

# Interações inteligentes

## Experiências surpreendentes

COMMUNICATION COMPLIANCE

**wittel**



# Nossa agenda

01

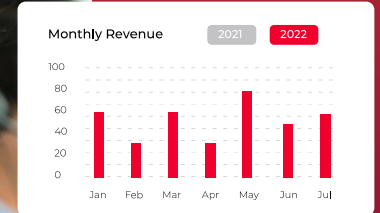
Quem somos

02

Soluções para o Mercado Financeiro

03

A solução Communication Compliance



Atendimento

Accept

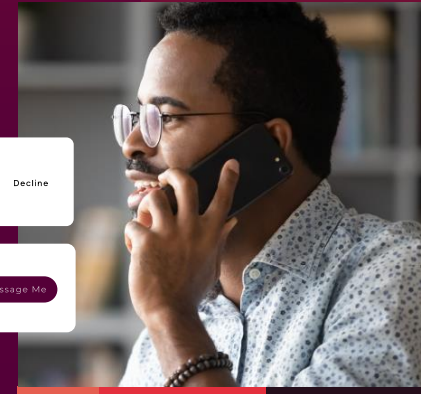
Decline



Atendimento



Message Me



# Quem somos



Somos uma multinacional brasileira  
presente em diferentes cidades  
da **América Latina**.

**600**  
clientes  
em todo o Brasil



**150**  
milhões  
de interações por mês



**8** entre os  
**10 maiores**  
Bancos do Brasil



**3** das maiores  
**empresas de**  
**energia** do país



# Sobre a Wittel



Construção da **excelência** no atendimento ao cliente, através de **interações positivas** que resultam em **experiências únicas** e, de fato, relevantes.



Mais de 30 anos  
de experiência no  
mercado



Parceria exclusiva  
com a IPC no  
Brasil



Presente em  
grande parte do  
mercado  
brasileiro e em  
50 países



Visão holística  
dos processos de  
negócio



Agilidade na  
detecção e  
resolução de  
demandas



Profissionais  
altamente  
qualificados e  
certificados

# Nossos Clientes



Temos forte presença no mercado financeiro com uma carteira de clientes de grandes bancos e corretoras. Somos reconhecidos pelo mercado financeiro como principal **parceiro estratégico** e de negócios, atendendo as necessidades das mesas de operações financeiras, gerando **eficiência** e garantindo a **conformidade**.



# Soluções para o Mercado Financeiro



Portfólio completo de soluções para atender às exigências das organizações financeiras:



## REDE DE COMUNICAÇÃO

Ecosistema de plataforma que conecta diversos participantes do mercado de capitais.



## GRAVAÇÃO

Plataforma de gravação das interações visando garantir o registro das operações realizadas, conforme regulamentação da CVM e BC.



## COMMUNICATION COMPLIANCE

Solução para garantir aderência às normas legais, éticas e regulatórias que se aplicam ao setor financeiro.

# Soluções para o Mercado Financeiro



Portfólio completo de soluções para atender às exigências das organizações financeiras:



## REDE DE COMUNICAÇÃO

Ecosistema de plataforma que conecta diversos participantes do mercado de capitais.



## GRAVAÇÃO

Plataforma de gravação das interações visando garantir o registro das operações realizadas, conforme regulamentação da CVM e BC.



## COMMUNICATION COMPLIANCE

Solução para garantir aderência às normas legais, éticas e regulatórias que se aplicam ao setor financeiro.

# A Solução



O Communication Compliance surge como uma poderosa solução para garantir um programa estruturado de compliance dentro das organizações financeiras.

A solução reúne diversos recursos que visam garantir a conformidade com as normas, leis e regulamentos aplicáveis ao setor, possibilitando a realização de monitoramento de riscos, auditorias e gestão de consequências.

Oferece benefícios como prevenção de fraudes, proteção da reputação, redução de custos e melhoria da competitividade.





