Relatório de Ouvidoria

Banco Western Union do Brasil S/A

Corretora de Câmbio Western Union S/A

1º Semestre 2017

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 2017 do Banco Western Union do Brasil e Western Union Corretora de Câmbio ambas identificadas neste documento como "**Western Union**".

Relatório de Ouvidoria

Primeiro Semestre 2017

(01/01/2017 – 30/06/2017)

Ouvidoria 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. No Brasil, facilitamos o dia-a-dia de nossos clientes com os serviços de transferência de dinheiro, câmbio de moedas e cartão pré-pago.

SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO 4
2- PAPEL DA OUVIDORIA 4
3- COMUNICAÇÃO 4
3.1- Fale com a Ouvidoria 4
3.2- Divulgação 5
4- OCORRÊNCIAS OUVIDORIA NO PERÍODO 6
5- CANAIS DE ATENDIMENTO WESTERN UNION 9

1- 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 Janeiro de 2017 à 30 de Junho de 2017.

2- PAPEL DA OUVIDORIA

Figura 1 – 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. O atendimento da Ouvidoria através do canal telefônico 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 úteis.

A Ouvidoria oferece três canais formais de contato: Canal telefônico gratuito, e-mail e através do Banco Central - RDR.

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 3 (três) categorias:

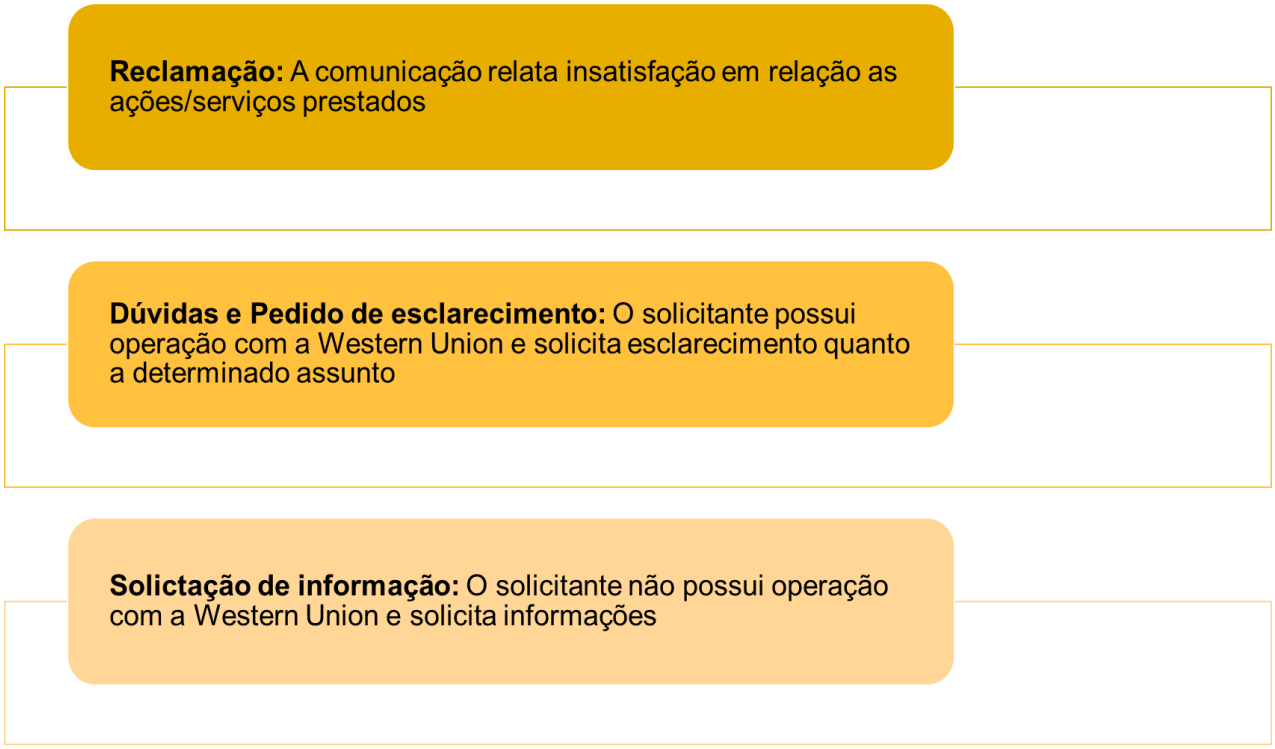

Figura 2 – Classificação das categorias

A Ouvidoria registrou 348 (Trezentos e quarenta e oito) ocorrências no período e a divisão quanto a classificação e canal de entrada esta representada no gráfico *"Panorama das ocorrências de Ouvidoria".*

