

**RELATÓRIO SEMESTRAL DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA
2º SEMESTRE DE 2017**

SUMÁRIO

1. Escopo e Abrangência.....	3
2. Organização e Estrutura da Ouvidoria.....	3
3. Volumetria dos Atendimentos.....	4
4. Conclusão.....	5

1. ESCOPO E ABRANGÊNCIA

Em atenção à Resolução nº. 4.433/2015 do Conselho Monetário Nacional, este relatório sintetiza as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco CNH Industrial Capital no segundo semestre de 2017.

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 4.433/2015, 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 foi registrada 1 (uma) ocorrência. A manifestação foi respondida em um prazo de 4 (quatro) dias. Salienta-se que a manifestação não ultrapassou o prazo estipulado pelo BACEN que é de 10 (dez) dias úteis.

A manifestação versou sobre o envio do Termo de Quitação, porém concluiu-se procedente solucionada, pois o documento foi enviado ao endereço do cliente fora do prazo estipulado na demanda de 1º instância, ou seja no SAC.

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 continua pela melhoria dos serviços prestados.

Mês	Temas	Procedente Solucionada	Procedente Não Solucionada	Improcedente	Total	PF	PJ
Julho	-	-	-	-	-	-	-
Agosto	Operações de Crédito	1	-	-	1	-	1
Setembro	-	-	-	-	-	-	-
Outubro	-	-	-	-	-	-	-
Novembro	-	-	-	-	-	-	-
Dezembro	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL		1	-	-	1	-	1

4. CONCLUSÃO

Considerando a organização, o funcionamento e a atuação da Ouvidoria do Banco CNH Industrial Capital no 2º semestre/2017, entendemos que está em conformidade à Resolução nº. 4.433/2015.

Curitiba, 20 de Março de 2018.