

POLÍTICA DE OUVIDORIA

PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.
LÍDER DO CONGLOMERADO PRUDENCIAL

POLÍTICA DE OUVIDORIA	Áreas responsáveis:	Ouvidoria & Compliance
	Data:	Abril/2024

Validade e Atualização

Esta Política é válida pelo prazo de 2 (dois) anos a partir da data da última revisão que está descrita na tabela ao final, devendo ser revisada e atualizada antes do fim da validade, nas hipóteses de alteração da legislação aplicável e/ou de direcionamento estratégico do PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A. e demais empresas do Conglomerado Prudencial.

Qualquer alteração nesta Política deverá ser previamente analisada pelas áreas de Ouvidoria e Compliance.

POLÍTICA DE OUVIDORIA	Áreas responsáveis:	Ouvidoria & Compliance
	Data:	Abril/2024

1. INTRODUÇÃO E OBJETIVO

A presente Política de Ouvidoria do **PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A.** ("PagBank"), instituição líder do Conglomerado Prudencial, englobando o **BancoSeguro S.A.** ("BancoSeguro") e a **PagInvest Corretora de Títulos e Valores Mobiliários LTDA** ("PagInvest"), todas integrantes do Conglomerado Prudencial do PagSeguro, coletivamente referidas como Companhias, foi elaborada com base na legislação vigente, nas normas estabelecidas pelo Banco Central do Brasil e nas melhores práticas de mercado, seu propósito fundamental é estabelecer a estrutura organizacional da Ouvidoria.

2. ABRANGÊNCIA

Esta Política aplica-se nos casos de atendimento aos clientes e/ou usuários das Companhias em geral, que recorram à última instância de atendimento ("Ouvidoria"). Ela abrange questões que não foram solucionadas nos canais de atendimento primário das instituições, independentemente da estruturação em unidades físicas ou virtuais, bem como da forma de acesso, seja ela local ou remota, ao ambiente das Companhias.

3. DEFINIÇÕES

A missão da Ouvidoria consiste em funcionar como um canal efetivo de comunicação entre as Companhias e seus clientes, desempenhando um papel crucial na mediação de possíveis conflitos. Seu propósito é possibilitar, com a agilidade e eficiência necessárias, o registro de reclamações, denúncias e sugestões, além de assegurar o encaminhamento de respostas conclusivas às demandas. A estrutura da Ouvidoria foi concebida para ser plenamente compatível com os produtos e serviços oferecidos pelas Companhias.

Ressalta-se que o BancoSeguro e PagInvest, por fazerem parte do Conglomerado Prudencial do qual o PagBank é o líder, utilizam a estrutura de Ouvidoria do PagBank para tratar as interações que recebe dos clientes, nos termos do artigo 5º, inciso I, da Resolução CMN nº 4.860/20 c/c artigo 6º, inciso I, da Resolução BCB nº28/20 e artigo 4º, inciso I, da Resolução CVM nº 43/21.

4. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA E DO OUVIDOR

São atribuições da Ouvidoria e do Ouvidor:

- (i) Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado pelas Companhias, incluindo as demandas recebidas pelo Banco Central do Brasil, órgãos públicos ou outras entidades públicas e privadas;
- (ii) Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- (iii) Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, contados da data de registro do protocolo, conforme previsto nas normas vigentes;

Qualquer alteração nesta Política deverá ser previamente analisada pelas áreas de Ouvidoria e Compliance.

POLÍTICA DE OUVIDORIA	Áreas responsáveis:	Ouvidoria & Compliance
	Data:	Abril/2024

- (iv) Informar aos reclamantes que em se tratando de assuntos oriundos de investimentos, o prazo previsto para resposta final não pode ultrapassar 15 (quinze) dias corridos, contados da data do protocolo da ocorrência, conforme previsto nas normas vigentes;
- (v) Comunicar ao reclamante em caso de impossibilidade de atendimento da demanda dentro do prazo dos itens (iii e iv) com todas as providências já adotadas, as razões da impossibilidade e o novo prazo para resposta final, que não pode ser superior ao prazo dos itens (iii e iv) a contar da data da comunicação;
- (vi) Encaminhar resposta conclusiva para a demanda do reclamante até o prazo informado no item (iii);
- (vii) Manter o Conselho de Administração e, ou, na sua ausência a Diretoria Colegiada das Companhias informadas sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los;
- (viii) Elaborar e encaminhar à Auditoria Interna e à Diretoria Colegiada das Companhias, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria, contendo as proposições de que trata o item (v).

