



**Relatório de Ouvidoria**  
**Banco Western Union do Brasil S/A**  
**Corretora de Câmbio Western Union S/A**  
1º Semestre 2018



# **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 2018 do Banco Western Union do Brasil e Western Union Corretora de Câmbio ambas identificadas neste documento como “**Western Union**”.

## **Relatório de Ouvidoria**

### **Primeiro Semestre 2018**

(01/01/2018 – 30/06/2018)



## 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 |
| Figura 1 – Papel da Ouvidoria .....          | 4 |
| 3- COMUNICAÇÃO .....                         | 4 |
| 3.1- Fale com a Ouvidoria .....              | 4 |
| 3.2- Divulgação.....                         | 5 |
| 4- OCORRÊNCIAS OUVIDORIA NO PERÍODO .....    | 5 |
| 5- CANAIS DE ATENDIMENTO WESTERN UNION ..... | 8 |

## 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 2018 à 30 de Junho de 2018.

## 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 5 (cinco) categorias:

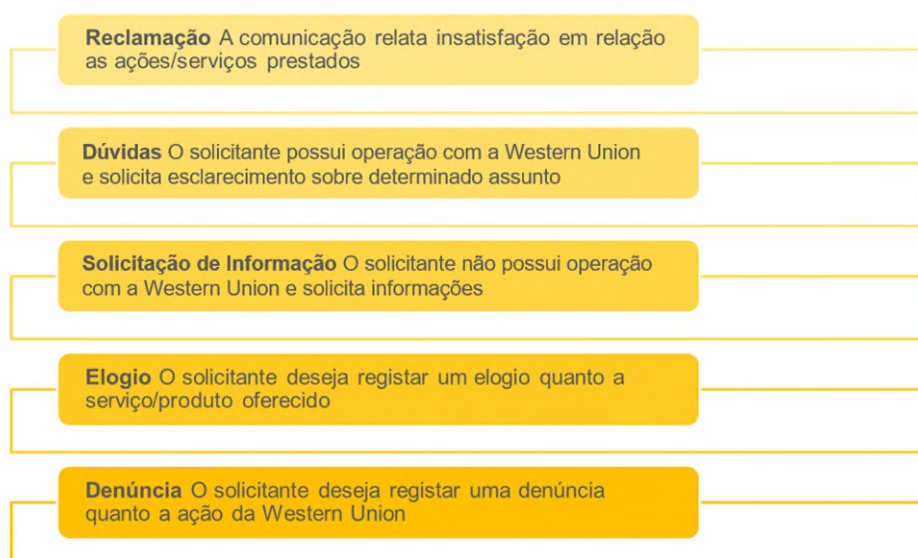


Figura 2 – Classificação das categorias

A Ouvidoria registrou 1452 ocorrências no período e a divisão quanto a classificação e canal de entrada esta representada no gráfico “*Panorama das ocorrências de Ouvidoria*”.

