



Relatório de Ouvidoria
Banco Western Union do Brasil S/A
Corretora de Câmbio Western Union S/A
1º Semestre 2016



Banco Western Union do Brasil S/A e Corretora de Câmbio Western Union S/A

Este Documento visa formalizar o Relatório de Ouvidoria referente ao Primeiro Semestre de 2016 do Banco Western Union do Brasil e Western Union Corretora de Câmbio ambas identificadas neste documento como “**Western Union**”.

Relatório de Ouvidoria

Primeiro Semestre 2015

(01/01/2016 – 30/06/2016)

SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO	3
2- PAPEL DA OUVIDORIA.....	3
3- COMUNICAÇÃO	4
3.1- Fale com a Ouvidoria	4
3.2- Divulgação.....	5
4- OCORRÊNCIAS OUVIDORIA NO PERÍODO	5



1- INTRODUÇÃO

O presente relatório tem o objetivo 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 a análise geral das ocorrências registradas na Ouvidoria, no período de 01 de Janeiro de 2016 à 30 de Junho de 2016, informações quanto ao atendimento ao cliente e atribuições da Ouvidoria.

2- PAPEL DA OUVIDORIA



3- COMUNICAÇÃO

3.1- Fale com a Ouvidoria

A Ouvidoria é o último canal de recorrência do cliente junto a Western Union e tem como objetivo prestar o atendimento aos clientes que não tiveram resolução através dos canais primários e identificar oportunidade de melhoria nos processos e produtos. Para que o cliente seja atendido pela Ouvidoria é necessário que o tratamento prévio através do Serviço de Atendimento ao Cliente tenha sido realizado.

A Ouvidoria oferece quatro canais formais de contato: Canal telefônico gratuito, e-mail, atendimento pessoal mediante a prévio agendamento e através do Banco Central - RDR.



O atendimento da Ouvidoria por telefone é realizado de Segunda a Sexta-feira das 9h às 18h. O prazo máximo para ofertar resposta conclusiva ao cliente independente do canal de entrada é de 10 (dez) dias.

Canal Telefônico Gratuito SAC	Canal Telefônico Gratuito Ouvidoria	E-mail
0800 707 9330	0800 600 7744	ouvidoria@westernunion.com

3.2- Divulgação

Os canais de atendimento da Ouvidoria Western Union são divulgados de forma ampla no site da instituição, comprovantes, materiais de divulgação, formulários de clientes e demais documentos destinados aos consumidores e usuários dos produtos e serviços da instituição.

Os contatos estão ainda impressos nos adesivos afixados nos locais de grande circulação dos clientes, bem como em todos os correspondentes, além do registro no UNICAD.

4- OCORRÊNCIAS OUVIDORIA NO PERÍODO

As classificações das ocorrências de Ouvidoria são analisadas e classificadas em 5 (cinco) categorias:

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

Dúvidas e Pedido de esclarecimento: O solicitante possui operação com a Western Union e solicita esclarecimento quanto a determinado assunto

