



# Política de Ouvidoria

## **Mensagem do Diretor Presidente | Multipagamentos**

Na Multipagamentos, reafirmamos nosso compromisso com a excelência no atendimento e a conformidade regulatória. A Ouvidoria, instituída conforme a Resolução Conjunta nº 6/2023 do Banco Central e do CMN e a Resolução nº 4.860, é um canal essencial para assegurar que todas as reclamações dos nossos clientes sejam tratadas com a máxima seriedade, especialmente aquelas que não foram resolvidas pelo SAC.

O responsável pela Ouvidoria é um profissional qualificado e independente, conforme exigido pelos órgãos reguladores, garantindo imparcialidade e transparência em suas atividades. Este canal não é apenas uma exigência legal, mas uma ferramenta vital para o nosso Programa de Compliance, refletindo nosso compromisso com a ética, a integridade e a constante melhoria dos nossos processos.

Na Multipagamentos, estamos sempre prontos a ouvir e evoluir, mantendo a confiança dos nossos clientes como prioridade.

Atenciosamente,

José Tadeu Bijos

# Sumário

1. Abrangência.....	4
2. Objetivo .....	4
3. Definições .....	5
4. Diretrizes gerais .....	5
5. Atribuições .....	7
6. Fluxos e operação da Ouvidoria .....	8
7. Disposições Gerais .....	10
8. Referências .....	10

---

## Abrangência

Esta Política é de observância obrigatória para todos os membros da Multipagamentos, incluindo colaboradores, terceirizados, diretores, gerentes, coordenadores, estagiários, membros de comitês e conselhos, além de terceiros e parceiros que atuam em nome da empresa.

---

## Objetivo

A Política de Ouvidoria tem como finalidade estabelecer e formalizar os padrões, fluxos, regras e procedimentos relacionados à atuação da Ouvidoria da Multipagamentos. Esta Política foi desenvolvida em conformidade com a legislação vigente, incluindo as normativas do Banco Central do Brasil (Bacen), e segue as melhores práticas de mercado. O objetivo principal é delinear a estrutura organizacional da Ouvidoria, suas atribuições e diretrizes fundamentais.

É importante destacar que a Ouvidoria complementa, mas não substitui, o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), que é obrigatório e deve estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, conforme regulamentado pelo Decreto nº 6.523/2008. A Ouvidoria atua como uma instância final para a resolução de reclamações que não foram satisfatoriamente solucionadas pelo SAC. O responsável pela Ouvidoria deve ser um profissional qualificado e sua nomeação deve ser aprovada pelo Bacen, conforme exige a Resolução Conjunta nº 6/2023.

A Multipagamentos se compromete a garantir que seus canais de atendimento sejam acessíveis e operem em conformidade com as regulamentações, promovendo transparência, eficiência e proteção dos direitos dos consumidores.

## Definições

<b>Risco</b>	Possibilidade de evento incerto que pode afetar a realização dos objetivos da Multipagamentos ou de seus processos.
<b>Stakeholders</b>	Todas as pessoas, grupos ou entidades que têm interesse ou são afetados pelas atividades de uma organização, incluindo acionistas, colaboradores, fornecedores, a comunidade e os órgãos reguladores/poder público.
<b>Ouvidoria</b>	Instância final de atendimento que recebe, analisa e resolve reclamações não solucionadas pelo SAC, assegurando a defesa dos direitos dos clientes.
<b>SAC</b>	Canal de atendimento inicial para esclarecer dúvidas, receber reclamações e fornecer suporte aos clientes de forma ágil e eficiente.
<b>BCB (Banco Central do Brasil)</b>	Autoridade monetária responsável por regular e supervisionar o sistema financeiro brasileiro, incluindo as instituições de pagamento.
<b>NPS (Net Promoter Score)</b>	Métrica utilizada para avaliar a satisfação e lealdade dos clientes com base na probabilidade de recomendarem a empresa a terceiros.

## Diretrizes Gerais

### Estrutura Organizacional

A Multipagamentos manterá, para além do SAC (Segunda a sexta | 8h às 18h | (21) 9 7506 5359) e suporte técnico 24 horas, uma Ouvidoria organizada com estrutura compatível com a complexidade de seus produtos e serviços, visando assegurar o cumprimento das normas legais e regulatórias.

### Mediação

A Ouvidoria também desempenha um papel crucial na mediação de conflitos. Esta estrutura é compatível com a natureza e complexidade dos produtos e serviços oferecidos pela Multipagamentos, estando formalmente documentada e disponível aos órgãos reguladores.

### Condições de Funcionamento

A Ouvidoria terá acesso a todas as informações necessárias para o desempenho de suas funções. O Ouvidor será nomeado pela Diretoria Executiva, seguindo as práticas de governança corporativa e as exigências regulatórias, com nomeação de ouvidor independente e diretor responsável pela área de ouvidoria. A nomeação e eventual destituição do Ouvidor devem ser comunicadas formalmente ao Bacen dentro dos prazos regulamentares.

