

Política de Ouvidoria



Política de Ouvidoria

Dados da Empresa

Razão Social	MARCHA LTDA
CNPJ	58.300.812/0001-32
Endereço	Avenida Paulista, Nº 1337, Bairro Bela Vista, São Paulo-SP.
CEP	01.311-200

Informações Gerais

Título	Política de Ouvidoria
Versão	V1.0.01
Aprovador	Diretoria Executiva
Data da Aprovação	20/01/2026
Próxima Revisão	—
Responsável pela Política	Zijie Pan
Classificação da Informação	Interna

Política de Ouvidoria

SUMÁRIO

1.OBJETIVO

2.DEFINIÇÕES

3.DIRETRIZES

4.PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.BASE REGULATÓRIA / LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

6.REGULAMENTAÇÃO INTERNA RELACIONADA

7.DISPOSIÇÕES FINAIS

MARCHA LTDA

CNPJ: 58.300.812/0001-32

Avenida Paulista, Nº 1337, Bairro Bela Vista, São Paulo-SP. CEP: 01.311-200

Política de Ouvidoria

OBJETIVO

O propósito desta Política é formalizar a atuação da Ouvidoria da MARCHAPAY LTDA E.P.P., estabelecendo os princípios, o rito processual e as regras de governança para o tratamento de manifestações de Lojistas, Parceiros e Consumidores. O objetivo central é garantir um canal de segunda instância com autonomia, imparcialidade e rigor técnico na mediação de conflitos, assegurando a defesa dos direitos dos clientes e o feedback estratégico para a melhoria contínua da gestão e da tecnologia do Gateway de Pagamentos.

- I. **Finalidade e Escopo:** A Ouvidoria é o canal de recurso final, acionado após o esgotamento dos canais de atendimento primário da Marcha Pay (SAC/Suporte). Seu escopo abrange todas as reclamações, denúncias e sugestões que envolvam a prestação de serviços do Gateway, incluindo transações, liquidação, chargebacks, onboarding de clientes e o cumprimento das políticas internas.
- II. **Funções Estratégicas:** A atuação da Ouvidoria transcende o mero atendimento, cumprindo funções de natureza estratégica para a governança da Marcha Pay:
 - a. **Mediação Qualificada:** Resolver demandas que envolvam interpretação de cláusulas contratuais (Termos de Uso Reforçados) ou a aplicação de normativos do setor (CDC, referências BACEN).
 - b. **Feedback Loop Inteligente:** Coletar dados e analisar a causa raiz das manifestações, fornecendo à Diretoria e ao Comitê de Risco informações que permitam a correção de falhas sistêmicas (Ex: Vulnerabilidades de software ou falhas processuais no compliance).
 - c. **Blindagem Regulatória:** Assegurar que os prazos e procedimentos adotados reflitam a diligência exigida pelo Banco Central (BACEN), mitigando o risco de sanções ou de imagem perante parceiros Instituições de Pagamento (IPs).

Política de Ouvidoria

DEFINIÇÕES

I. Conceitos Essenciais

- a. **Ouvidoria:** O órgão de instância de recurso, responsável pela gestão das manifestações não solucionadas no primeiro contato.
- b. **Ouvidor:** O profissional designado e formalmente nomeado pela Alta Administração, que atua com independência e imparcialidade.
- c. **Primeira Instância:** O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) ou canais de Suporte da Marcha Pay. O cliente deve possuir o protocolo desta instância esgotada.
- d. **Manifestante:** A Pessoa Física ou Jurídica que aciona o canal (Lojistas, Parceiros ou o Consumidor Final dos Lojistas).

II. Tipos de Manifestação

- a. **Reclamação:** Insatisfação com a qualidade técnica ou operacional de um serviço (Ex: Falha no cálculo de chargeback, interrupção não programada do Gateway).
- b. **Denúncia:** Comunicação de ato ilícito, de fraude interna, de violação ética (Código de Ética) ou de descumprimento regulatório (PLD, LGPD).
- c. **Sugestão:** Proposta de melhoria em produtos ou processos tecnológicos.
- d. **Elogio:** Reconhecimento da excelência na prestação de serviços ou atendimento.

Política de Ouvidoria

DIRETRIZES

I. Princípios Fundamentais

- a. A atuação da Ouvidoria é regida pelos seguintes princípios, essenciais para a confiabilidade do Gateway de Pagamentos:
- b. **Independência e Imparcialidade:** A função da Ouvidoria é independente das áreas Comercial, de Vendas e Operações. O Ouvidor tem autonomia para requisitar informações, realizar investigações e tomar decisões corretivas.
- c. **Gratuidade e Acessibilidade:** O acesso ao canal de Ouvidoria será gratuito para o manifestante, incluindo o fornecimento de linha telefônica 0800 e canais eletrônicos de fácil navegação e uso.
- d. **Confidencialidade e Proteção de Dados:** A Marcha Pay garante o sigilo da identidade do denunciante, quando solicitado, e o tratamento de todas as informações pessoais em estrita conformidade com a LGPD e a Política de Segurança da Informação.
- e. **Tempestividade:** O atendimento deve ser célere e buscar a solução no prazo regulamentar.