# Processo no Communication Compliance

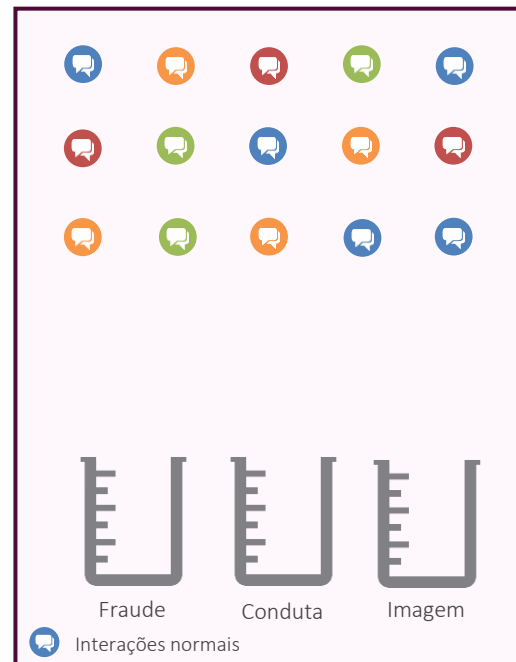


## INTEGRAÇÃO COM OS CANAIS OFICIAIS



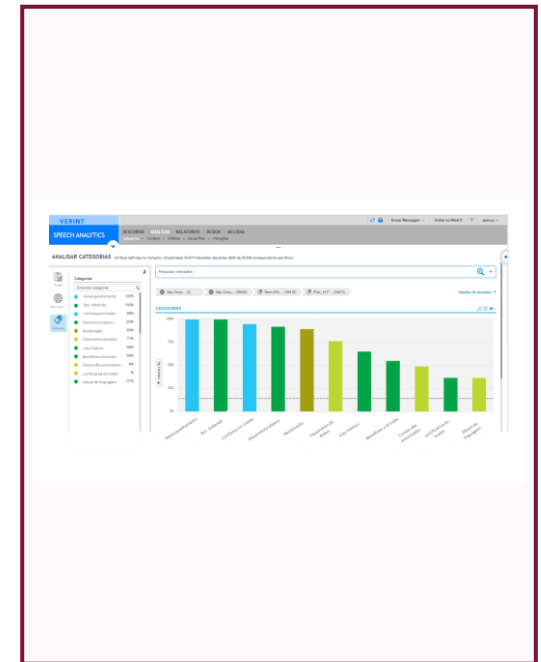
Múltiplas fontes de  
comunicação

## MONITORAMENTO COMPLETO



Análises de 100% das  
interações com alertas por IA

## GOVERNANÇA DE COMPLIANCE



Garantir os padrões de  
Conformidade

# Principais alertas de Compliance



## Canais não Autorizados

Identificar comunicação e efetivação de transações realizadas em canais de atendimento não autorizados.

## Recomendação do Trader

Identificar palavras ou frases que possam indicar risco de não conformidade ou fraude a partir de recomendações do trader.

## Informação Privilegiada

Visibilidade das informações passadas e que não são de conhecimento público com o objetivo de obter vantagem nas negociações.

## Padrões de Comportamento

Identificar chamadas onde os traders tentam evitar a gravação ou a supervisão, com conversas interrompidas e reiniciadas, mudanças bruscas de assunto ou abuso de linguagem.



## Viés Político

Identificar variações importantes motivadas por questões políticas que podem mudar a trajetória do mercado financeiro.

## Sentimento do Cliente

Análise de sentimento para identificar chamadas que possam conter atrito ou frustração por parte do cliente. Essas chamadas podem indicar problemas de conformidade.

## Elegibilidade Suitability

Capturar informações sobre o cliente a fim de identificar o seu perfil nos investimentos. Desta forma, torna-se possível compreender qual é o nível de tolerância aos riscos que cada investidor apresenta.

## Linguagem Codificada

Veja se os traders estão tentando ocultar a não conformidade utilizando linguagem codificada ou jargão.

# A solução Communication Compliance



Solução completa para criação de um programa estruturado de compliance dentro das organizações financeiras:

