

**RELATÓRIO SEMESTRAL DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA
2º SEMESTRE DE 2023**

SUMÁRIO

1. Escopo e Abrangência	3
2. Organização e Estrutura da Ouvidoria	3
3. Volumetria dos Atendimentos	4
4. Avaliação da Qualidade do Atendimento	5
5. Conclusão	7

1. ESCOPO E ABRANGÊNCIA

Em atenção à Resolução nº 4.860 do CMN e Instrução Normativa 265 de 31/03/2022 do BACEN, este relatório sintetiza as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco CNH Industrial no segundo semestre de 2023.

2. ORGANIZAÇÃO E ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Banco CNH Industrial, atua de forma participativa, buscando atender os clientes de forma efetiva e é composta por um Ouvidor devidamente certificado.

Dispõe dos seguintes canais de atendimento:

Atendimento por telefone

Serviço de Atendimento ao Cliente: 0800 300 3000
Ouvidoria: 0800 702 7041

Atendimento por Correspondência ou E-mail

Av. Juscelino K. de Oliveira, 11.825 - Cidade Industrial - Curitiba/PR - 81170-901
E-mail: ouvidoria.bancocnh@cnhind.com

Horário de Atendimento por telefone: De segunda a sexta-feira, das 10h00 às 16h00 (exceto feriados).

Funcionamento da Ouvidoria

Todas as reclamações registradas previamente recebem a devida atenção da Ouvidoria, sendo analisadas e respondidas, conforme estipulado pela Resolução nº 4.860, artigo 6º, inciso I do caput, e alínea "a" do inciso III do § 2º.

Também está sob a responsabilidade da Ouvidoria o acompanhamento das reclamações registradas diretamente no Banco Central do Brasil visando ao cumprimento dos prazos estabelecidos pelos Órgãos Fiscalizadores e Reguladores, além de garantir a transparência necessária para o cumprimento da tarefa.

3. VOLUMETRIA DOS ATENDIMENTOS

No referido período foram registradas 17 (dezesete) ocorrências. As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 6 (seis) dias. Salienta-se que as manifestações não ultrapassaram o prazo estipulado pelo BACEN que é de 10 (dez) dias úteis.

Os setores demandados foram as áreas de Ouvidoria, Cobrança, BackOffice, Remarketing, Formalização Gravames e Cadastro sendo 4 (quatro), 5 (cinco), 3 (três), 3 (três), 1 (um) e 1 (um), manifestações respectivamente, o que corresponde a 100% do total das manifestações na Ouvidoria no período. A totalidade das manifestações da área de Ouvidoria, foram relacionadas a Cópia de gravação do atendimento. A área de Cobrança, foram relacionadas a Insatisfação com atendimento/negociação das assessorias/escritórios e Renegociação / Negociação - Parcelas a vencer e/ou vencidas. A área de BackOffice, foram relacionadas a Cobrança indevida / desconhece a cobrança, Carta de saldo devedor - Sinistro e Serasa/SPC. A área de Remarketing, foram relacionadas a Problemas com bem usados adquiridos em leilão. A área de Formalização Gravames, foi relacionada a Baixa de Gravame - CV. E por fim, a área de Cadastro, foi relacionada a Atualização endereço de e-mail.

O principal objetivo da Ouvidoria permanece sendo de ser o canal de atendimento de segunda instância, onde os clientes que já passaram por algum canal de atendimento e não obtiveram êxito na resolução de seus problemas, podem contar com um atendimento personalizado e de qualidade. Mantendo sempre o compromisso da busca contínua pela melhoria dos serviços prestados.

