

RELATÓRIO OUVIDORIA

(1ºsem/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 Banco Honda e no Consórcio Honda no período de 1/01/2022 a 30/06/2022, 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 no Banco Honda em 30 de setembro de 2007.

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).

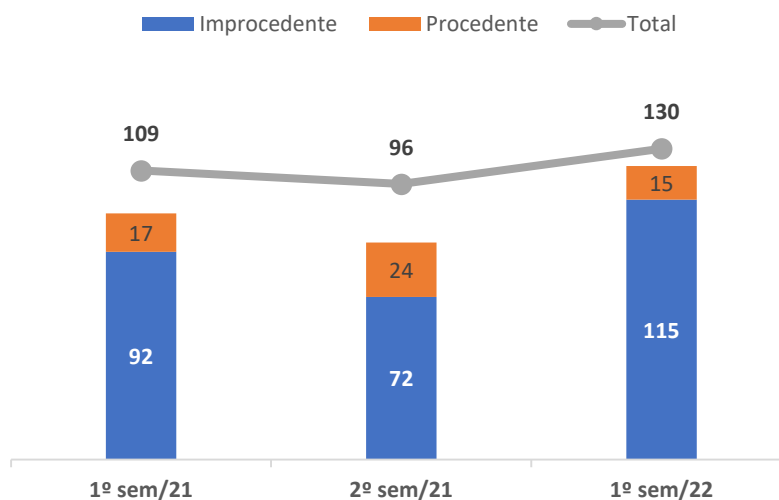
Uma vez registrada no sistema interno, todas as demandas (Ouvidoria e RDR), são analisadas pela equipe interna. Quando detectada a necessidade, os departamentos relacionados são acionados para o atendimento e/ou prestação de informações adicionais.

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

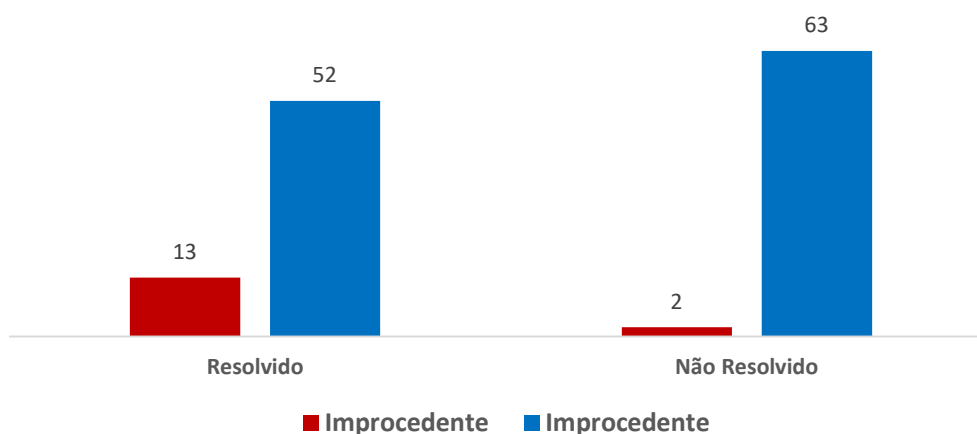
1. Demandas Procedentes x Improcedentes Ouvidoria/Bacen



No 1º semestre de 2022 foram registradas 130 demandas nos canais de Ouvidoria/Banco Central (49 no canal de Ouvidoria e 81 no canal de Registro de Denúncias e Reclamações – RDR - do Banco Central) demonstrando aumento de 12% em relação ao semestre anterior. Tal variação está diretamente relacionada a publicação pelo Banco Central da Resolução 98, relativa a 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, haja vista que, nesse período a empresa teve dificuldade para prestar atendimento dos clientes por meio dos canais de indicados para tal finalidade (Central de Atendimento ao Cliente) acarretando um volume histórico demandas via Banco Central do Brasil.

A seguir, um panorama dos principais assuntos reclamados.

2. Resolubilidade das Demandas Ouvidoria/Bacen.



Ao analisarmos as tratativas referentes as reclamações recebidas, nota-se que em 97% dos casos em que se constatou a procedência do pleito do cliente as providências adotadas para resolução foram prontamente adotadas pela Ouvidoria de modo que o problema relatado pôde ser sanado. Destacamos que apenas em 2 casos não foi possível dar andamento à solicitação do cliente por tratar-se de caso em que a reclamação consistia na impossibilidade de acesso aos canais de atendimento para levantamento de valores a receber (Resolução 98 Bacen) e durante as tratativas da Ouvidoria não obtivemos sucesso nas tentativas de contato com o cliente. Não obstante, para esses casos formalizamos resposta à reclamação prestando as devidas instruções acerca do procedimento a ser adotado para que os valores pudessem ser solicitados.