## Legal Hold

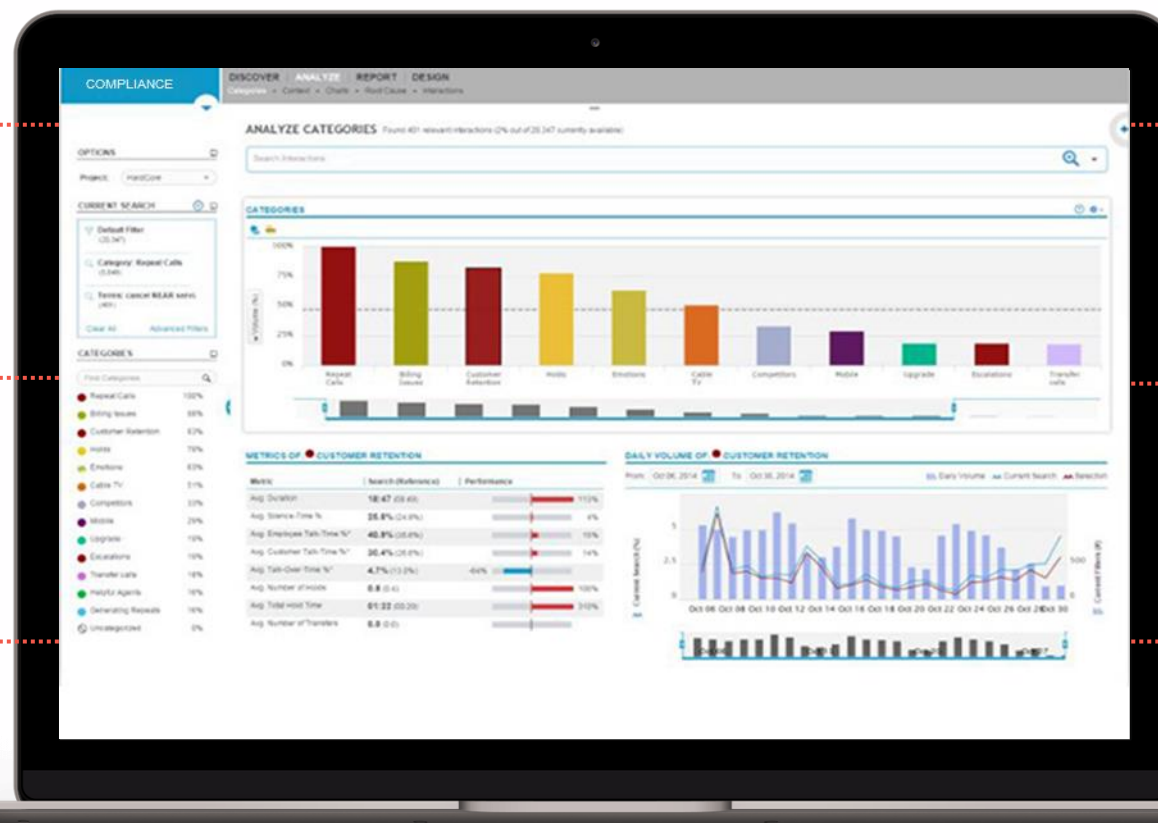
Visando **preservar as informações** relevantes para uma investigação pelo **tempo necessário**, evitando que sejam alteradas, excluídas ou destruídas.

## Conformidade com as Regulamentações

Recursos avançados de transcrição para a correta identificação das conversas e **reconstrução confiável da cadeia de eventos** de uma negociação.

## Risk Management

**Eficiência** na identificação, avaliação e **controle dos riscos** para atender objetivos legais, contratuais e internos.



## Trading Reconstruction

Interações de todas as fontes de comunicações utilizadas e **reunião de evidências**.

## Controle e gestão

Através de um **dashboard único** com indicadores-chave, **alertas** em tempo real e **relatórios personalizáveis**.

## Case Management

**Workflow** configurável de **investigação e resolução de casos de não conformidade**, garantindo consistência e colaboração entre as **linhas de defesa**.

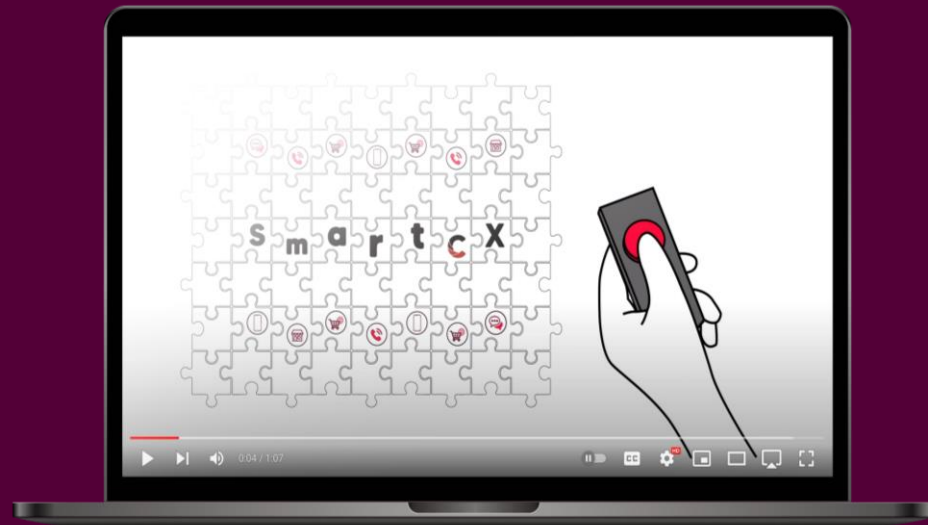
# Foco no que realmente importa



A solução de **Compliance Wittel** contribui para que empresas possam elevar a experiência do cliente em seus canais de atendimento e garantir o compliance, oferecendo o máximo de benefícios que resultam da análise e da compreensão das interações.



# Conte conosco para criar **experiências incríveis!**



Nome: **Insira aqui**

Cargo: **Insira aqui**

E-mail: **Insira aqui**

Celular ou fixo: **Insira aqui**

**wittel.com**

**wittel**



Brasil – Rio de Janeiro, São Paulo | Chile – Santiago