

# **RELATÓRIO DA OUVIDORIA BANCO HONDA**

## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

---

---

### SEÇÃO DESCRITIVA DAS DEMANDAS

#### 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).
- Website do Banco Honda.
- 

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, Gerente Geral Jurídico, Gerente Jurídico, Supervisor Jurídico, 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 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 realizada em conjunto com o Comitê Jurídico. Atualmente o Comitê reúne-se trimestralmente com o corpo gestor do Banco Honda e do Consórcio Honda.

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**

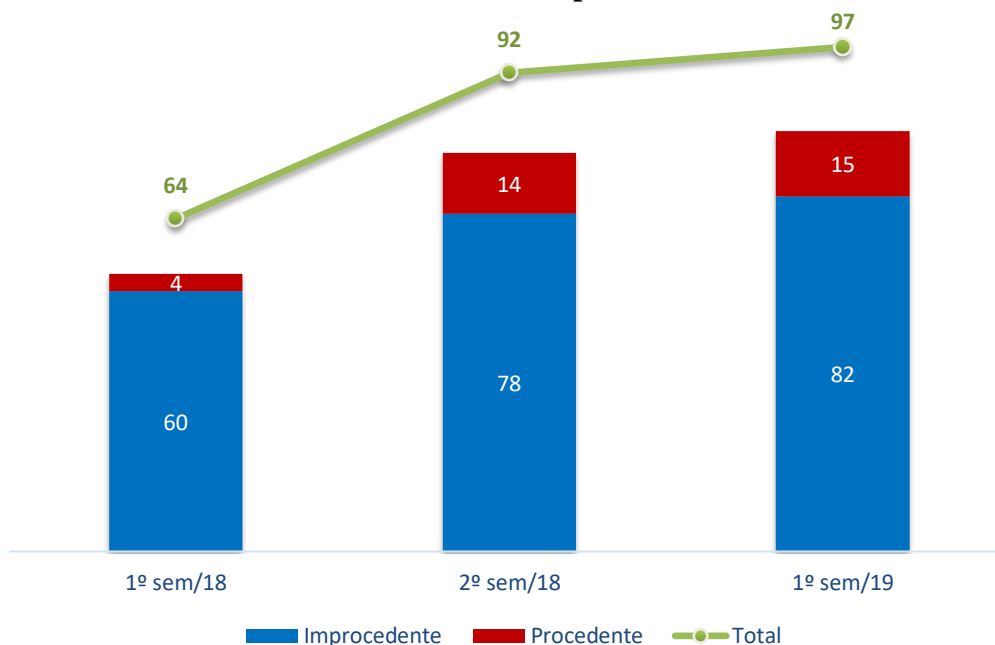
As atribuições da Ouvidoria do Banco Honda, abrangem:

- 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.

## SEÇÃO ESTATÍSTICA DAS DEMANDAS

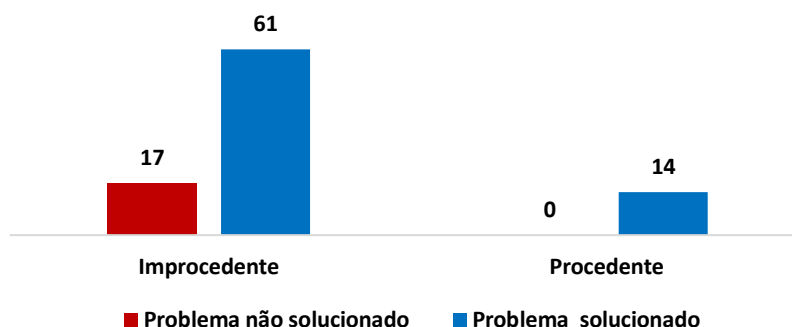
### 1. