, com o intuito de aprimorar constantemente a qualidade dos serviços prestados aos clientes, foi concluída a contratação de um ouvidor, cujo início do trabalho ocorrerá em meados de julho de 2023, e que deverá 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.