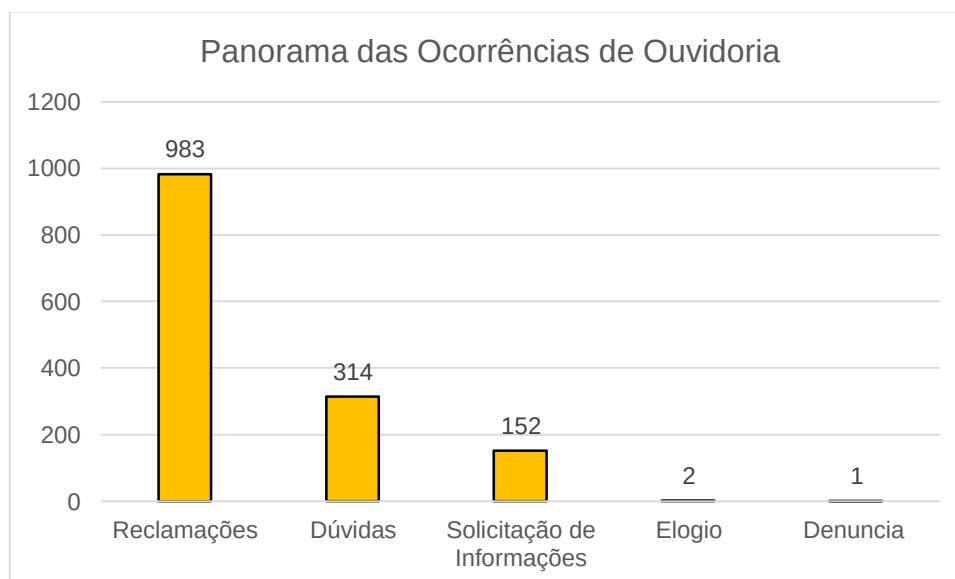


Gráfico 1 – Panorama das ocorrências de Ouvidoria: Classificação

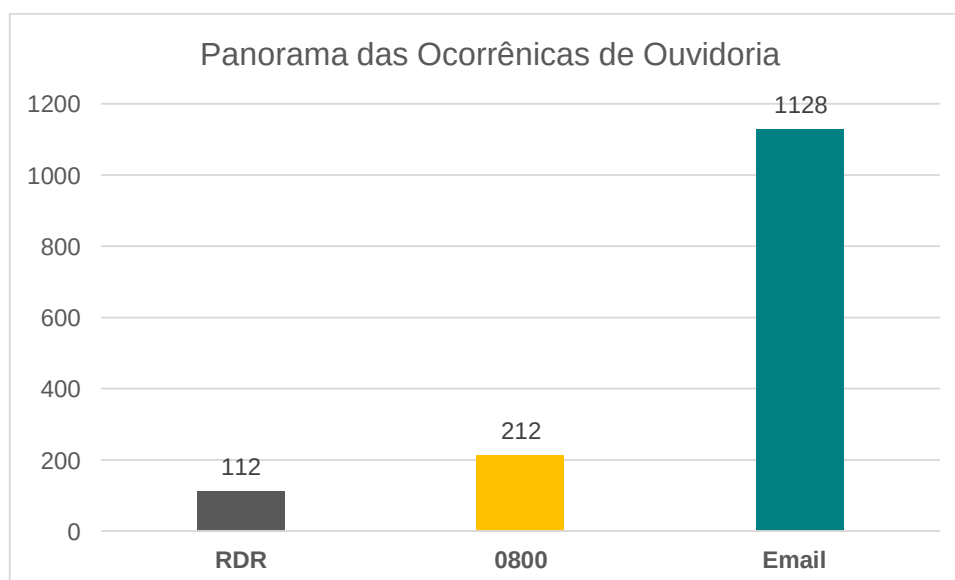


Gráfico 2 – Panorama das ocorrências de Ouvidoria: Canal

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 classificadas como **“procedentes não solucionadas”** no período, o que demonstra que os casos analisados foram sanados de forma satisfatória. A divisão quanto a classificação das ocorrências do período esta representada no gráfico **“Panorama das ocorrências de Ouvidoria”**, onde há a comparação com o último período, 2º Semestre de 2017.