A Ouvidoria mantém um sistema de controle atualizado de todas as reclamações e demandas recebidas de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos, os dados de identificação dos clientes e usuários de produtos e serviços e o prazo de resposta.

O atendimento prestado pela Ouvidoria:

- (i) Garantir o acesso gratuito dos clientes e usuários ao atendimento da Ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone, cujo número deve ser divulgado e mantido em local visível ao público no recinto das suas dependências e nas dependências dos correspondentes no país, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, acessível pela sua página inicial
- (ii) Fornecer ao demandante o número de protocolo registrado;
- (iii) Assegurar a gravação e arquivamento dos atendimentos telefônicos, quando conduzidos por meio telefônico, e a criação de uma cópia dos registros quando efetuados por meio de documento escrito ou eletrônico. É imperativo que as informações permaneçam devidamente registradas nas Companhias pelo período de 5 (cinco) anos, contados a partir da data de protocolo do atendimento.

Poderá abranger:

- excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário; e
- as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

Qualquer alteração nesta Política deverá ser previamente analisada pelas áreas de Ouvidoria e Compliance.

POLÍTICA DE OUVIDORIA	Áreas responsáveis:	Ouvidoria & Compliance
	Data:	Abril/2024

Para demandas relacionadas a investimentos, a instituição disponibilizará procedimentos adequados para cumprir a Resolução da CVM nº 43/21, incluindo::

- (i) Assegurar o controle e cumprimento dos prazos estabelecidos para o atendimento da Ouvidoria, os quais devem ser cumpridos no período de 15 (quinze) dias, a contar da data de registro do protocolo. Exceção será aplicada nos casos em que as reclamações estejam associadas a fundos regulamentados pelo Decreto – Lei nº 157, o qual preceitua que o mencionado prazo não poderá ultrapassar o limite de 60 (sessenta) dias;
- (ii) Garantir o acesso gratuito dos clientes e usuários ao atendimento telefônico da Ouvidoria;
- (iii) Assegurar a divulgação dos canais de atendimento, horários e formas de funcionamento nos respectivos sítios eletrônicos na internet, acessível pela página inicial da instituição;
- (iv) Disponibilizar ao demandante o número do protocolo registrado e comunicar o prazo de resposta inicialmente estabelecido para a emissão da resposta final;
- (v) Informar o demandante acerca da impossibilidade de concluir o protocolo dentro do prazo inicialmente divulgado, destacando as medidas tomadas, apresentando justificativas que inviabilizam a solução conclusiva e indicando o novo prazo para a resposta final, o qual não deverá exceder o prazo estipulado no item (i);

5. PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

O atendimento da Ouvidoria será pautado pelo respeito ao cliente e a sua privacidade e pelo profissionalismo, compreensão, paciência, ausência de pré-julgamento e preconceitos bem como pela presteza e agilidade dos profissionais no exercício de suas atividades.

5.1 Reclamações

Uma reclamação pode ser definida como a manifestação de insatisfação por parte do cliente, geralmente relacionada ao:

- (i) Padrão de serviço das Companhias;
- (ii) Ação ou omissão das Companhias que implique em consequências gravosas ao cliente;
- (iii) Atraso na resolução de um problema ou sobre a sua forma de condução por um dos profissionais; e
- (iv) Alegação por parte de um cliente de que uma das Companhias deixou de observar os procedimentos adequados no exercício de sua atividade.

Cada área que tenha contato com clientes deverá identificar e caracterizar as suas reclamações recebidas.

5.2 Princípios de Privacidade do Cliente

Qualquer alteração nesta Política deverá ser previamente analisada pelas áreas de Ouvidoria e Compliance.

