

São Paulo, 25 de agosto de 2022.

PRAZOS PARA O ATENDIMENTO DAS DEMANDAS RELACIONADAS AO ePAYMENT E FRONT OFFICE

Cliente ONE,

Para melhor direcionamento, gostaríamos de indicar abaixo uma estimativa do tempo de resolução para os principais tipos de solicitação que recebemos:

Conferência documentos (TL/procuração): Será auditado em até 8 horas úteis. O retorno será enviado ao e-mail cadastrado em nosso epayment.

Baixa de pagamento: Se o upload do comprovante for enviado até 14h, a baixa ocorrerá no mesmo dia. Após esse horário, a baixa ocorrerá até as 12h do dia útil seguinte.

Liberação de Pin: Em até 8 horas úteis após baixa do pagamento & documentação aprovada.

Desbloqueio de CE: Em até 8 horas úteis após baixa do pagamento & documentação aprovada.

Envio de Express Release / Originais no destino: De 24 horas a 48 horas após a baixa do pagamento.

Em breve, iremos mudar o nosso horário de atendimento nas equipes de front office. Para um atendimento mais ágil, aproveite para conhecer e utilizar a nossa ferramenta de b/l eletrônico, em parceria com a “Wave BL” - para uma liberação simples, rápida e segura.

Mais informações do ONE ebl, podem ser encontradas em nosso [website](#) e neste [infográfico](#).

Se você tiver qualquer dúvida sobre o assunto, entre em contato com o time de atendimento ONE através do chat. Nosso horário de atendimento é das 08:30 às 12h e das 13:30 às 17:30. As nossas equipes estão sempre prontas para ajudar.

Obrigado por transportar e navegar com a ONE.

OCEAN NETWORK EXPRESS (LATIN AMERICA) AGÊNCIA MARÍTIMA LTDA.