### **Práticas de Controle**

A Ouvidoria adota as melhores práticas de controle para garantir a segurança e a confiabilidade dos processos. Isso inclui práticas rigorosas para a identificação, registro, análise e resposta rápida às reclamações, sugestões e elogios de clientes, fornecedores e parceiros.

### **Designação de Responsabilidade**

A Multipagamentos designou, perante o Banco Central do Brasil (Bacen), o Ouvidor responsável pela Ouvidoria, zelando pelo cumprimento das diretrizes estabelecidas nesta Política. A Multipagamentos enfatiza a necessidade de a Ouvidoria atuar de forma independente e autônoma, garantindo um atendimento eficiente e imparcial aos clientes.

### **Governança Corporativa**

A Ouvidoria será um elemento essencial na defesa dos interesses dos clientes e usuários, contribuindo para a melhoria contínua dos processos internos e com a transparência perante os órgãos reguladores.

## Principais Requisitos:

### **Independência e Autonomia**

A Ouvidoria deve ser um órgão independente dentro da instituição, com autoridade para tratar e resolver reclamações dos clientes sem influência de outras áreas da instituição.

### **Nomeação formal**

Nomeação formal do Ouvidor e do Diretor Responsável pela Ouvidoria, em conformidade com as exigências regulatórias (BACEN E CMN).

### **Prazo de Resposta**

O prazo máximo para resposta às reclamações é de 10 dias úteis, conforme a Resolução Bacen nº 4.860/2020, com possibilidade de prorrogação, em casos excepcionais, por igual período. Esse prazo é contado a partir da data do recebimento da reclamação na Ouvidoria.

### **Acesso e Divulgação**

As informações sobre a Ouvidoria e os meios de contato devem ser amplamente divulgadas, e devem estar disponíveis de forma clara no site da empresa, aplicativos e outros materiais de comunicação com o cliente, além de prever auditorias internas periódicas para garantir essa divulgação adequada

### **Objetividade e Transparência**

As respostas fornecidas pela Ouvidoria devem ser claras, objetivas e fundamentadas, com a devida comunicação ao cliente sobre as providências adotadas.

### **Relatórios Periódicos**

Os relatórios periódicos da Ouvidoria, conforme a Resolução Bacen nº 4.860/2020, devem ser elaborados trimestralmente e apresentados à alta administração. Eles devem incluir indicadores-chave como número de reclamações, tempo médio de resposta, taxa de solução e as principais ações corretivas adotadas, visando à melhoria contínua dos serviços.

# Atribuições

## **Atendimento de Demandas**

Atender as demandas de clientes e usuários dos produtos e serviços da Multipagamentos que não foram satisfatoriamente resolvidas no primeiro atendimento (SAC), garantindo que todas as reclamações sejam tratadas com a devida atenção.

## **Esclarecimento e Comunicação**

Prestar os esclarecimentos necessários e manter os reclamantes informados sobre o andamento de suas demandas, as providências adotadas e os prazos para resposta, preferencialmente utilizando uma plataforma de gestão automatizada para otimizar o processo e garantir transparência.

## **Resposta Conclusiva**

Encaminhar uma resposta conclusiva às demandas dos reclamantes dentro do prazo estipulado, assegurando que todas as questões sejam resolvidas de forma clara e objetiva.

## **Interação Interna**

Comunicar-se com as áreas internas relevantes para obter os esclarecimentos e tomar as providências necessárias à instrução e solução das demandas, garantindo o acompanhamento contínuo para assegurar que os prazos sejam cumpridos.

## **Relatórios e Melhoria Contínua**

Implementar e divulgar relatórios estatísticos e gerenciais às áreas impactadas, contribuindo para a adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento. Esses relatórios têm como objetivo aprimorar os controles internos e a qualidade dos serviços prestados pela Multipagamentos.

## **Mediação de Conflitos**

Atuar como mediador de conflitos entre os clientes finais e a Multipagamentos, buscando soluções que atendam aos interesses de ambas as partes de forma justa e equilibrada.

## **Informação à Diretoria**

Manter a Diretoria responsável e outras partes interessadas, como os comitês internos, informados por meio de relatórios periódicos sobre problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições, além de relatar os resultados das medidas adotadas para solucioná-los.

## **Avaliação da Qualidade do Atendimento**

Implementar instrumentos para a avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria a clientes e usuários, em conformidade com as exigências regulatórias, como o NPS (Net Promoter Score), promovendo a melhoria contínua dos serviços.

## **Conformidade e Ética**

Garantir que todas as atividades da Ouvidoria estejam alinhadas às normas regulatórias e aos princípios éticos da empresa.