POLÍTICA DE OUVIDORIA	Áreas responsáveis:	Ouvidoria & Compliance
	Data:	Abril/2024

Todos os profissionais envolvidos no tratamento de reclamações de clientes devem observar rigorosamente os princípios de privacidade do cliente, assegurando o sigilo da reclamação e do reclamante.

5.3 Tratamento

Todas as reclamações devem ser investigadas de maneira profissional e diligente pelo Ouvidor e serem respondidas tempestivamente. O ouvidor poderá consultar áreas internas das Companhias para recolher dados e elementos relevantes para as respostas aos reclamantes.

5.4. Reclamações com Criticidade Alta

O Ouvidor relatará imediatamente quaisquer reclamações de natureza potencialmente séria, incluindo qualquer alegação de violação das Políticas das Companhias à Diretoria da respectiva Companhia.

5.5 Formas de Recebimento das Reclamações

5.5.1. Atendimento da Ouvidoria

Os clientes das Companhias poderão ser atendidos por telefone, ou qualquer outro meio oficial disponibilizado pela Companhia para esta finalidade, assim como o Registro de Demandas do Cidadão perante o Banco Central, ou demandas encaminhadas por órgãos ou entidades públicas, conforme prevê a Resolução CMN nº 4.860/20, Resolução do BCB nº 28/20 e Resolução CVM nº 43.

O cliente dispõe da alternativa de acionar a Ouvidoria, caso a resolução oferecida no atendimento inicial não atenda às suas expectativas ou não esteja em conformidade com as diretrizes estabelecidas nos termos de uso do serviço. Esta opção é especialmente estendida aos clientes que atendam aos seguintes critérios adicionais:

- i. Reclamações registradas nos canais iniciais que desrespeitem os prazos estipulados pela empresa nos últimos 30 dias;
- ii. O cliente tenha entrado em contato por 3 vezes ou mais pelo mesmo motivo, sem que o problema fosse resolvido nos últimos 30 dias;
- iii. O cliente ameace recorrer a outras entidades reguladoras, como BACEN, Procon, Consumidor.Gov, Reclame Aqui ou o sistema judicial; ou já possua registros prévios nessas entidades;
- iv. O cliente tenha realizado 2 contatos pelo mesmo motivo no mesmo dia.

Caso o cliente não preencha os requisitos para ser atendido pelo canal da Ouvidoria, de acordo com as melhores práticas, a chamada telefônica será redirecionada para os canais primários que possuem as competências técnicas necessárias para acolher o cliente e fornecer todas as informações necessárias.

Qualquer alteração nesta Política deverá ser previamente analisada pelas áreas de Ouvidoria e Compliance.

POLÍTICA DE OUVIDORIA	Áreas responsáveis:	Ouvidoria & Compliance
	Data:	Abril/2024

Para acessar a Ouvidoria, é necessário que o cliente apresente o protocolo de atendimento do contato realizado via primeiro nível. Esse procedimento é crucial, pois permite ao Ouvidor obter detalhes da reclamação anterior e das ações tomadas para solucioná-la.

O horário de funcionamento da Ouvidoria é de segunda a sexta, das 9h às 18h, exceto feriados, exclusivamente por meio de contato telefônico com o "0800-728-2167" (gratuito).

Um novo protocolo de atendimento será gerado e atrelado à reclamação prévia efetuada no CRM.

5.5.2. Contato Telefônico – Ouvidoria Fone

O cliente poderá registrar reclamações sobre os serviços ou operações por meio de contato telefônico com o 0800 728 2167 da Ouvidoria (gratuito). É obrigatória a apresentação de protocolo de atendimento registrado anteriormente.

5.5.3. Contato Telefônico – Procon Fone

Atendimento exclusivo destinado aos técnicos dos Procons em todo o território nacional, permitindo o registro de reclamações referentes aos serviços ou operações por meio do contato telefônico no número 0800 721 2007. Este serviço visa evitar a necessidade de emissão da Carta de Investigação Preliminar (CIP).

5.5.4. Sistema RDR do Banco Central do Brasil (BACEN)

O Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) é um Sistema do BACEN que se destina ao registro e ao tratamento de denúncias, reclamações e pedidos de informações a ele apresentados por clientes das instituições financeiras e de pagamento. Entende-se como denúncia os fatos que caracterizem indícios de descumprimento de dispositivos legais e regulamentares cuja fiscalização esteja atrelada ao BACEN.

