

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

Relatório de Ouvidoria para atender aos requisitos estabelecidos
na Regulamentação nº 4.433 de 23 de Julho de 2015.
Data Base 01 de Julho 2019 a 31 de Dezembro de 2019.

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 4.433, de Julho de 2015, 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 Segundo Semestre de 2019 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 1814 ocorrências no período do segundo semestre de 2019, onde as Reclamações representam 59,3% do total de ocorrências, as dúvidas 38,86%, os Elogios 0,17% e a categoria Outros 1,65%. Em comparação ao período anterior, primeiro semestre de 2019, o registro de reclamações foi 17% maior, no segundo semestre de 2019.

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

Tipo	0800	Email	RDR	Total
Reclamações	63	977	36	1076
Dúvidas		705		705
Elogio		3		3
Outros		30		30
Total	63	1715	36	1814
Classificação	0800	Email	RDR	Total
Procedente Solucionada	40	358	15	413
Procedente Não Solucionada		7		7
Improcedente	23	612	21	656
Total	63	977	36	1076

Somente o produto de transferência doméstica (DMT) é uma demanda do Banco Western Union S.A., o qual está temporariamente suspenso sem previsão para retorno da operação. Durante o período, não identificamos nenhuma reclamação deste produto. Todas as demais ocorrências são da Western Union Corretora S.A.

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 2019, para atuação e definição de plano de ação para os casos de maior representatividade por produto. O total de ocorrências do período representa 0,0969% do total de transações realizadas.

Houve o registro de sete ocorrências classificadas como “Procedente não Solucionada” no período, devido aos problemas técnicos do aplicativo, sendo 17% maior que último período, ainda que o total registrado no 1º Semestre de 2019 seja de seis ocorrências com a classificação em questão.

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

São Paulo, 18 de Fevereiro de 2020.

Ouvidoria Western Union