

Política de Ouvidoria

Wirecard Brazil S.A.

wirecard

SUMÁRIO

1. OBJETIVO3

2. ABRANGÊNCIA4

3. REFERÊNCIA5

4. DIRETRIZES6

5. OPERACIONALIZAÇÃO DO CANAL DE OUVIDORIA7

6. RESPONSABILIDADES.....8

7. DISPOSIÇÕES FINAIS9

1. OBJETIVO

Esta Política tem por objetivo estabelecer diretrizes e responsabilidades para o atendimento das demandas recebidas pelo canal de Ouvidoria da Wirecard Brazil, atendendo ao disposto na Resolução do Banco Central do Brasil nº 4.433/15.

2. ABRANGÊNCIA

A presente Política se aplica a todos colaboradores da Wirecard Brazil, principalmente aqueles que mantêm relacionamento e atendimento com os clientes.

3. REFERÊNCIA

A Política de Ouvidoria tem como referência a Resolução BACEN nº 4.433, de 23 de julho de 2015, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de Ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

4. DIRETRIZES

A Ouvidoria é um canal de comunicação que tem a função de prestar atendimento de última instância aos clientes ou usuários de produtos e serviços do Wirecard Brazil.

É responsável por atender demandas não solucionadas de modo satisfatório pelo atendimento primário do Wirecard Brazil atuando também como um mediador de conflitos, quando necessário. Neste canal, os clientes podem também propor sugestões, críticas e elogios com relação aos serviços e produtos da Wirecard Brazil.

A Ouvidoria da Wirecard Brazil, observa os seguintes princípios:

- Transparência nos procedimentos administrativos e gerenciais;
- Agilidade no atendimento às demandas;
- Sigilo das informações; e
- Tratamento igualitário às partes.

A Ouvidoria tem como principal função a mediação dos conflitos de clientes, consumidores e usuários de produtos e serviços da Wirecard Brazil, representando seus interesses até o limite da legalidade, sem ignorar as políticas internas operacionais e administrativas, utilizando para tanto:

- Canal de comunicação direto entre a Wirecard Brazil e os seus clientes ou consumidores com atuação diferente e complementar daquelas realizadas através do Customer Teams (Customer Success, Customer Care); e

Prática de condutas técnicas e profissionais orientadas pelos princípios da ética e eficiência com o objetivo de evitar atos ou omissões que causem danos ou ameaças aos clientes, aos colaboradores e à Wirecard Brazil.

5. OPERACIONALIZAÇÃO DO CANAL DE OUVIDORIA

A Wirecard Brazil disponibiliza aos seus clientes dois canais de atendimento gratuitos, sendo eles:

- **Telefone**

Os clientes que desejarem entrar em contato com a ouvidoria poderão fazê-lo via contato telefônico, em que cada ligação gerará um número de protocolo e a está será gravada, sendo direito do cliente solicitá-la a qualquer momento.

Ao final da ligação, será convidado a participar da pesquisa automatizada de satisfação/qualidade do atendimento, não havendo obrigatoriedade em participar.

- **E-mail**

Os clientes também poderão contatar a ouvidoria a partir de envio de e-mail, que deverá ser feito via formulário online disponível no Site Oficial da Wirecard Brazil. Os atendimentos terão seus respectivos protocolos e o histórico de contato também poderá ser solicitado pelo cliente.

Diante da resolução da demanda apresentada pelo cliente, em algumas horas, este receberá um novo e-mail, o qual o convidará para participar da pesquisa de satisfação/qualidade do atendimento, em que o cliente poderá não só selecionar uma opção, como também fazer comentários, de forma opcional.

Os contatos feitos por clientes, a depender de seu teor, poderão ser classificados como:

- **Reclamação:** manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da empresa e/ou do funcionário e não conformidade com alguma lei ou norma aplicável, bem como acordos e contratos estabelecidos.
- **Informação:** atendimento referente a informações ou esclarecimentos sobre os serviços e produtos oferecidos pela Wirecard Brazil.
- **Sugestão:** ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços ou produtos oferecidos pela Wirecard Brazil.
- **Crítica:** questionamento gerado pela insatisfação de um serviço prestado pela Wirecard Brazil.
- **Elogio:** é a demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação pelo serviço prestado pela Wirecard Brazil.

6. RESPONSABILIDADES

- Tratamento formal e adequado às demandas dos clientes referentes aos serviços e produtos oferecidos pela Wirecard Brazil;
- Prestação de esclarecimentos aos solicitantes com relação ao andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- Encaminhamento de respostas conclusivas para atendimento das demandas no prazo previsto de até 10 dias úteis;
- Informar ao Conselho de Administração e à Diretoria sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-los; e
- Elaboração de relatório quantitativo e qualitativo, semestralmente, sobre as atividades desenvolvidas e sobre o cumprimento de suas atribuições.

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

Todos devem atestar a leitura e perfeita compreensão deste documento e suas posteriores alterações.

O departamento de Ouvidoria deverá sempre ser consultado em casos de dúvidas ou esclarecimentos sobre o conteúdo desta Política ou sobre a aplicação da mesma em relação a algum assunto específico.