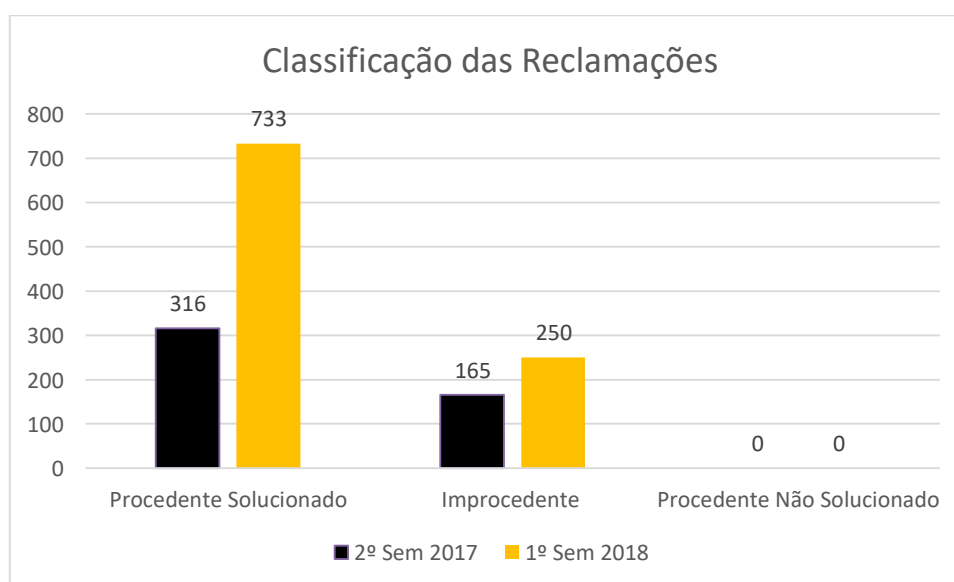
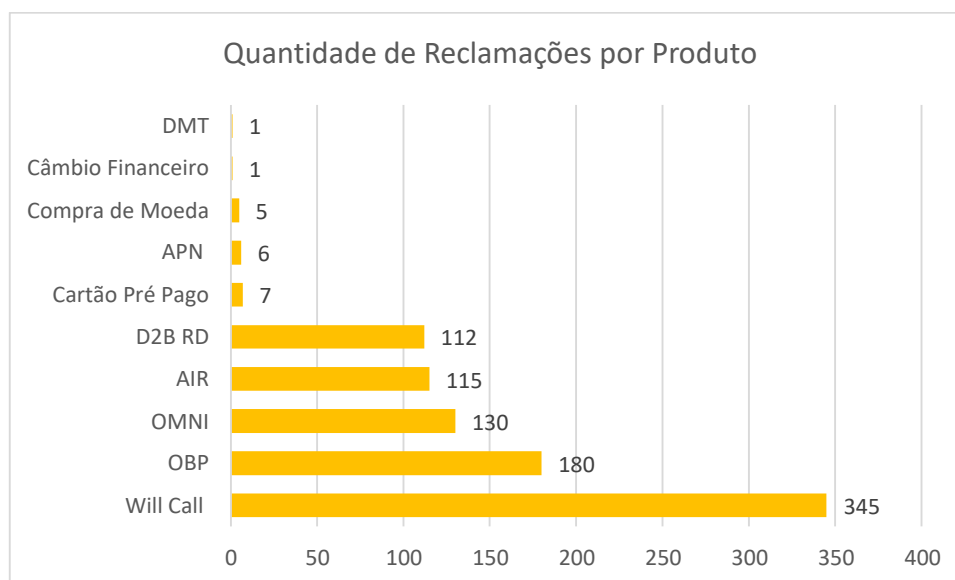


Gráfico 3 – Classificação das reclamações



A divisão quanto as reclamações por produtos esta representada no gráfico “Quantidade de Reclamações por Produto” abaixo.



A partir do Segundo Semestre de 2017, houve o registro de ocorrências relacionadas a novos produtos de envios e recebimento pela internet e/ou aplicativo denominado “Stage&Pay”, onde foram registradas 115 ocorrências. A partir de Maio de 2018, houve registro de ocorrências para o novo produto, “OMNI” onde a operação pode ser realizada de forma 100% digital através do aplicativo Western Union. Registramos 130 reclamações no período para o produto “OMNI”.

## 5- CANAIS DE ATENDIMENTO WESTERN UNION

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: <b>4003 4882</b> | Demais Regiões: <b>0800 883 4882</b> |

| SAC Transferência de dinheiro             | Outros atendimentos                                    |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Todas as regiões:<br><b>0800 707 9330</b> | Deficiente auditivo e de fala:<br><b>0800 600 7799</b> |

| E-mail:                                      |
|----------------------------------------------|
| <b>atendimentoaocliente@westernunion.com</b> |

| Ouvidoria ▼                                    |                                              |                                                 |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Telefone da Ouvidoria:<br><b>0800 600 7744</b> | E-mail:<br><b>ouvidoria@westernunion.com</b> | Telefone Ouvidoria Banco Central:<br><b>145</b> |