



Relatório de Ouvidoria

Banco Western Union do Brasil
S/A
Corretora de Câmbio Western
Union S/A
2º Semestre 2018



Relatório de Ouvidoria

Segundo Semestre 2018
(01/07/2018 – 31/12/2018)

Este documento visa formalizar o Relatório de Ouvidoria referente ao Segundo Semestre de 2018 do Banco Western Union do Brasil e Western Union Corretora de Câmbio ambas identificadas neste documento como “**Western Union**”.



O QUE FAZEMOS Somos uma empresa centrada nas necessidades dos nossos clientes, e ao longo dos anos, temos investido e inovado para fornecer aos consumidores e empresas ainda mais opções em produtos e serviços para movimentar dinheiro através das fronteiras.

CONECTAMOS PESSOAS Nossos clientes utilizam os serviços WU para enviar dinheiro em quase todas as partes do mundo. Nós movemos o dinheiro para o melhor, permitindo que pessoas, famílias e amigos utilizem o serviço de transferência de dinheiro de forma rápida e conveniente.

NOSSO PROPÓSITO Acreditamos que quando o dinheiro se move, coisas melhores podem acontecer. Um negócio se expande, uma criança vai para a faculdade, uma ajuda de emergência chega a tempo, uma economia prospera, uma oportunidade se abre.

SOMOS GLOBAL São mais de 500.000 pontos de atendimento para conectar pessoas em mais de 200 países e territórios.

moving money for better

Introdução

O presente relatório tem o objetivo de tornar mais transparente a relação do consumidor com a Western Union e apresentar as atribuições do canal de Ouvidoria, conforme prevê o Artigo 13 da Resolução CMN nº 4.433, de 23 de Julho de 2015.

O relatório apresentará informações quanto ao atendimento ao cliente, atribuições da Ouvidoria e análise geral das ocorrências registradas na Ouvidoria, no período de 01 de Julho de 2018 à 31 de Dezembro de 2018.

Fale com a Ouvidoria



**Contato
Telefônico**

0800 600 7744

Segunda a Sexta-feira
das 9h às 18h.



E-mail

ouvidoria@westernunion.com



Banco Central

Sistema RDR de reclamações



Reclamação A comunicação relata insatisfação em relação as ações/serviços prestados

Dúvida O solicitante possui operação com a WU e solicita esclarecimento sobre determinado assunto

Solicitação de Informação O solicitante não possui operação com a WU e solicita informações

Elogio O solicitante deseja registrar um elogio quanto a serviço/produto oferecido

