

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º semestre de 2023



- 1. Apresentação**
- 2. Canais de Atendimento**
- 3. Ouvidoria em Números**

APRESENTAÇÃO

01

A WISE

A Wise é uma empresa de tecnologia global, lançada em 2011, que está construindo a melhor maneira de movimentar dinheiro ao redor do mundo. Com a conta Wise, pessoas e empresas podem guardar mais de 50 moedas, movimentar dinheiro entre países e gastar dinheiro no exterior.

As empresas Wise Corretora de Câmbio e Wise Instituição de Pagamentos compõem o conglomerado Wise Brasil. Ambas as entidades constituíram e mantêm em funcionamento o componente organizacional de Ouvidoria.

A OUVIDORIA

O objetivo central da Ouvidoria é o de garantir que as reclamações dos clientes sejam tratadas de forma eficiente, justa, consistente e eficaz, e que a parte reclamante seja devidamente mantida informada durante todo o processo, em linha com as determinações emitidas pelo Banco Central do Brasil.

As reclamações aqui tratadas são aquelas da Ouvidoria, RDR e PROCON.

CANAIS DE ATENDIMENTO

02

OUVIDORIA

01

Canais de atendimento:

Os meios de acesso à Ouvidoria são os seguintes:

- Telefone de acesso gratuito (0800 878 2802), disponível de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 9h às 15h, horário de Brasília.
- Endereço de correio eletrônico, ouvidoria@wise.com, disponível na página inicial do site da Wise.

RDR

02

Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações (RDR)

Demandas enviadas para o sistema interno do Banco Central do Brasil (RDR), são encaminhadas à Ouvidoria da Wise, que as trata de maneira apropriada e dentro do prazo de 10 dias úteis.

As solicitações são respondidas através dos canais utilizados pela instituição, bem como enviando uma cópia ao e-mail de cadastro do reclamante, registrado na conta Wise do cliente.

PROCON

03

PROCON

A Ouvidoria também responde a demandas registradas em outros canais de reclamação, incluindo o sistema da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON).

O prazo é definido pelas respectivas agências do PROCON e pode variar de 4 a 10 dias úteis.

OUVIDORIA EM NÚMEROS

03

Atendimentos registrados

No 2º semestre de 2023, foram registrados 2591 atendimentos através dos canais da Ouvidoria, sendo estes:

- 2147 (82.9%) pedidos de informação por parte dos clientes;
- 301 (11.6%) reclamações registradas via Ouvidoria;
- 114 (4.4%) reclamações registradas via RDR;
- 29 (1.1%) reclamações registradas via PROCON.

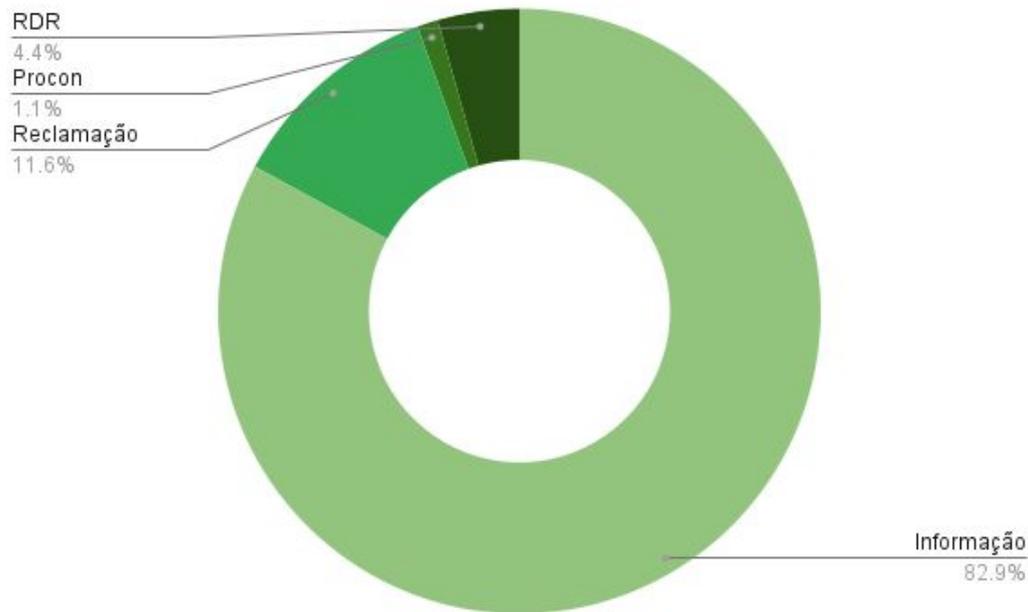
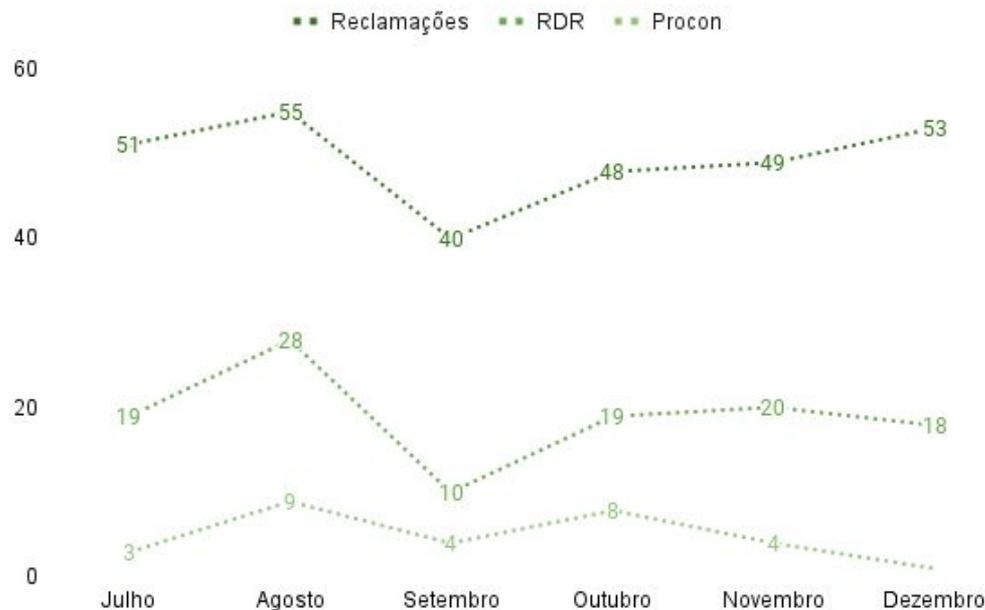


Gráfico mensal de reclamações

Durante o 2º semestre de 2023, o mês de Agosto foi aquele com o maior número de reclamações nos três canais (Ouvidoria, RDR e PROCON), totalizando 92 queixas registradas.



Principais causas de reclamação

Durante o 2º semestre de 2023, os três principais motivos que resultaram em reclamações registradas pelos clientes foram:

- Cartão Wise: 78 reclamações (25.9%);
- Conta encerrada: 70 reclamações (23.3%);
- Verificação: 50 reclamações (16.6%).



WISE

