



**Relatório de Atuação da Ouvidoria**

**2024/2**

**introdução 3**

**mensagem da ouvidoria 4**

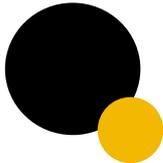
**jeitinho will de ser 5**

**ouvidoria will 6**

**nossos números 7**

**considerações finais 10**

# **sumá rio**



# in- tro- du- ção

A finalidade da apresentação deste relatório é trazer transparência em relação aos pontos de melhoria detectados conforme a atuação da nossa Ouvidoria Will Bank.

Este levantamento nos permite identificar as principais dores que nossos clientes possam estar enfrentando e, assim, nos permitindo atuar para a melhoria dos procedimentos internos.

Através da qualificação e quantificação destes dados, elaboramos estratégias de correção, identificação de futuras inconsistências e propostas de melhoria.

O objetivo central desta Ouvidoria é focada em nosso cliente e em todo reporte que ele pode nos fazer.



## A nossa Ouvidoria

elaborou, diretamente para você,  
nosso usuário, uma

# mensagem

---

Primeiramente, gostaríamos de agradecer aos usuários que nos confiaram suas demandas.

Nós da Ouvidoria, nos comprometemos, a cada manifestação registrada, em prestar o melhor gerenciamento das demandas que recebemos.

Nosso time é super engajado com a integração da empresa com os usuários e, acima de tudo, entendemos, sim, o lado de cada parte envolvida!

Contamos com pessoas preparadas e capazes profissionalmente que, além de reforçarem toda a nossa cultura, atuam com humanização.

O objetivo que temos é sempre manter em desenvolvimento a nossa assertividade com a intenção de entregar os melhores resultados aos nossos usuários!

Conte conosco!

*Time de Ouvidoria*

diversidade é  
**FUNDAMENTAL**



**nosso**

**SENSIBILIDADE**  
com todas as  
manifestações

**INQUIETAÇÃO**  
temos de sobra

# jeitinho de ser

tratativa com  
**ASSERTIVIDADE**

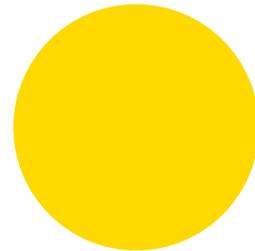
prática  
**EMPÁTICA**



**CONFIANÇA**  
para conclusões  
definitivas

# ouvidoria

# will



## O que nos norteia é:

**Conclusividade:** agimos para entregar uma resposta definitiva e uma conclusão satisfatória;

**Objetividade:** atuamos com foco direcionado para as demandas de cada manifestação recebida individualmente; e

**Flexibilidade:** nossa autonomia é pautada em resolução de conflitos para trazermos uma boa experiência para nossos clientes sempre.

Registre sua manifestação em nosso formulário disponível em nosso site



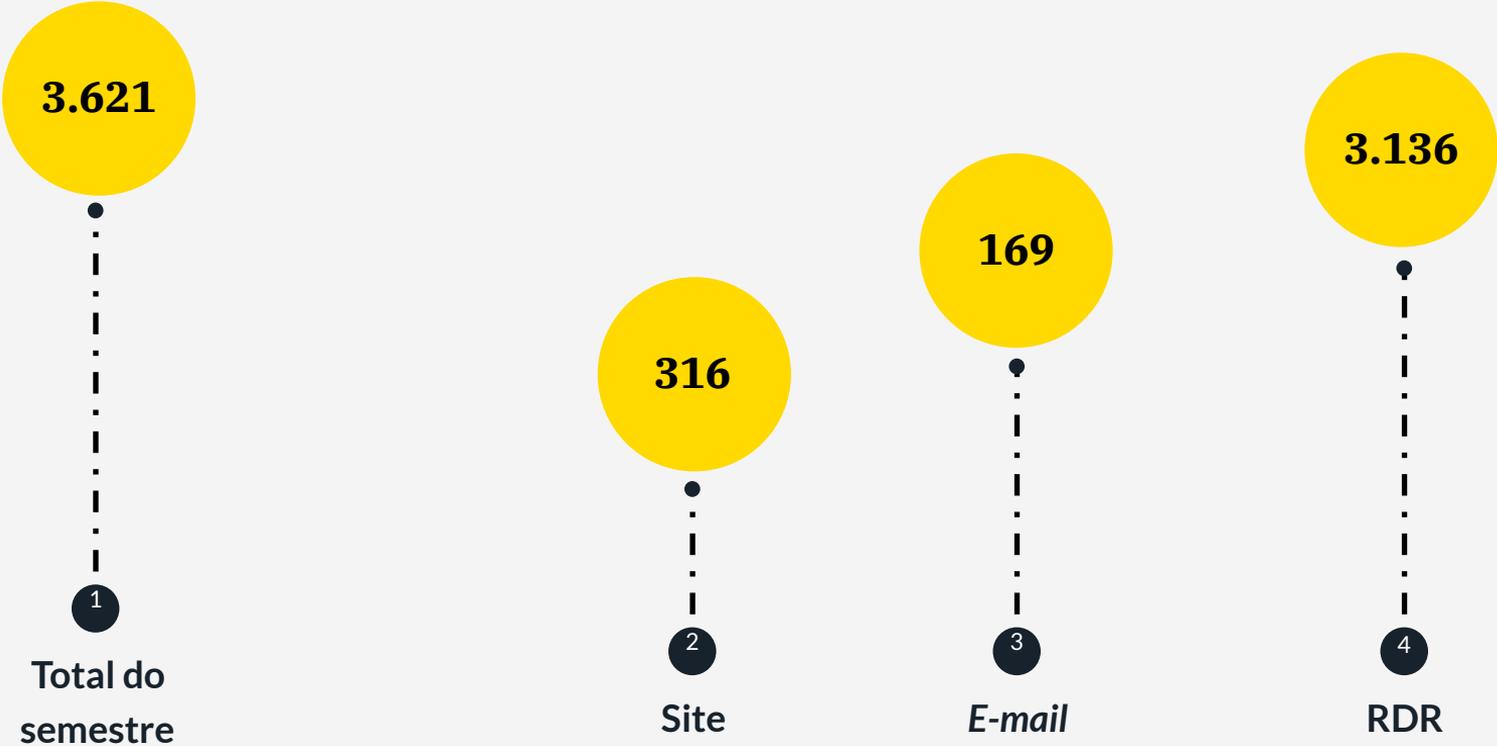
Temos um prazo de 10 úteis para te enviar a resposta definitiva