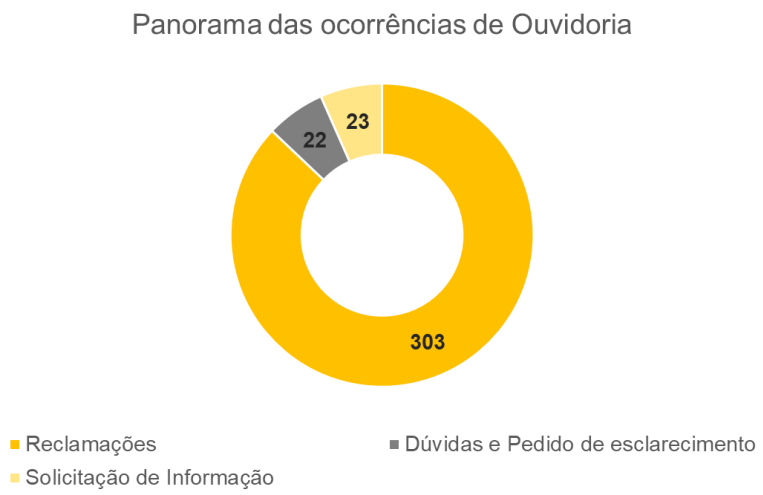

Gráfico 1 – Panorama das ocorrências de Ouvidoria: Classificação

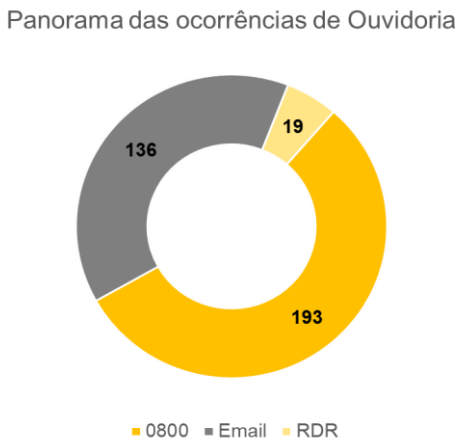

Gráfico 2 – Panorama das ocorrências de Ouvidoria: Canal

Somente as ocorrências classificadas como "Reclamações" são categorizadas pela procedência como:

- **Procedente Solucionada:** quando o reclamante teve, de fato, motivos suficientes para encaminhar a ocorrência à ouvidoria e a resposta conclusiva a ele destinada apresenta alguma forma de reparação ou compensação pela falha ocorrida.

- **Procedente Não Solucionada**: da mesma forma que no caso anterior existem indícios de motivos reais para a reclamação, a qual ainda está em processo de levantamento de dados, análise ou decisão por parte das áreas envolvidas ou diretoria.
- **Improcedente**: a reclamação foi aceita e registrada pela Ouvidoria, mas em algum momento do processo de análise conclui-se que não houve falha interna, mas erro de julgamento do reclamante. Os motivos desse entendimento serão informados e esclarecidos ao cliente na resposta conclusiva da Ouvidoria

Não houve o registro de ocorrências classifcadas como ***"procedentes não solucionadas"*** no período, o que demonstra que os casos analisados foram sanados de forma satisfatória. A classificação das reclamações no período está representada no gráfico *"Classificação das Reclamações".*

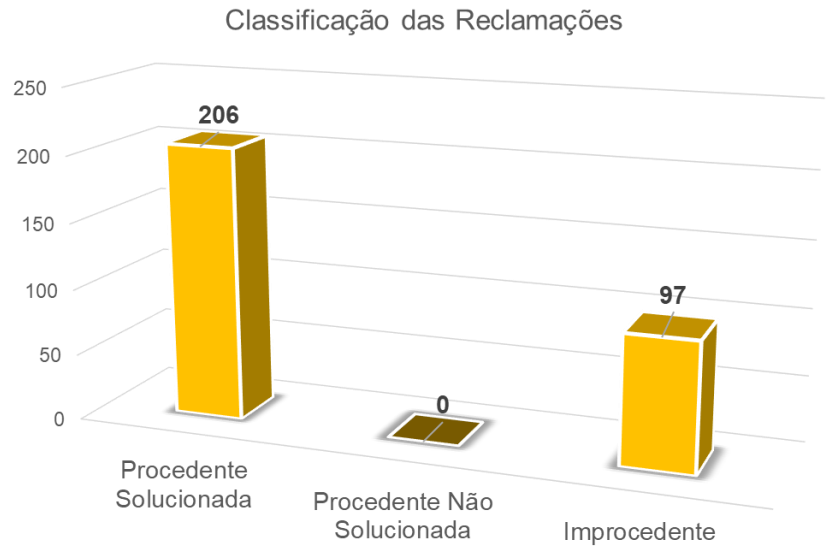

Gráfico 3 – Classificação das reclamações

5- CANAIS DE ATENDIMENTO WESTERN UNION

Os contatos de Atendimento ao Cliente estão também, disponíveis em nosso site (http://www.corretorawesternunion.com.br).

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

SM