

RELATÓRIO OUVIDORIA

(2ºsem/22)

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

I – Do Relatório

A) Objetivo:

O presente relatório foi concebido com o objetivo de registrar o desenvolvimento dos trabalhos da Ouvidoria no Consórcio Honda no período de 1/07/2022 a 31/12/2022, bem como o cumprimento das determinações legais e em conformidade com a legislação vigente.

B) Abrangência:

Consórcio Honda.

Banco Honda.

II - Da Ouvidoria

A) Instituição:

A Ouvidoria foi instituída 31 de dezembro de 2007 no Consórcio Honda.

Atualmente está subordinada à Supervisão e Gerência do Departamento Jurídico, ambos subordinados à Diretoria.

Juntamente com a implantação do componente organizacional da Ouvidoria foi constituído o Comitê Ouvidoria. Em 01/06/2017, houve a transferência do componente de Ouvidoria para o Departamento Jurídico de modo que o Comitê de Ouvidoria passou a ser realizado em conjunto com o Comitê Jurídico.

A divulgação da Ouvidoria do Banco Honda está assegurada nos seguintes canais:

- nas instalações das concessionárias conveniadas;
- no site da empresa na Internet;
- no carnê de pagamento;
- na Cédula de Crédito Bancário (CCB), no contrato de financiamento/arrendamento;
- nos materiais publicitários e demais comunicações com o cliente.

O acesso à Ouvidoria está garantido pelos seguintes meios de atendimento:

- Serviço de atendimento telefônico via discagem direta gratuita (DDG), inclusive para portadores de deficiência auditiva;
- Website do Banco Honda e do Consorcio Nacional Honda;
- Serviço de mensagem da plataforma WhatsApp
- Por carta;
- Presencial nas instalações da própria instituição financeira.

Critérios para acesso a Ouvidoria:

Em consonância com a legislação vigente, a atuação da Ouvidoria está direcionada para atender às demandas dos clientes que não tiverem sido solucionadas no atendimento primário da Instituição. Nesse sentido, o acesso a Ouvidoria está condicionado aos seguintes pré-requisitos:

- Ser Cliente da Instituição Financeira;
- Ter contatado a instituição nos serviços de atendimento convencionais; e
- Ter número do registro de demanda com prazo encerrado ou vencido junto aos canais primários de atendimento.

Não atendendo aos critérios de acesso à Ouvidoria, a manifestação do cliente é direcionada para o atendimento convencional para as devidas providências

Além das demandas acolhidas pelos canais supracitados, a Ouvidoria também dá tratativas às manifestações realizadas junto ao Banco Central do Brasil (Bacen).

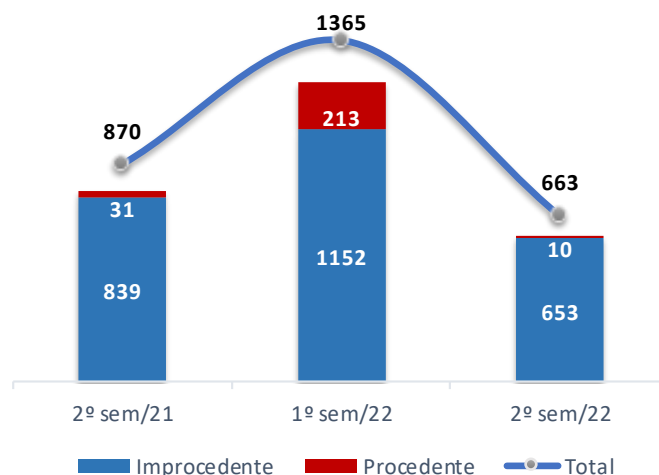
Uma vez registrada no sistema interno, todas as demandas (Ouvidoria e RDR), são analisadas pela equipe interna. Quando detectada a necessidade, os departamentos relacionados são acionados para o atendimento e/ou prestação de informações adicionais.

Concluída a análise, é verificada a necessidade de adequação do que foi acordado contratualmente com o reivindicado pelo cliente, bem como a existência de erro operacional. Havendo providências a serem tomadas, estas são evidenciadas pela Ouvidoria e informadas ao cliente que toma ciência do andamento do atendimento de sua manifestação.

Concluída as ações cabíveis em cada manifestação, a resposta é encaminhada ao cliente por carta, e-mail ou ligação telefônica gravada.

