

Título	Regulamento do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)		
Área	Relacionamento com o Usuário	Versão: 002	18/08/2025

Índice

1. OBJETIVO	2
2. BASE LEGAL E REGULATÓRIA.....	2
3. FINALIDADES.....	2
4. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO.....	3
4.1. Via e-mail.....	4
4.2. Via telefone	4
4.3. Política de Acompanhamento	5
5. EFETIVIDADE E VIOLAÇÃO	5



Página 1 de 6

Título	Regulamento do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)	
Área	Relacionamento com o Usuário	Versão: 002 18/08/2025

1. OBJETIVO

O presente Regulamento de SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente (“Regulamento”) visa estabelecer as diretrizes e regras a serem cumpridas pela WisePay para garantir boas práticas de atendimento no que concerne às sugestões, dúvidas e reclamações dos nossos clientes, com o objetivo de satisfazer suas necessidades através de um relacionamento honesto, ético e sério em busca de melhorar os produtos e serviços oferecidos pela WisePay.

2. BASE LEGAL E REGULATÓRIA

Este Regulamento cumpre fielmente a legislação concernente, em especial:

- Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências;
- Decreto n.º 11.034, de 5 de abril de 2022, que regulamenta a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor.

3. FINALIDADES

A fim de promover a melhor forma de atendimento aos clientes no que concerne às informações, dúvidas, reclamações e contestações, prezando pela relação contínua e honesta entre WisePay e seus clientes, a WisePay garante a tempestividade, segurança e privacidade em seus atendimentos, assim como, adota os seguintes princípios a serem observados:

- Celeridade;
- Dignidade;
- Efetividade;
- Eficácia;
- Cordialidade;
- Transparência;
- Boa-fé;
- Resolutividade da Demanda.



Página 2 de 6

Título	Regulamento do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)	
Área	Relacionamento com o Usuário	Versão: 002 18/08/2025

A partir desses princípios, a WisePay busca prestar o atendimento aos clientes de forma célere e tempestiva, buscando a resolução das necessidades e/ou reclamações dos clientes o mais rápido possível, de forma efetiva, em tempo que não o prejudique, sempre com respeito, cordialidade e honestidade, prezando pela diversidade dos dados e termos de contato.

As opções de acesso ao Serviço de Atendimento ao Cliente da WisePay são amplamente divulgadas em seu *website* e redes sociais, assim como, são disponibilizados aos seus clientes diretos, quando da contratação de seus serviços.

O Serviço de Atendimento ao Cliente da WisePay não possui finalidade publicitária, desta forma, não são veiculadas propagandas durante o atendimento.

4. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

A WisePay disponibiliza canais de atendimento gratuitos, ininterruptos, que podem ser acessados 24 horas por dia e 7 dias por semana, com a finalidade de atender e resolver as demandas de seus clientes, inclusive para aqueles com deficiência:

- Via *e-mail* contato@wisepay.com.br;
- Via telefone: (11) 4200-7854 e (11) 91822-7841 WhatsApp.

Em relação à divulgação deste Regulamento e disseminação da cultura de boas práticas de atendimento ao cliente, bem como a aprovação e eventuais revisões deste Regulamento em seus veículos de comunicação internos. Além disso, disponibiliza o Regulamento em seu *website* e divulga os acessos aos canais de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues aos clientes.

Independente do canal de atendimento, os clientes serão atendidos pela área suporte que realizará as tratativas necessárias do cliente. Para comunicação com a WisePay, não é exigido fornecimento prévio de dados, bem como é respeitado o tempo máximo de atendimento legal, além de adotar a prática de não finalizar nenhum atendimento até a conclusão do mesmo. Os dados pessoais fornecidos são preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

Todos os membros do time comercial e de suporte ao cliente na WisePay são treinados e capacitados para cumprir com os objetivos e as finalidades descritas neste Regulamento, assim como atender todas as demandas do colaborador sem a necessidade de transferências para outros setores. Em casos excepcionais, esta transferência pode ocorrer, mas nunca em prazo superior a 60 segundos, garantindo todo o histórico do atendimento pelo novo atendente sem a necessidade de o cliente repetir as informações já fornecidas.



