

**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](mailto: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.

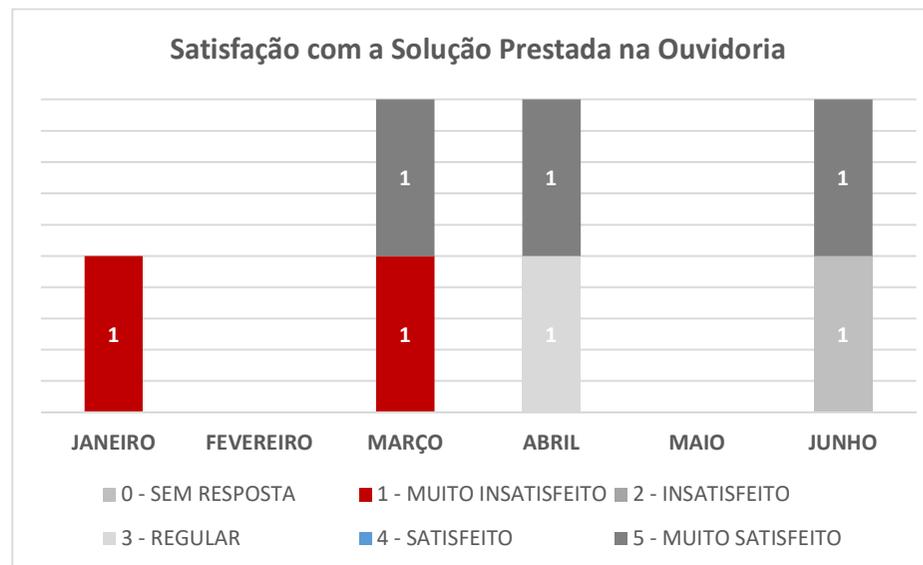
<b>Mês</b>	<b>Temas</b>	<b>Procedente Solucionada</b>	<b>Procedente Não Solucionada</b>	<b>Improcedente</b>	<b>Total</b>	<b>PF</b>	<b>PJ</b>
Janeiro	Operações de Crédito	-	-	1	-	-	1
Fevereiro	Operações de Crédito	-	-	-	-	-	-
Março	Operações de Crédito	1	-	1	-	2	-
Abril	Operações de Crédito	-	-	2	-	-	2
Maio	Operações de Crédito	-	-	-	-	-	-
Junho	Operações de Crédito	1	-	1	-	2	-
<b>TOTAL</b>		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

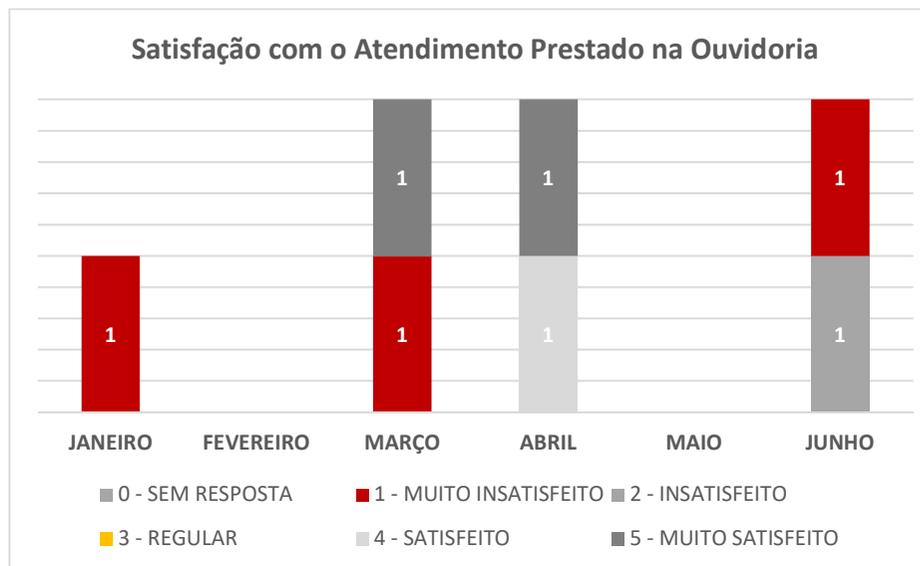
CLASSIFICAÇÃO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
0 - SEM RESPOSTA						1	1
1 - MUITO INSATISFEITO	1		1				2
2 - INSATISFEITO							0
3 - REGULAR				1			1
4 - SATISFEITO							0
5 - MUITO SATISFEITO			1	1		1	3
<b>QDE TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>7</b>



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.