5.5.5 – Consumidor.GOV

O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet, por intermédio do portal www.consumidor.gov.br.

5.6. E-mail para contato junto ao Banco Central

A Ouvidoria poderá se comunicar com o Banco Central do Brasil por meio dos endereços de e-mails da Ouvidoria (ouvidoriapagseguro@pagseguro.com), pelo e-mail do(a) Diretor(a) de Ouvidoria, ou do(a) Ouvidor(a). Os e-mails serão arquivados pelo prazo de 5 (cinco) anos.

6. CLASSIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO

Qualquer alteração nesta Política deverá ser previamente analisada pelas áreas de Ouvidoria e Compliance.

POLÍTICA DE OUVIDORIA	Áreas responsáveis:	Ouvidoria & Compliance
	Data:	Abril/2024

Por força da Resolução CMN nº 4.860/20, a Companhia realiza Avaliação Direta de Qualidade de Atendimento para as tratativas dadas as demandas do BancoSeguro. Dessa forma, assim que um atendimento via telefone é finalizado na Ouvidoria, o atendente responsável solicitará ao cliente que classifique a prestação de serviços da Ouvidoria. Assim, serão apresentadas duas questões onde haverá uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

O cliente deverá responder:

- a) *Qual a sua satisfação com relação à solução apresentada pela Ouvidoria? e*
- b) *Você ficou satisfeito com a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria?*

As respostas serão registradas e consolidada em um único arquivo.

Todo 5º (quinto) dia útil do mês, a área de Ouvidoria encaminhará o arquivo ao Banco Central do Brasil, via STA (Sistema de Transferência de Arquivos), obedecendo as regras dispostas na Instrução Normativa BCB nº 265/22 que trata sobre a remessa de informações relativas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria a clientes e usuários.

7. DIVULGAÇÃO

O canal de acessibilidade dos clientes ao CRM (gratuito) é efetuado pelo número 3004- 6000 para Capitais e Regiões Metropolitanas e 0800-725-6000 para demais localidades.

As Companhias divulgarão semestralmente, em seus sites, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, incluindo os dados e informações mínimas que vierem a ser exigidas pelo BACEN.

8. RESPONSABILIDADES

8.1. Diretor Responsável pela Ouvidoria

O Diretor Responsável pela Ouvidoria será o diretor indicado pelo PagBank, estando entre as suas principais atribuições:

- (i) Participar da revisão periódica da presente Política;
- (ii) Supervisionar o componente organizacional da Ouvidoria, de forma a garantir que as diretrizes dispostas nesta Política sejam devidamente cumpridas;
- (iii) Reportar à Diretoria qualquer informação relevante relativa à Ouvidoria; e
- (iv) Elaborar o relatório semestral que versa o capítulo 9 (nove).

8.2. Ouvidor

O Ouvidor das Companhias é subordinado ao Diretor Responsável pela Ouvidoria do PagBank, instituição líder do Conglomerado Prudencial e responsável pela estrutura da Ouvidoria, e deverá ser certificado por instituição de reconhecida capacidade técnica no qual o exame deverá

Qualquer alteração nesta Política deverá ser previamente analisada pelas áreas de Ouvidoria e Compliance.

POLÍTICA DE OUVIDORIA	Áreas responsáveis:	Ouvidoria & Compliance
	Data:	Abril/2024

abranger, no mínimo, temas relativos à ética, aos direitos do consumidor e à mediação de conflitos.

O Ouvidor não poderá desempenhar qualquer outra atividade dentro das Companhias, exceto de Diretor responsável por essa estrutura. Suas atribuições estão descritas no item 4.

9. RELATÓRIO SEMESTRAL

O Diretor Responsável pela Ouvidoria deverá elaborar relatório semestral, na forma definida pelo BACEN, relativo às atividades da Ouvidoria, nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro. Este relatório será elaborado a partir das informações e dados recebidos do Ouvidor, o qual deverá classificar as demandas de acordo com os itens 9.1 e 9.2.

