

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º semestre de 2024



- 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 mantém 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](mailto: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.

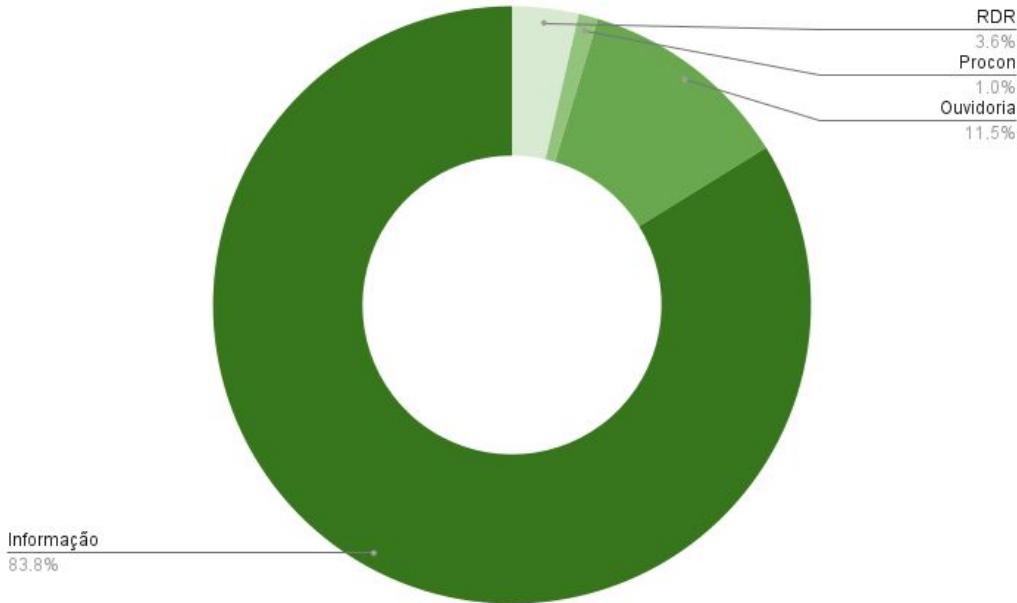
# OUVIDORIA EM NÚMEROS

03

# Atendimentos registrados

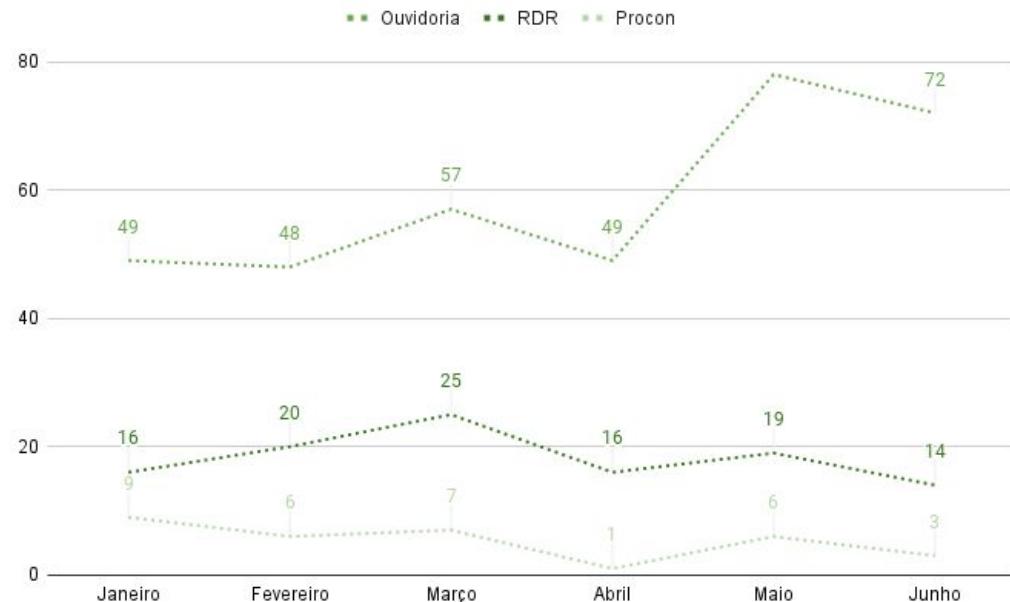
No 1º semestre de 2024, foram registrados 3061 atendimentos através dos canais da Ouvidoria, sendo estes:

- 2566 (83.8%) pedidos de informação por parte dos clientes;
- 353 (11.5%) reclamações registradas via Ouvidoria;
- 110 (3.6%) reclamações registradas via RDR;
- 32 (1%) reclamações registradas via PROCON.



# Gráfico mensal de reclamações

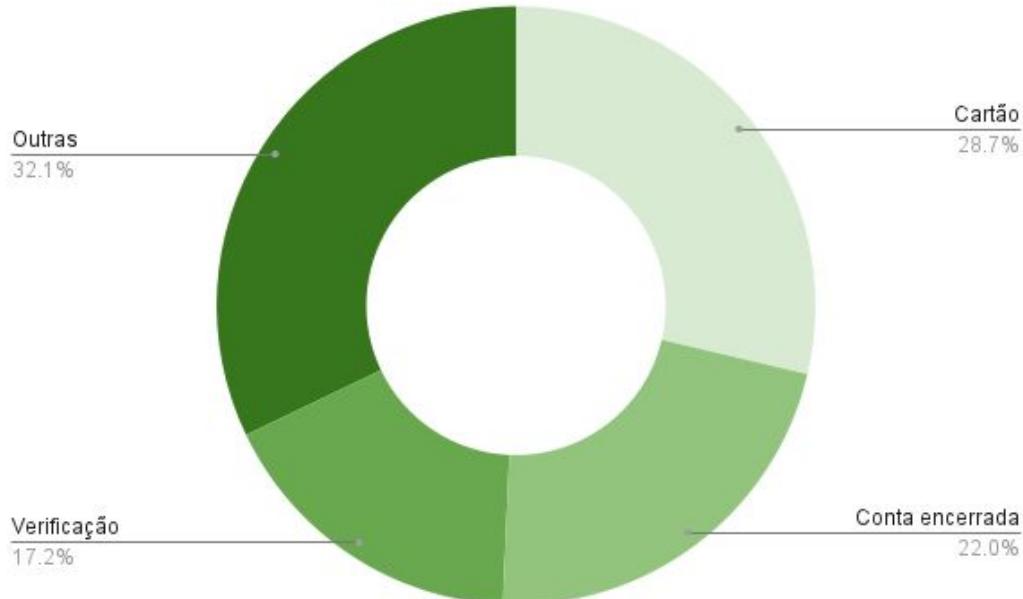
Durante o 1º semestre de 2024, o mês de maio foi aquele com o maior número de reclamações na Ouvidoria, com o total de 78 queixas.



# Principais causas de reclamação

Durante o 1º semestre de 2024, os três principais motivos que resultaram em reclamações registradas pelos clientes foram:

- Cartão Wise: 142 reclamações (28.7%);
- Conta encerrada: 109 reclamações (22%);
- Verificação: 85 reclamações (17.2%).



WISE

Σ