Página 3 de 6

Título	Regulamento do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)	
Área	Relacionamento com o Usuário	Versão: 002 18/08/2025

A WisePay irá adotar procedimentos que garantam a resposta aos clientes de forma clara, objetiva e conclusiva, abordando todos os pontos da demanda solicitada, sempre mantendo o cliente informado quanto da conclusão da demanda.

4.1. Via e-mail

O serviço de atendimento ao cliente poderá ser realizado através do endereço de *e-mail*: contato@wisepay.com.br. Este canal estará disponível para envio de solicitação durante 24 horas por dia e 7 dias por semana. O retorno da WisePay se dará de segunda-feira a sexta-feira, das 08h às 18h, bem como serão respondidos e solucionados no prazo de 72h (setenta e duas horas) úteis, a contar do recebimento do *e-mail*.

Tendo em vista os princípios a serem atendidos pela WisePay, está sempre se esforçará para atender as demandas dos clientes o mais rápido possível.

4.2. Via telefone

A WisePay disponibilizará contato telefônico, ficando à disposição para atendimento imediato de seus clientes, independentemente do nível de propriedade da demanda do cliente, permanecendo ativo 24 horas por dia, durante 7 dias da semana, em que auxiliará aos clientes no que concerne sugestões, dúvidas, reclamações e solicitações de demandas.

A WisePay também garante aos seus clientes 08 (oito) horas diárias de atendimento humano em seu canal de suporte via telefone, em dias úteis, entre 8h e 18h.

O contato se dará com a área de suporte que realizar as tratativas diretamente com o cliente, sobre quaisquer necessidades que apresentarem.

A WisePay terá até 30 (trinta) minutos para atender as demandas, sugestões, dúvidas e/ou reclamações de seus clientes via telefone.

Na hipótese de a chamada telefônica ser finalizada pela WisePay previamente à conclusão do atendimento, a WisePay irá, imediatamente, retornar a chamada ao consumidor, informando o protocolo relacionado ao atendimento e irá realizar a conclusão.



Título	Regulamento do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)	
Área	Relacionamento com o Usuário	Versão: 002 18/08/2025

4.3. Política de Acompanhamento

A WisePay assegura que os procedimentos operacionais atribuídos à área de serviço de atendimento ao cliente sejam devidamente cumpridos conforme as normas e procedimentos internos, inibindo possíveis práticas ou ações que possam fragilizar a estrutura de sua funcionalidade.

O acompanhamento da demanda poderá ser realizado pelo Cliente mediante número de *ticket* fornecido no início do atendimento, e, caso solicitado, pode ser enviado por *e-mail*.

Todos os atendimentos são gravados e permanecem à disposição do Cliente pelo prazo de 90 dias, no caso de contato telefônico, e de 2 anos, no caso de atendimento eletrônico. Adicionalmente, o cliente poderá acessar ao histórico de suas demandas e qualquer tempo, cuja solicitação será atendida em prazo não superior a 72 horas.

Anualmente, o Responsável elabora relatório qualitativo e quantitativo referentes as atividades desenvolvidas pela estrutura de Atendimento da WisePay. Este relatório é enviado para a Auditoria Interna e para a Alta Administração.

O relatório e a documentação relativos aos atendimentos realizados, bem como a gravação telefônica do atendimento, permanecerão à disposição da credenciadora e dos órgãos reguladores.

5. EFETIVIDADE E VIOLAÇÃO

O Sr. Flávio J P Silveira é o responsável pela edição, Implementação e fiscalização deste Regulamento, cabendo-lhe a adoção de todas as medidas cabíveis para sua fiel observância por todos os colaboradores da WisePay (“Responsável”).