II. Canais de Acesso e Gratuidade:

A Marcha Pay disponibilizará canais de acesso amplamente divulgados e gratuitos:

- a. **Telefone 0800:** Linha telefônica gratuita.
- b. **Eletrônico:** Endereço de e-mail institucional dedicado (ex: ouvidoria@[marchapay].com.br) e Formulário Eletrônico seguro.

III. Prazos de Resposta:

O prazo de resposta da Ouvidoria é mandatório e segue o padrão regulatório do setor financeiro:

- a. **Prazo Máximo:** 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de registro do protocolo de Ouvidoria, para fornecer a resposta final e conclusiva.
- b. **Prorrogação Excepcional:** O prazo poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período (total de 20 dias úteis), apenas em casos complexos que exijam investigação aprofundada ou coleta de evidências digitais, mediante comunicação expressa e fundamentada ao manifestante.

Política de Ouvidoria

PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

I. Alta Administração: A Diretoria é a responsável final pela eficácia do canal, devendo garantir a autonomia do Ouvidor e a obediência das áreas internas às requisições do órgão.

II. Ouvidor e Sua Autonomia: O Ouvidor, enquanto Segunda Linha de Defesa, tem as seguintes responsabilidades:

- a. **Investigação:** Requisitar logs de transação, dados de Antifraude e checklists de KYC. O Ouvidor deve conduzir a análise de forma isenta, revisando a resposta da Primeira Instância.
- b. **Relatórios:** Elaborar e apresentar Relatórios Gerenciais Periódicos à Diretoria e ao Comitê de Risco sobre as falhas sistêmicas e as tendências de reclamação.
- c. **Aprovação:** Revisar e aprovar a resposta final, garantindo que seja clara, legal e conclusiva.

III. Áreas Internas (Primeira Linha)

- a. **Obrigação de Colaboração:** Todas as áreas (Tecnologia, Risco, Financeiro, Comercial) têm o dever de colaboração com as investigações da Ouvidoria, devendo responder às requisições com dados e justificativas completas dentro do prazo estabelecido.
- b. **Correção:** Implementar o Plano de Ação Corretiva sugerido pelo Ouvidor para eliminar a causa raiz da manifestação.

IV. Comitê de Risco e Compliance

- a. **Escalonamento de Risco:** Receber do Ouvidor as denúncias de alto risco (PLD/FT, vazamento de dados) e deliberar sobre a necessidade de Comunicação a Autoridades (COAF, ANPD).
- b. **Integração:** Integrar as falhas operacionais apontadas pela Ouvidoria ao Mapa de Risco Operacional da Marcha Pay.

Política de Ouvidoria

BASE REGULATÓRIA / LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

I. Leis Federais

- a. **Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor):** Fonte de direitos básicos nas relações de consumo e serviços.
- b. **Lei nº 13.709/2018 (LGPD):** Governança do tratamento e sigilo das informações pessoais do manifestante.

II. Regulamentação do BACEN e Setor de Pagamentos

- a. **Resolução BCB nº 4.860/2020 (e correlatas):** Adotada como referência de excelência para a estruturação de canais de atendimento e Ouvidoria no setor de pagamentos.
- b. **Normativos de PLD/FT (COAF/BACEN):** Aplicáveis ao tratamento e escalonamento de denúncias de natureza financeira ilícita.

Política de Ouvidoria

REGULAMENTAÇÃO INTERNA RELACIONADA

Esta Política se integra ao sistema de compliance da Marcha Pay, sendo complementada pelos seguintes documentos:

- I. Política de Conhecimento do Cliente (KYC) e PLD:** Define os procedimentos de diligência utilizados na afiliação dos Lojistas.
- II. Política de Segurança da Informação e Cibernética:** Garante a segurança e a criptografia dos registros e sistemas utilizados pela Ouvidoria.
- III. Política de Gerenciamento de Riscos Operacionais e de Liquidez:** Absorve os eventos de risco sistêmico identificados pelas reclamações.
- IV. Código de Ética e Conduta:** Disciplina o comportamento dos colaboradores e a proibição de retaliação a denunciante.

Política de Ouvidoria

DISPOSIÇÕES FINAIS

- I. **Vigência, Revisão e Monitoramento:** Esta Política entra em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria. Sua revisão e atualização são obrigatórias em periodicidade mínima anual ou sempre que houver mudanças regulatórias. O Ouvidor deve garantir o Registro e Arquivamento de todos os documentos pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, conforme exigido para fins de auditabilidade.
- II. **Sanções por Descumprimento:** O descumprimento dos prazos, a obstrução das investigações ou a falta de colaboração com a Ouvidoria por qualquer área ou colaborador da Marcha Pay será tratado como evento de Risco Operacional, sujeitando os responsáveis a sanções disciplinares conforme o Código de Ética e a legislação aplicável. Garante-se a proteção contra retaliação ao colaborador que agir de boa-fé.
- III. **Última Instância e Órgãos Reguladores:** O manifestante será informado de que, após a conclusão da Ouvidoria, a Marcha Pay considera a questão resolvida. Em caso de insatisfação, o cliente deve recorrer aos órgãos de defesa do consumidor (Procon) ou registrar a reclamação no Banco Central do Brasil para fins de fiscalização e regulação do setor.