



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

Risco	Possibilidade de evento incerto que pode afetar a realização dos objetivos da Multipagamentos ou de seus processos.
Stakeholders	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.
Ouvidoria	Instância final de atendimento que recebe, analisa e resolve reclamações não解决adas pelo SAC, assegurando a defesa dos direitos dos clientes.
SAC	Canal de atendimento inicial para esclarecer dúvidas, receber reclamações e fornecer suporte aos clientes de forma ágil e eficiente.
BCB (Banco Central do Brasil)	Autoridade monetária responsável por regular e supervisionar o sistema financeiro brasileiro, incluindo as instituições de pagamento.
NPS (Net Promoter Score)	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:

- ⑤ Ter um protocolo registrado nos canais de atendimento de primeira instância, sem solução após 3 (três) dias úteis sobre o mesmo assunto.
- ⑤ Ter uma ocorrência solucionada nos canais de primeira instância com resposta insatisfatória nos últimos 30 (trinta) dias corridos sobre o mesmo assunto.
- ⑤ Ter uma ocorrência em tratamento ou encerrada na Ouvidoria nos últimos 30 (trinta) dias corridos, independentemente do assunto.
- ⑤ Ter uma ocorrência em tratamento ou encerrada por órgãos externos (Procon, Bacen, CMN) nos últimos 30 (trinta) dias corridos, independentemente do assunto.
- ⑤ Demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário podem, excepcionalmente, ser atendidas pela Ouvidoria.
- ⑤ Demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, órgãos públicos ou entidades privadas serão tratadas prioritariamente.
- ⑤ Será utilizada metodologia dedicada para a gestão de reclamações, que permita o registro, acompanhamento e resolução das reclamações de forma eficiente.
- ⑤ Será disponibilizado múltiplos canais para os clientes entrarem em contato, tais como telefone, email, chat online, e formulários.
- ⑤ 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.
- ⑤ 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