Todo e qualquer descumprimento a este Regulamento está sujeito a ações disciplinares. Caso haja conhecimento de alguma violação a este documento, esta deverá ser comunicada imediatamente ao Responsável, por qualquer meio, para a adoção das mediadas cabíveis.

Dentre as penalidades aplicáveis, destacam-se a utilização, a critério do Responsável, de advertência, verbal ou escrita, suspensão e demissão ou término de vínculo contratual.

Caberá ao Responsável a averiguação e monitoramento das comunicações de violação recebida ou das violações de que de qualquer forma houver conhecimento, deliberando sobre as eventuais penalidades disciplinares aplicáveis, incluindo eventual desligamento imediato do colaborador.



Título	Regulamento do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)		
Área	Relacionamento com o Usuário	Versão: 002	18/08/2025

Dada a impossibilidade de prever todas as situações em que o Destinatários possam ser confrontados com questões de segregação de confidencialidade, todos são iguais e solidariamente responsáveis por evitar tais riscos, devendo agir sempre de forma proativa, íntegra, com bom senso, e, em caso de dúvidas, consultar o Responsável pela respectiva área.

Todo e qualquer cliente, funcionário, colaborador ou parceiro pode realizar denúncia anônima sobre irregularidade através do e-mail: compliance@wisepay.com.br.

6. VIGÊNCIA E CONTROLE DE VERSÕES

Este Regulamento entra em vigor a partir da data de sua publicação e disponibilização aos Destinatários e será periodicamente revisada e atualizada pelo Diretor Responsável, com a frequência mínima de uma vez a cada 12 (doze) meses.

Histórico de Revisões

Versão	Data de aprovação	Histórico	Responsável
001	12/05/2025	Elaboração do documento	
002	18/08/2025	Revisão	Flávio J. P. Silveira



Página 6 de 6

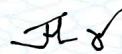
20250818 - WisePay - Regulamento SAC - Versão 002 pdf
Código do documento ba8cd9f6-4b04-4949-8d3f-a6c245c10168



Assinaturas



Flavio Jose Prado Silveira
flavio@wisepay.com.br
Assinou



Eventos do documento

18 Aug 2025, 22:19:51

Documento ba8cd9f6-4b04-4949-8d3f-a6c245c10168 **criado** por SIMONE SILVA TEIXEIRA DA CUNHA (913a1233-a56e-4aa1-92ed-0498b373e4fe). Email:simone@wisepay.com.br. - DATE_ATOM: 2025-08-18T22:19:51-03:00

18 Aug 2025, 22:20:04

SIMONE SILVA TEIXEIRA DA CUNHA (913a1233-a56e-4aa1-92ed-0498b373e4fe). Email: simone@wisepay.com.br. **REMOVEU** o signatário **alice@wisepay.com.br** - DATE_ATOM: 2025-08-18T22:20:04-03:00

18 Aug 2025, 22:22:45

Assinaturas **iniciadas** por SIMONE SILVA TEIXEIRA DA CUNHA (913a1233-a56e-4aa1-92ed-0498b373e4fe). Email: simone@wisepay.com.br. - DATE_ATOM: 2025-08-18T22:22:45-03:00

29 Aug 2025, 10:09:34

FLAVIO JOSE PRADO SILVEIRA **Assinou** (c786e9fb-292b-454a-a7fd-97e20db03262) - Email: flavio@wisepay.com.br - IP: 187.72.67.65 (rev.pipaf.com.br porta: 42832) - [Geolocalização: -12.936398574235612 -38.41046487689376](#) - Documento de identificação informado: 267.075.865-72 - DATE_ATOM: 2025-08-29T10:09:34-03:00

Hash do documento original

(SHA256):32964a618ff94ab4a38dc081d79a6ac26dc7c2b5f3c0c52a17caa394f6bd0022
(SHA512):deff275a28cbe4c54f353d70159fd9932b62885150e3f4cfb771cd91e11a3458766a367a9f67f56ad9fed65844b2c2df392d22cb5d4c5a687ff765e8a133f8ce

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima



Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign

Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.