



# Relatório de Ouvidoria

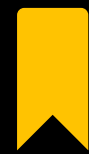
Banco Western Union do Brasil S/A  
Corretora de Câmbio Western Union S/A  
1º Semestre 2019



## Sumário



**Apresentação**



**Papel da Ouvidoria**



**Panorama Geral**



**Canais de Atendimento**



## Apresentação

Este documento visa formalizar o Relatório de Ouvidoria referente ao Primeiro Semestre de 2019, no período de 01 de Janeiro de 2019 à 30 de Junho de 2019 do Banco Western Union do Brasil e Western Union Corretora de Câmbio ambas identificadas neste documento como “**Western Union**”.

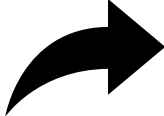


## Papel da Ouvidoria

Conforme o Artigo 3º da Resolução 4.433, são atribuições da Ouvidoria *“Prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição, atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos e informar à diretoria da instituição a respeito das atividades de ouvidoria”*



# Panorama Geral

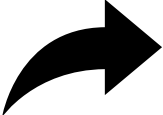


A Ouvidoria registrou no período do 1º Semestre de 2019, **1704** ocorrências segmentadas entre reclamações, dúvidas, solicitação de informações e elogio.



As reclamações do período foram classificadas em:

- 52,65% Procedente Solucionado
- 46,70% Improcedente
- 0,65% Procedente Não Solucionado



A representatividade de reclamações frente a quantidade de transações por produto é inferior a 1%.

# Canais de Atendimento

O acesso à Ouvidoria é disponibilizado por atendimento telefônico gratuito, por email e canal do Banco Central - RDR.

Conforme previsto na Resolução no 4.433 do Banco Central, o telefone da Ouvidoria disponibilizado aos clientes encontra-se divulgado nos principais documentos e na página de nossos sites na internet.



Contato  
Telefônico

0800 600 7744

Segunda a Sexta-feira  
das 9h às 18h.



E-mail

[ouvidoria@westernunion.com](mailto:ouvidoria@westernunion.com)



Banco Central

Sistema RDR de reclamações



WU

SM