Denúncia O solicitante deseja registrar uma denúncia quanto a ação da WU

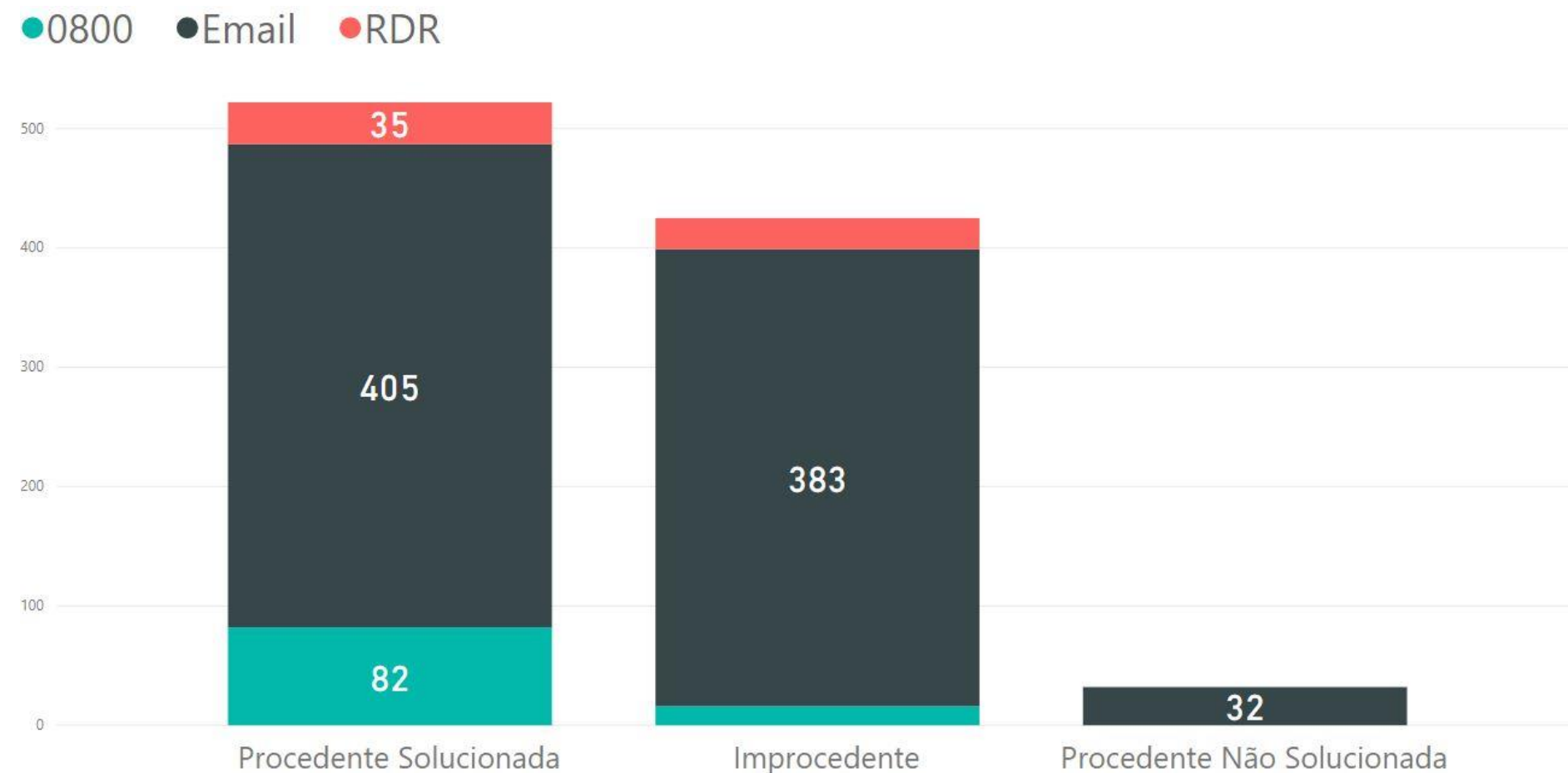
Classificações das ocorrências de Ouvidoria

Panorama das Ocorrências de Ouvidoria



A Ouvidoria registrou 1843 ocorrências no período e a divisão quanto a classificação e canal de entrada está representada no gráfico acima.