# Fluxos e operação da Ouvidoria

## Requisitos da Ouvidoria

As reclamações devem, inicialmente, ser direcionadas aos canais de atendimento, incluindo o SAC. Para ser atendido pela Ouvidoria, o cliente deve:

- ✔ Ter um protocolo registrado nos canais de atendimento de primeira instância, sem solução após 3 (três) dias úteis sobre o mesmo assunto.
- ✔ Ter uma ocorrência solucionada nos canais de primeira instância com resposta insatisfatória nos últimos 30 (trinta) dias corridos sobre o mesmo assunto.
- ✔ Ter uma ocorrência em tratamento ou encerrada na Ouvidoria nos últimos 30 (trinta) dias corridos, independentemente do assunto.
- ✔ Ter uma ocorrência em tratamento ou encerrada por órgãos externos (Procon, Bacen, CMN) nos últimos 30 (trinta) dias corridos, independentemente do assunto.
- ✔ Demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário podem, excepcionalmente, ser atendidas pela Ouvidoria.
- ✔ Demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, órgãos públicos ou entidades privadas serão tratadas prioritariamente.
- ✔ Será utilizada metodologia dedicada para a gestão de reclamações, que permita o registro, acompanhamento e resolução das reclamações de forma eficiente.
- ✔ Será disponibilizado múltiplos canais para os clientes entrarem em contato, tais como telefone, email, chat online, e formulários.
- ✔ Se o cliente não estiver satisfeito com a solução apresentada, a Ouvidoria solicitará o protocolo de atendimento dos canais primários para garantir o correto fluxo das demandas.
- ✔ Nos canais de atendimento, é necessário que o cliente informe seu código de cliente ou CPF e informações de contato (telefone, e-mail e endereço) para viabilizar a atuação da Ouvidoria. A reclamação será analisada e classificada, e a Ouvidoria entrará em contato com as áreas internas para obter detalhes sobre o caso. O parecer será enviado ao cliente no prazo legal, fundamentando a decisão.



## Prazos

- ☑ **15 dias** para casos gerais, podendo chegar a **60 dias** em demandas relacionadas a fundos regulamentados.
- ☑ **10 dias úteis** para demandas oriundas de órgãos reguladores, com possibilidade de prorrogação por igual período, limitada a 10% do total de demandas mensais.

Caso haja impossibilidade justificada de atender a demanda no prazo inicial, a Ouvidoria comunicará ao cliente as providências já adotadas, as razões da impossibilidade e o prazo adicional necessário para a resposta final. O prazo adicional não poderá exceder o inicial e será contado a partir da comunicação ao cliente.

Quando houver colaboração com Ouvidorias de instituições parceiras ou prestadoras de serviços, a Multipagamentos cumprirá rigorosamente as leis aplicáveis, podendo criar procedimentos internos para auxiliar na resolução de demandas de terceiros que envolvam seus clientes.

## Fluxo operacional

### 1 Recebimento da Reclamação

**Canais:** E-mail, Telefone, Formulário Online, presencial....

- Etapas:**
- ☑ Recepção inicial e registro no sistema de gestão de reclamações (SGR)
  - ☑ Confirmação de recebimento ao cliente com número de protocolo

### 2 Classificação da Reclamação

- Etapas:**
- ☑ Análise preliminar para entender o problema
  - ☑ Atribuição de prioridade (alta, média, baixa)

### 3 Tratamento da Reclamação

- Etapas:**
- ☑ Encaminhamento ao setor responsável
  - ☑ Investigação detalhada e coleta de informações
  - ☑ Proposta de solução, com consulta à gerência se necessário

### 4 Resposta ao Cliente

- Etapas:**
- ☑ Elaboração e envio da resposta detalhando a solução
  - ☑ Feedback do cliente sobre a solução proposta (implementação de pesquisa de satisfação – NPS)

## 5 Encerramento da Reclamação

- Etapas:**
- ☑ Registro e documentação
  - ☑ Análise de tendências para melhoria contínua

## 6 Acessibilidade e Treinamento

- Etapas:**
- ☑ Documentação dos fluxos
  - ☑ Treinamento regular dos colaboradores
  - ☑ Avaliação contínua dos processos e treinamentos

# Disposições Gerais

Esta Política deve ser observada em conjunto com outras Políticas, regimentos, códigos, decretos, portarias, Normas ISO e demais instrumentos normativos e/ou orientativos adotados pela Empresa.

Com o objetivo de garantir a transparência e o tratamento adequado das informações geradas no âmbito da Empresa esta Política será revisada no mínimo anualmente, conforme boas práticas e exigências regulatórias, e deverá ser analisada pela alta administração que é responsável por sua aprovação e alteração.

Qualquer revisão ou atualização será comunicada internamente aos funcionários e divulgada publicamente.

As dúvidas acerca das disposições desta Política deverão ser esclarecidas pela Área de Compliance. Esta Política entra em vigor a partir da data de sua aprovação pela alta administração da Empresa e permanecerá em vigor até que seja revisada e atualizada de acordo com as necessidades da Empresa.

Rio de Janeiro, 02 de setembro de 2024

# Referências

- Resolução Conjunta nº 6, de 26 de julho de 2023
- Resolução Bacen nº 4.433, de 23 de abril de 2015
- Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020
- Circular Bacen nº 3.681, de 4 de novembro de 2013
- Resolução Bacen nº 4.539, de 24 de novembro de 2016
- Resolução Bacen nº 3.849, de 25 de março de 2010
- Circular Bacen nº 3.842, de 4 de março de 2010