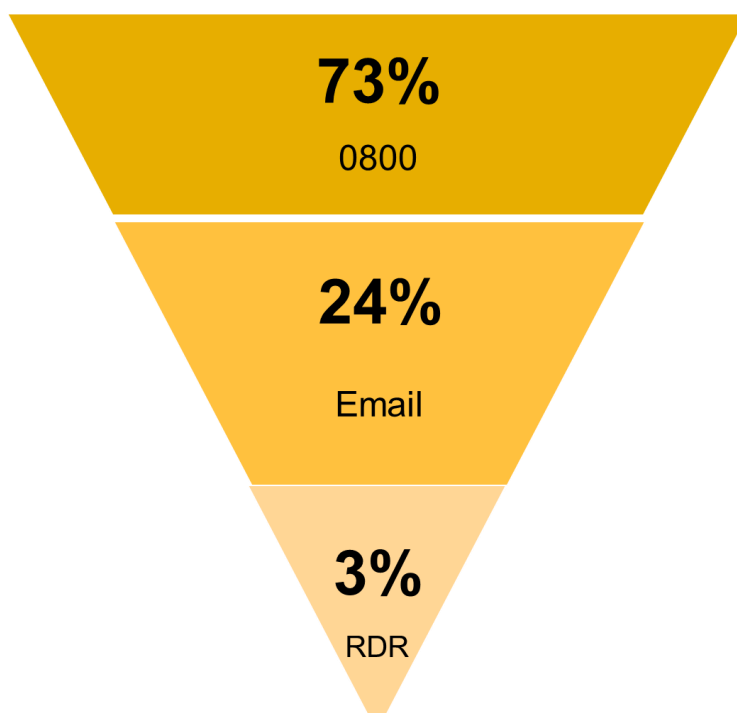
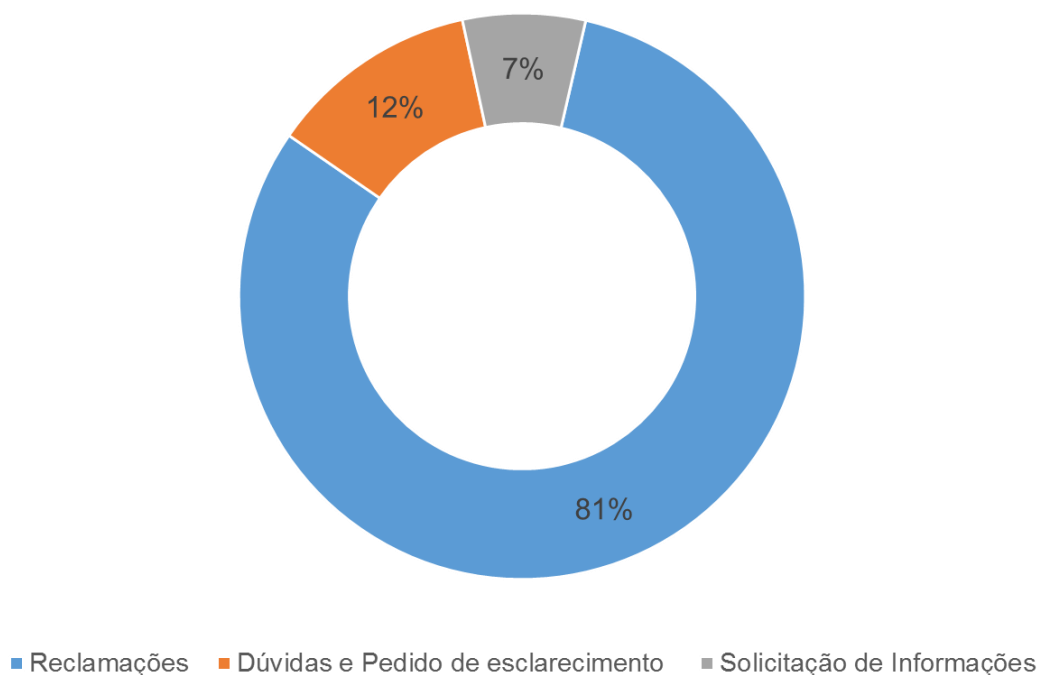
Solicitação de informação: O solicitante não possui operação com a Western Union e solicita informações

Denúncias: Há a comunicação que indica irregularidade na administração ou atendimento

Sugestão: Quando houver uma proposta ou ideia para melhoria

A Ouvidoria registrou 326 (Trezentos e vinte e seis) ocorrências no período e a divisão quanto a classificação esta representada no gráfico “*Panorama das ocorrências de Ouvidoria*” seguido da representatividade por canal de abertura da ocorrência.

Panorama das Ocorrências de Ouvidoria



Não houve o registro de ocorrências como “procedentes não solucionadas” no período, o que demonstra que os casos analisados foram sanados de forma satisfatória.

O total ocorrências de Ouvidoria é extremamente baixo se comparado com o total de transações, em média 0,0898% se tornam demanda de Ouvidoria, sendo um indicador de muita satisfação e orgulho para toda a organização.

