

**RELATÓRIO SEMESTRAL DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA
1º SEMESTRE DE 2019**

SUMÁRIO

1. Escopo e Abrangência	3
2. Organização e Estrutura da Ouvidoria	3
3. Volumetria dos Atendimentos	4
4. Avaliação da Qualidade do Atendimento	6
5. Conclusão	8

1. ESCOPO E ABRANGÊNCIA

Em atenção à Resolução nº 4.629 do CMN e Circular nº 3.881 do BACEN, este relatório sintetiza as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco CNH Industrial Capital no primeiro semestre de 2019.

2. ORGANIZAÇÃO E ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Banco CNH Industrial Capital, 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 4.629, artigo 6º.

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 7 (sete) ocorrências. As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 5 (cinco) 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 BackOffice e de Cobrança, com 4 (quatro) e 3 (três) manifestações respectivamente, o que corresponde a 100% do total das manifestações na Ouvidoria no período. A totalidade das manifestações da área de BackOffice foram relacionadas a Quebra do Sigilo Bancário, Termo de Quitação, Valores para Quitação e Baixa Serasa. As manifestações da área de Cobrança foram relacionadas a Renegociação, Insatisfação com Atendimento da Assessoria e Negociação de parcela vencida.

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.

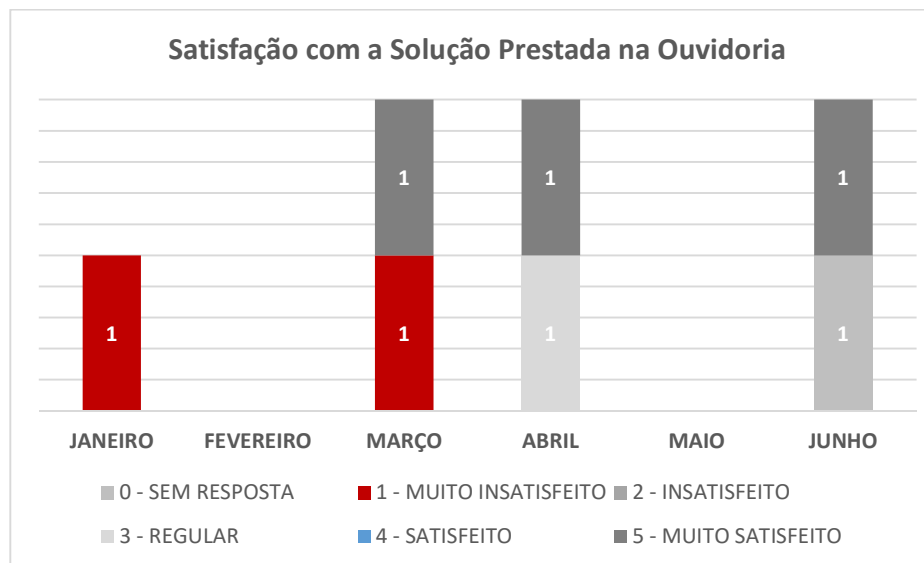
Mês	Temas	Procedente Solucionada	Procedente Não Solucionada	Improcedente	Total	PF	PJ
Janeiro	Operações de Crédito	-	-	1	-	-	1
Fevereiro	Operações de Crédito	-	-	-	-	-	-
Março	Operações de Crédito	1	-	1	-	2	-
Abril	Operações de Crédito	-	-	2	-	-	2
Maio	Operações de Crédito	-	-	-	-	-	-
Junho	Operações de Crédito	1	-	1	-	2	-
TOTAL		2	-	5	-	4	3

4. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Em atendimento à Circular BACEN nº 3.881/18, abaixo o resultado das pesquisas de satisfação regulatórias:

SATISFAÇÃO COM A SOLUÇÃO PRESTADA NA OUVIDORIA

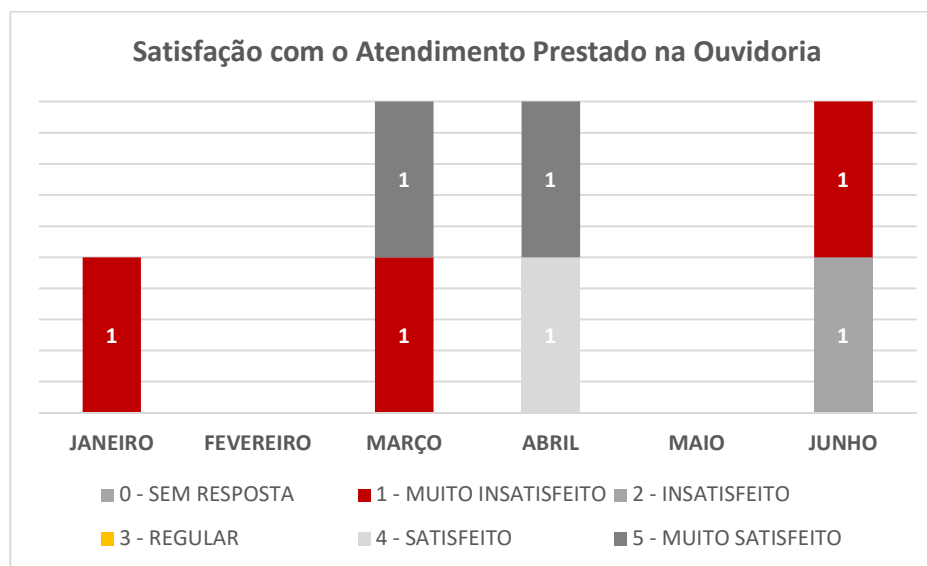
CLASSIFICAÇÃO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
0 - SEM RESPOSTA						1	1
1 - MUITO INSATISFEITO	1		1				2
2 - INSATISFEITO							0
3 - REGULAR				1			1
4 - SATISFEITO							0
5 - MUITO SATISFEITO			1	1		1	3
QDE TOTAL	1	0	2	2	0	2	7



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO NA OUVIDORIA

CLASSIFICAÇÃO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
0 - SEM RESPOSTA						1	1
1 - MUITO INSATISFEITO	1		1			1	3
2 - INSATISFEITO							0
3 - REGULAR							0
4 - SATISFEITO				1			1
5 - MUITO SATISFEITO			1	1			2

QDE TOTAL	1	0	2	2	0	2	7
-----------	---	---	---	---	---	---	---



5. CONCLUSÃO

Considerando a organização, o funcionamento e a atuação da Ouvidoria do Banco CNH Industrial Capital no 1º semestre/2019, entendemos que está em conformidade à Resolução nº. 4.629.

Curitiba, 06 de setembro de 2019.