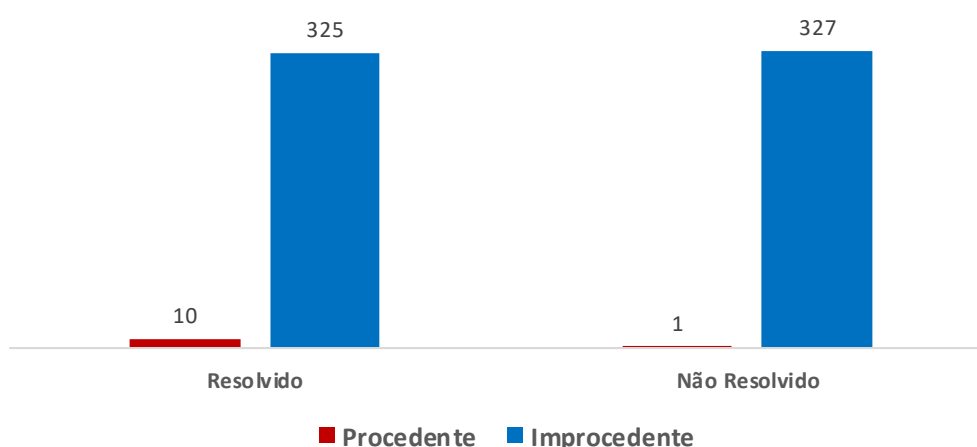
II – Seção Estatística: Demandas Registradas na Ouvidoria do Banco Honda

1. Demandas Procedentes x Improcedentes Ouvidoria/Bacen



No 2º semestre de 2022 foram registradas 663 demandas, de modo que, o semestre em análise representou uma redução no volume geral de reclamações recebidas de 51% em relação ao semestre anterior. Pode-se afirmar que, a variação está diretamente relacionada a suspensão da consulta disponibilizada pelo Banco Central relativo à Resolução 98, que trata dos valores disponíveis para levantamento junto as instituições financeiras. Os efeitos da publicação da resolução tiveram o volume mais expressivo entre os meses de março e abril/2022, e com a interrupção da consulta o volume de casos voltou ao nível verificado no 2º sem/21

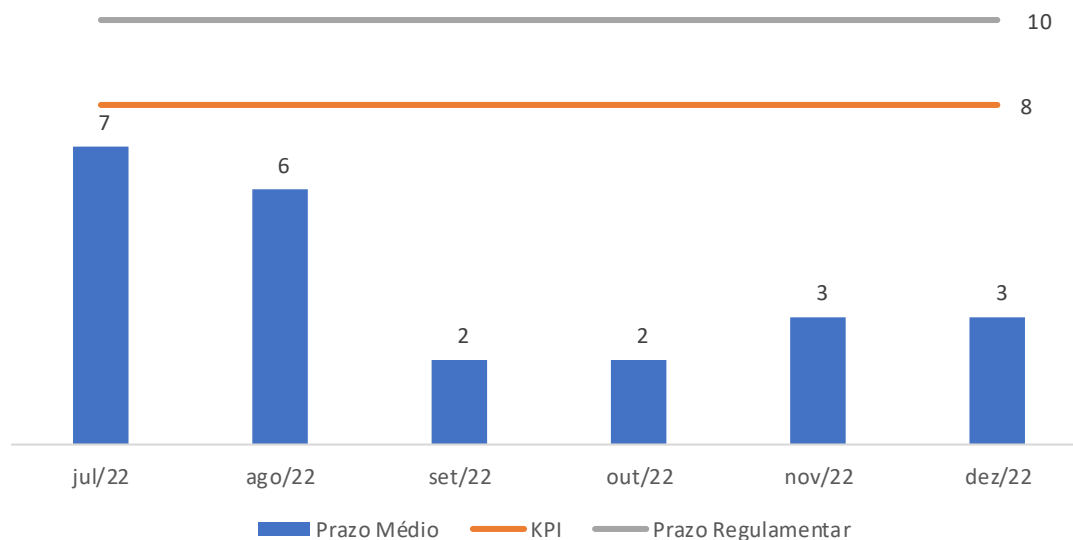
2. Resolubilidade das Demandas Ouvidoria/Bacen.



Ao analisarmos as tratativas referentes as reclamações recebidas, nota-se que nos casos em que se constatou a procedência do pleito do cliente as providências adotadas para resolução foram prontamente adotadas em pela Ouvidoria de modo que o problema relatado pôde ser sanado em 99% dos casos.

Destacamos ainda que, mesmo constatando-se improcedência em relação ao pleito do reclamante, a Ouvidoria conseguiu auxiliar o cliente em (51%) dos casos.

3. Tempo médio de Atendimento das demandas na Ouvidoria/Bacen



Em relação ao prazo de resposta das demandas recebidas nos canais de Ouvidoria ou encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, informamos que o prazo médio mensal atendeu ao KPI (8 dias úteis) em todos os meses, assegurando o cumprimento não apenas do prazo regulamentar (10 dias úteis), mas permitindo um retorno breve às solicitações dos clientes.