

***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 Julho 2022 a 31 de Dezembro 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 N° 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 3994 ocorrências no período do segundo semestre de 2022, onde as Reclamações representam 13,19% do total de ocorrências, as dúvidas 86,55% e as categorias elogios e outros 0,11%. Em comparação ao período anterior, primeiro semestre de 2022, o registro de reclamações foi 43,26% menor no segundo semestre de 2022, durante o período relatado neste relatório houve problemas operacionais em operações iniciadas no aplicativo Western Union.

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	3	498	26	527
Dúvidas	2139	1291	27	3457
Elogio	-	2	-	2
Outros	-	7	1	8
Total	2142	1798	54	3994
Classificação	0800	Email	RDR	Total
Procedente Solucionada	3	121	10	134
Procedente Não Solucionada	-	-	-	0
Improcedente	-	377	16	393
Total	3	498	26	527

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, 2º 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, 23 de fevereiro de 2023.

Ouvidoria Western Union