

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º 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 tratadas apenas pela Ouvidoria da Wise da maneira apropriada, dentro do prazo de 10 dias úteis previsto pela instituição.

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 1º semestre de 2023, foram registrados 1540 atendimentos através dos canais da Ouvidoria, sendo estes:

- 1195 (77.6%) pedidos de informação por parte dos clientes;
- 228 (14.8%) reclamações registradas via Ouvidoria;
- 89 (5.8%) reclamações registradas via RDR;
- 28 (1.8%) reclamações registradas via PROCON.

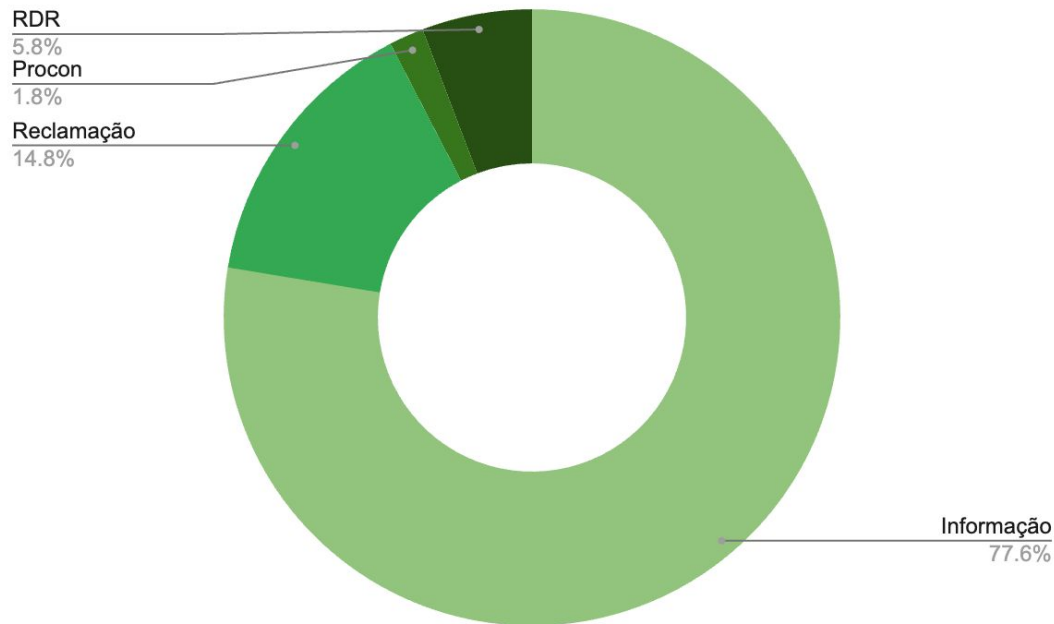
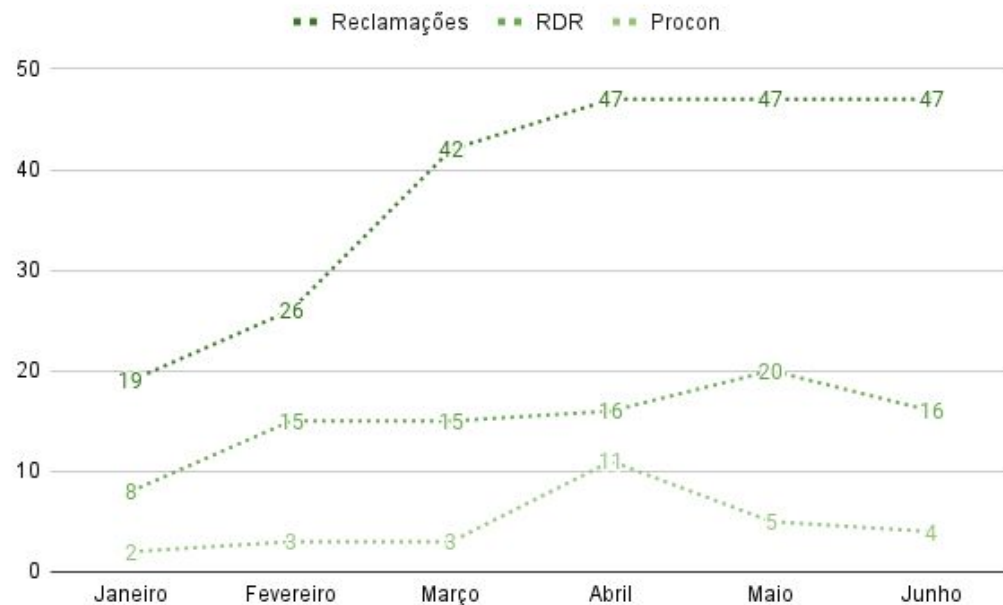


Gráfico mensal de reclamações

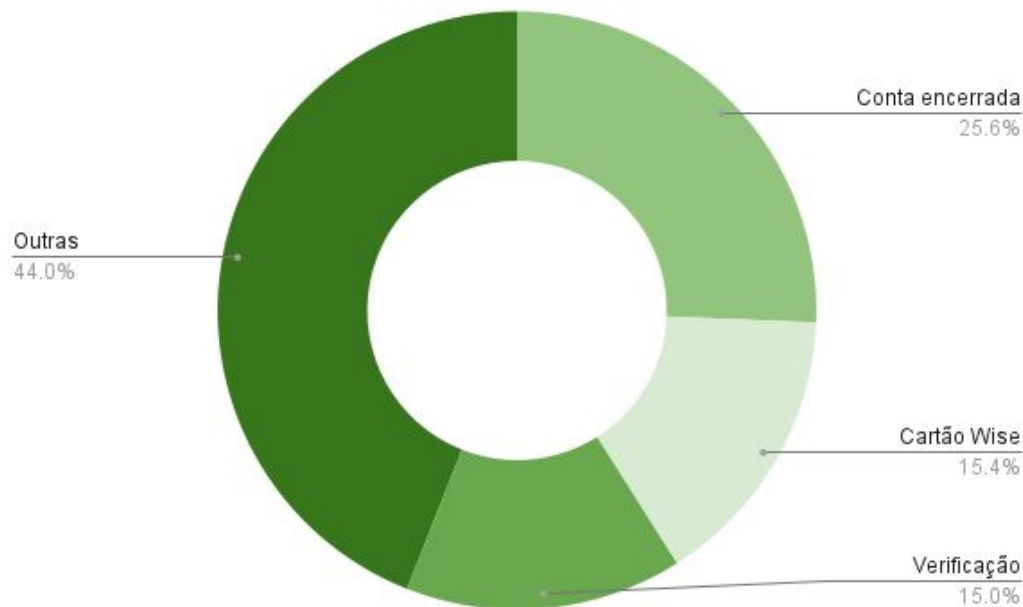
Durante o 1º semestre de 2023, o mês de Abril foi aquele com o maior número de reclamações registradas nos três canais (Ouvidoria, RDR e PROCON), totalizando 74 queixas registradas.



Principais causas de reclamação

Durante o 1º semestre de 2023, os três principais motivos que resultaram em reclamações registradas pelos clientes foram:

- Conta encerrada: 60 reclamações (25.6%);
- Cartão Wise: 36 reclamações (15.4%);
- Verificação: 35 reclamações (15%).



WISE

