

***Banco Western Union do Brasil S.A.
Western Union Corretora de Câmbio SA***

Relatório de Ouvidoria para atender aos requisitos estabelecidos
na Regulamentação nº 4.860 de 23 de Outubro de 2020.

Data Base 01 de Janeiro 2022 a 30 de Junho de 2022.

SUMÁRIO

1. COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO	4
2. OCORRÊNCIAS DE OUVIDORIA	5
3. CONCLUSÃO	6

INTRODUÇÃO

O presente relatório atende às exigências de emissão de reporte, contendo informações qualitativas e quantitativas, estabelecidas na Resolução Nº 4.860, de Outubro de 2020, Art. 14 quanto a divulgação semestralmente, nos respectivos sítios eletrônicos na internet, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria.

Este documento visa formalizar o Relatório de Ouvidoria referente ao Primeiro Semestre de 2022 do Banco Western Union do Brasil e Western Union Corretora de Câmbio ambas identificadas neste documento como “Western Union”.

1. COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO

A Ouvidoria oferece três canais formais de contato: Canal telefônico gratuito, e-mail e através do Banco Central “RDR - Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações”. O prazo máximo para ofertar resposta conclusiva ao cliente, independente do canal de entrada, respeita o limite de até 10 (dez) dias úteis.

As ligações de clientes são atendidas de Segunda a Sexta-Feira das 9h às 18h. Além do canal 0800, o cliente pode registrar sua demanda também via RDR – Banco Central, email e formulário de atendimento, disponível no Site da Corretora Western Union, o qual é automaticamente direcionado ao endereço de email da Ouvidoria, quando por parte do cliente, selecionado como motivo do contato o item “Reclamação”.

Os canais de atendimento da Ouvidoria Western Union são divulgados de forma ampla no site da instituição, comprovantes, materiais de divulgação e demais documentos destinados aos consumidores dos produtos e serviços da Western Union. Os contatos estão impressos nos adesivos afixados nos locais de grande circulação dos clientes, bem como em todos os correspondentes, além do registro no UNICAD.

2. OCORRÊNCIAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria registrou 5722 ocorrências no período do primeiro semestre de 2022, onde as Reclamações representam 7,00% do total de ocorrências, as dúvidas 92,85% e a categoria outros 0,13%. Em comparação ao período anterior, segundo semestre de 2021, o registro de reclamações foi 57,25% maior no primeiro semestre de 2022, durante o período relatado neste relatório houve problemas operacionais em nossa telefonia, onde os clientes não conseguiam contatar a Western Union, sendo assim, registravam suas demandas via e-mail da Ouvidoria ou RDR. Tivemos aumento na quantidade de reclamações, porém também tivemos aumento de 17,21% na quantidade de operações comparado com o período anterior, segundo semestre de 2021.

Disponibilizamos abaixo o retrato do período em questão quanto a tipologia e classificação, reforçamos que somente as reclamações são segregadas por classificação.

Tipo	0800	E-mail	RDR	Total
Reclamações	0	380	21	401
Dúvidas	4693	609	11	5313
Elogio	0	0	0	0
Outros	0	8	0	8
Total	4693	997	32	5722
Classificação	0800	Email	RDR	Total
Procedente Solucionada	0	89	9	98
Procedente Não Solucionada	0	0	0	0
Improcedente	0	291	12	303
Total	0	380	21	401

3. CONCLUSÃO

As ocorrências registradas no canal de Ouvidoria e pontos problemáticos reportados pelos clientes, foram comunicadas as áreas resolvedoras e gestores diretos durante o período em questão, 1º Semestre de 2022, para atuação e definição de plano de ação para os casos de maior representatividade por produto. O total de ocorrências do período representa menos de 1% do total de transações realizadas.

Não houve registro de ocorrências classificadas como “Procedente não Solucionada”.

Importante destacar que a Ouvidoria está submetida processo de Auditoria Interna, terceirizada através da PwC.

São Paulo, 31 de agosto de 2022.

Ouvidoria Western Union