

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 9h às 12h e das 13h30 às 17h30. As nossas equipes estão sempre prontas para ajudar.

Obrigado por transportar e navegar com a ONE.

OCEAN NETWORK EXPRESS (LATIN AMERICA) AGÊNCIA MARÍTIMA LTDA.