Nossa integração se estende para outras plataformas como o Consumidor.Gov.Br (Procons) e RDR (Bacen)



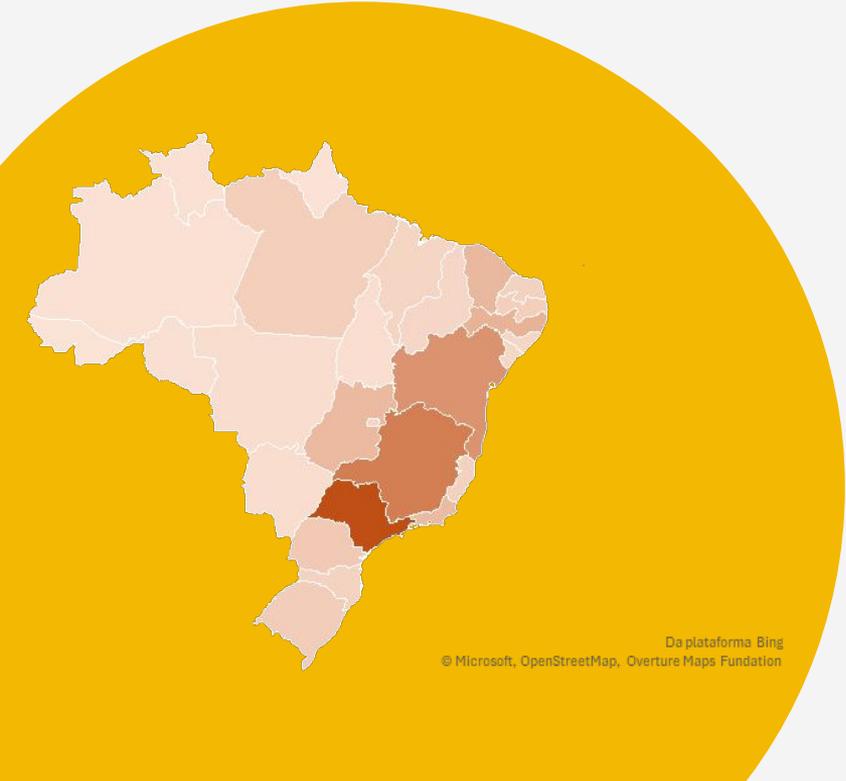
entre **Julho** e  
**Dezembro** tivemos:

# NOSSOS NÚMEROS



entre **Julho** e  
**Dezembro** tivemos:

# NOSSOS NÚMEROS



## Top 5 estados manifestantes

UF	Qtde	%
São Paulo	632	17%
Minas Gerais	431	12%
Bahia	341	9%
Pernambuco	209	6%
Ceará	189	5%

entre **Julho** e  
**Dezembro** tivemos:

# NOSSOS NÚMEROS



## Nossa posição no Ranking de Reclamações do Banco Central (3º e 4º trimestre de 2024)

3º Tri			4º Tri			Evolução		
IF	Posição	Clientes	IF	Posição	Clientes	IF	Posição	Clientes (%)
Master	15º	8.924.862	Master	16º	10.285.671	Master	↓ 1	↑ 15%



Lembrando que neste Ranking quanto menor for a posição da instituição melhor é o seu desempenho!  
**“Cair neste Ranking é bom!”**

## considerações finais

**Então,  
é isso!**

Estaremos sempre disponíveis para receber suas dúvidas e sugestões.

Lembrando que, antes de acionar a Ouvidoria, você precisa acessar nosso *chat* dentro do aplicativo ou nos enviar um e-mail.

Mas em caso de insatisfação com a resolução, certamente, devem ser abertas manifestações conosco para que, de fato, entreguemos uma conclusão definitiva.

**valeu ;)**