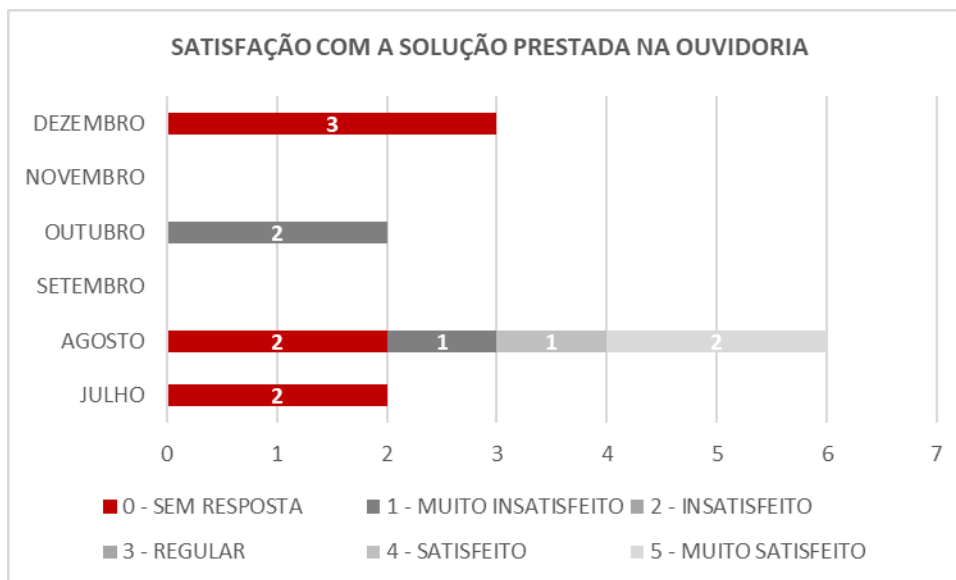
Mês	Temas	Procedente Solucionada	Procedente Não Solucionada	Improcedente	Total	PF	PJ
Julho	Operações de Crédito	-	-	5	5	2	3
Agosto	Operações de Crédito	-	-	2	2	2	-
Setembro	Operações de Crédito	1	-	1	2	-	2
Outubro	Operações de Crédito	-	-	3	3	-	3
Novembro	Operações de Crédito	-	-	-	-	-	-
Dezembro	Operações de Crédito	-	-	5	5	3	2
TOTAL		1	-	16	17	7	10

4. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Em atendimento à Instrução Normativa 265 de 31/03/2022 do BACEN, abaixo o resultado das pesquisas de satisfação regulatórias:

SATISFAÇÃO COM A SOLUÇÃO PRESTADA NA OUVIDORIA

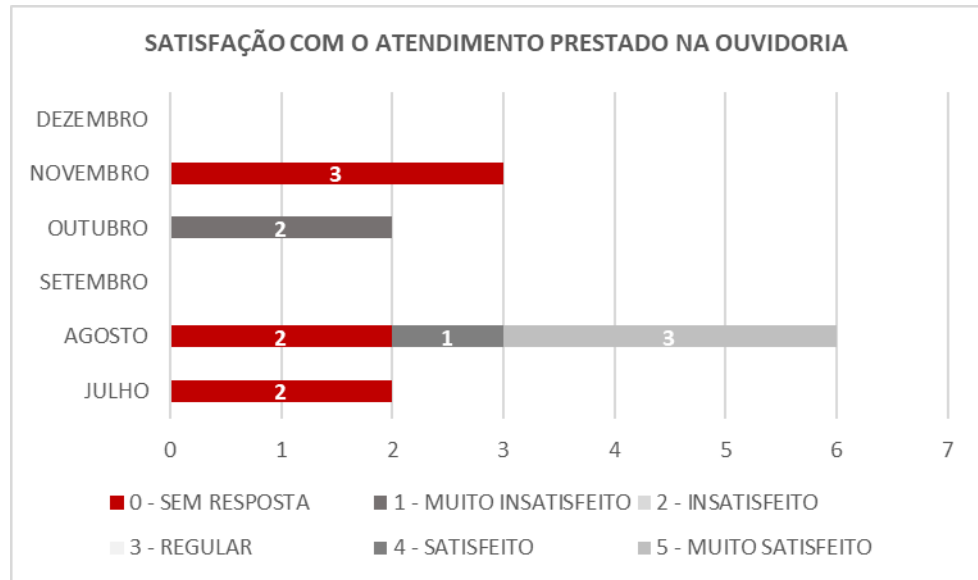
CLASSIFICAÇÃO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
0 - SEM RESPOSTA	2	2			3		7
1 - MUITO INSATISFEITO		1		2			3
2 - INSATISFEITO							0
3 - REGULAR							0
4 - SATISFEITO		1					1
5 - MUITO SATISFEITO		2					2
QDE TOTAL	2	6	0	2	3	0	13



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO NA OUVIDORIA

CLASSIFICAÇÃO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
0 - SEM RESPOSTA	2	2			3		7
1 - MUITO INSATISFEITO				2			2
2 - INSATISFEITO							0
3 - REGULAR							0
4 - SATISFEITO		1					1
5 - MUITO SATISFEITO		3					3

QDE TOTAL	2	6	0	2	3	0	13
------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------



5. CONCLUSÃO

Considerando a organização, o funcionamento e a atuação da Ouvidoria do Banco CNH Industrial no 2º semestre/2023, entendemos que está em conformidade à Resolução nº. 4.860.

Curitiba, 29 de abril de 2024.