

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Data base Dez - 2016

RELATÓRIO OUVIDORIA

1. Introdução

O presente relatório foi concebido com o objetivo de registrar o desenvolvimento dos trabalhos da Ouvidoria no Banco Honda, bem como o cumprimento das determinações legais e em conformidade com a Resolução 4.433/15 do Banco Central do Brasil.

2. Estrutura do Componente Organizacional de Ouvidoria

Instituída desde o ano de 2007, a Ouvidoria tem o objetivo de representar o cliente dentro da empresa com atuação pautada pela transparência, independência, imparcialidade, e conformidade com as leis, regulamentos e normas interna e voltada ao aperfeiçoamento de processos internos.

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

- nas instalações das concessionárias conveniadas;
- nas dependências internas da empresa;
- 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:

- Por carta
- Presencial nas instalações da própria instituição financeira.
- Atendimento telefônico gratuito (0800).

Além do acolhimento das demandas recebidas por meio dos canais de acesso listados, a Ouvidoria também é responsável pelo acolhimento e adoção das tratativas necessárias para atendimento às manifestações realizadas pelos clientes junto ao Banco Central do Brasil.

Internamente a estrutura é composta pelo Presidente, Supervisor de Atendimento, Ouvidor, Analistas de Atendimento e é compartilhada com a Administradora de Consórcio Nacional Honda. No tocante à qualificação da equipe, os envolvidos diretamente nas tratativas para resolução das reclamações possuem experiência de atuação em instituições financeiras superior a 10 anos e são devidamente certificados para atuação na Ouvidoria, conforme estabelece a artigo 16, da Resolução 4.433/2015.

2.1. Critérios para acesso a Ouvidoria

Em consonância com o inciso I do artigo 3º da Resolução 4.433/15, 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.

3. Comissão e Comitê de Ouvidoria

Juntamente com a implantação do componente organizacional da Ouvidoria foi constituído o Comitê de Atendimento e Ouvidoria. Atualmente este Comitê mantém reuniões formais semestrais com o envolvimento de toda a alta Administração.

Não obstante, realizam-se também reuniões bimestrais com o envolvimento dos gestores envolvidos diretamente no atendimento às manifestações recebidas pelo canal de Ouvidoria, denominadas Comissão de Atendimento e Ouvidoria.

Independente das reuniões formais, a equipe de Ouvidoria conta com acesso aos gestores da instituição sempre que julgar necessário, havendo sempre o devido respaldo para atuação deste componente organizacional.

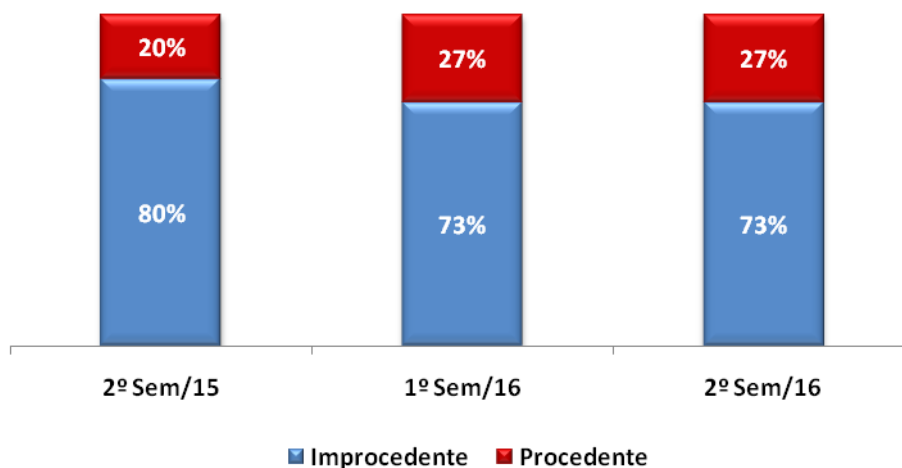
4. Atribuições da Ouvidoria

As atribuições da Ouvidoria do Banco Honda, abrangem:

- a) Atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes, inclusive na mediação de conflitos (Resolução 4.433);
- b) Identificar possíveis falhas nos processos internos, que resultaram na insatisfação do cliente, independente de registro de reclamação junto à Ouvidoria e/ou Banco Central, e reportá-las aos gestores envolvidos com o objetivo de que sejam avaliadas e sanadas;
- c) Garantir que as reivindicações classificadas como procedentes sejam levadas à ciência dos gestores envolvidos para avaliação de contramedida capaz de mitigar e/ou minimizar reincidências;
- d) Manter o Comitê de Atendimento e Ouvidoria informado sobre problemas detectados nos processos internos e o resultado das medidas adotadas pelos gestores para solucioná-los (Resolução 4.433);
- e) Garantir que todas as manifestações dos clientes sejam respondidas adequadamente, dentro dos prazos estabelecidos e em concordância com o CDC (Código de Defesa do Consumidor), e com a legislação vigente;
- f) Atuar como indutor de melhorias nos processos internos, por meio da sinalização de oportunidades de aperfeiçoamento identificadas a partir das reclamações recebidas.

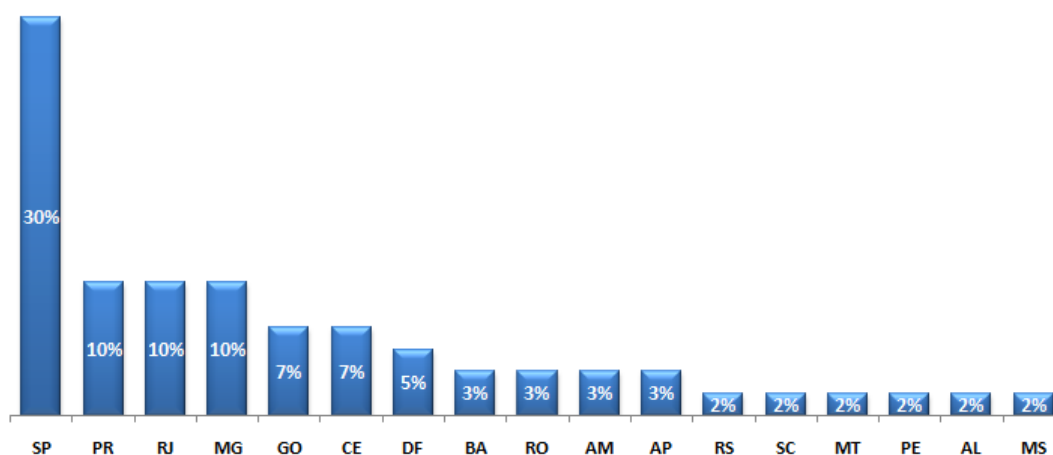
5. Seção Estatística

Demandas Procedentes x Improcedentes
(Ouvidoria e Banco Central)



A análise estatística das reclamações recebidas indica um comportamento estável das demandas classificadas como procedente no segundo semestre de 2016 em relação ao semestre anterior (2º sem/15) e um aumento se comparado com o 1º semestre de 2015. Após análise pormenorizada, não identificamos concentração em nenhum processo específico. Porém, em linha com os procedimentos adotados pela Ouvidoria, todos os casos foram devidamente tratados, respondidos e reportados aos departamentos envolvidos.

Demandas recebidas por UF
(Ouvidoria e Banco Central)



Ainda com base nas reclamações recebidas, nota-se predomínio de reclamações registradas no Estado de São Paulo, com 30%, do total de demandas. Porém, após análise detalhada, não identificamos padrão de reclamação em nenhum assunto especificamente.