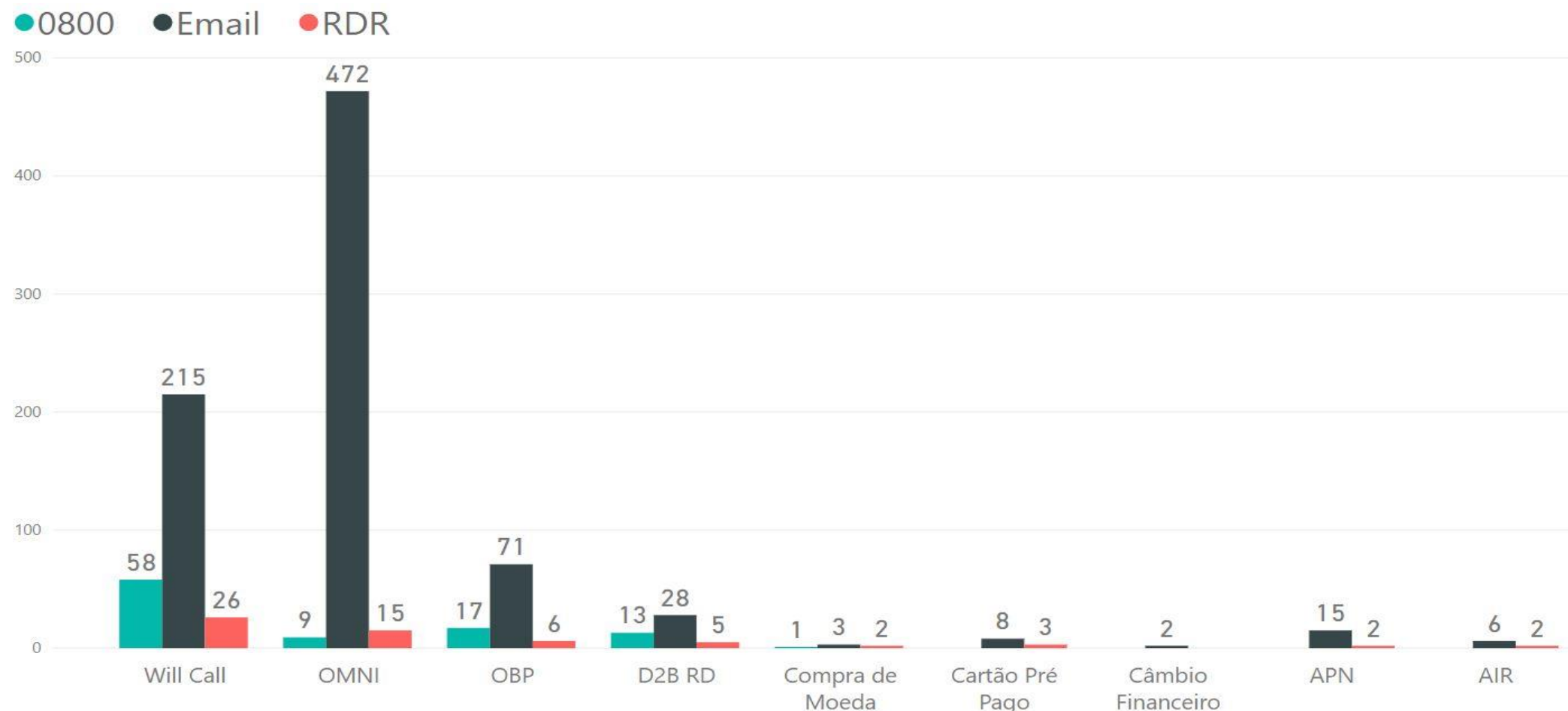
Classificações das Ouvidoria



Somente as ocorrências classificadas como “Reclamações” são categorizadas pela procedência, como: Procedente Solucionada, Procedente Não Solucionada e Improcedente.

A divisão quanto a classificação das ocorrências do período está representada no gráfico acima.

Reclamações por produto



A divisão quanto as reclamações por produtos e por canal está representada no gráfico acima.

Sendo os de maior representatividade, “Will Call” envios realizados em lojas, “OMNI” envios realizados via aplicativo com pagamento por conta bancária de titularidade do cliente, “OBP” envios pelo telefone e “D2B RD” recebimento por conta bancária.

Canais de Atendimento WU

Os contatos de Atendimento ao Cliente estão também, disponíveis em nossos sites

Corretora

<http://www.corretorawesternunion.com.br>

Banco

<https://www.bancowesternunion.com/>

SAC Câmbio		
Capitais: 4003 4882		Demais Regiões: 0800 883 4882
SAC Transferência de dinheiro	Outros atendimentos	
Todas as regiões: 0800 707 9330	Deficiente auditivo e de fala: 0800 600 7799	
E-mail:		
atendimentoaocliente@westernunion.com		
Ouvidoria ▼		
Telefone da Ouvidoria: 0800 600 7744	E-mail: ouvidoria@westernunion.com	Telefone Ouvidoria Banco Central: 145