Este relatório deve:

- (i) Estar finalizado até o último dia dos meses subsequentes às datas-bases, mencionadas anteriormente, respectivamente em julho e janeiro.
- (ii) Ser enviado à Auditoria Interna e à Diretoria da respectiva Companhia;
- (iii) Permanecer arquivado na sede das Companhias, à disposição do BACEN, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos; e
- (iv) Ser enviado ao BACEN, de acordo com a forma e periodicidade a ser definida pela autarquia.

9.1. Critérios para Classificação das Demandas e Elaboração de Relatórios

O relatório semestral deverá classificar as demandas por:

(i) Fonte de acesso:

São as demandas recebidas por meio dos canais mencionados no item 5.5.2 desta Política, bem como outras demandas que sejam encaminhadas ao Ouvidor e que sejam de sua competência.

(ii) Tipos de Demandas:

- Críticas ou Reclamações;
- Dúvidas e/ou Pedidos de Esclarecimentos;
- Solicitação de Informações; e
- Sugestões.

(iii) Tipo de reclamações por produto:

1. Ordens de operações: execução infiel/inexecução;
2. Indícios de fraude;
3. Manipulação de preços e taxas;
4. Problemas de comunicação com a clientela:
 - 4.1. Mau atendimento;
 - 4.2. Demora na execução da ordem; e
 - 4.3. Pouca transparência na divulgação de informações/eventos/notícias.

Qualquer alteração nesta Política deverá ser previamente analisada pelas áreas de Ouvidoria e Compliance.

POLÍTICA DE OUVIDORIA	Áreas responsáveis:	Ouvidoria & Compliance
	Data:	Abril/2024

5. Taxas;
6. Desabafos (Críticas genéricas); e
7. Outros.

(iv) Classificação das reclamações na conclusão do caso

As reclamações devem ser classificadas como:

1. Procedente solucionado – Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar, onde houve uma resposta conclusiva e o cliente considerou que o caso foi devidamente solucionado;
2. Procedente não solucionado – Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar, onde houve uma resposta conclusiva, contudo, o cliente considera que o caso não foi devidamente solucionado;
3. Improcedente solucionada – Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar, contudo, houve uma resposta conclusiva e o cliente considerou que o caso foi devidamente solucionado; e
4. Improcedente não solucionada – Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar, contudo, houve uma resposta conclusiva, porém o cliente considera que o caso não foi devidamente solucionado.

9.2. Atuação das “Causas Raiz”

Com base nas métricas das reclamações recebidas devem ser identificadas as concentrações e avaliada a existência de “Causas Raiz”. Para tratamento e eliminação das causas, devem ser criados planos de ação e estas ações devem ser descritas no relatório de Ouvidoria.

10. CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO

O conteúdo desta política é classificado como Informação Interna, de acordo com a Política de Classificação da Informação.

11. DÚVIDAS

Dúvidas sobre esta Política devem ser encaminhadas à área de Ouvidoria pelo e-mail ouvidoriapagseguro@pagseguro.com.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa Política foi aprovada pela diretoria do PagSeguro, em reunião realizada em 04 de Abril de 2024.

13. ANEXOS

N/A

Qualquer alteração nesta Política deverá ser previamente analisada pelas áreas de Ouvidoria e Compliance.

POLÍTICA DE OUVIDORIA	Áreas responsáveis:	Ouvidoria & Compliance
	Data:	Abril/2024

14. CONTROLE DE ALTERAÇÕES

Revisão	Alterações	Data
00	Emissão inicial Ouvidoria & Compliance	Dezembro/2018
01	Primeira versão Ouvidoria & Compliance	Junho/2020
02	Segunda versão Ouvidoria & Compliance	Dezembro/2020
03	Terceira versão Ouvidoria & Compliance	Dezembro/2021
04	Quarta versão Ouvidoria & Compliance	Setembro/2022
05	Quinta versão Ouvidoria & Compliance	Abril/2024

PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. – OUVIDORIA E COMPLIANCE

Qualquer alteração nesta Política deverá ser previamente analisada pelas áreas de Ouvidoria e Compliance.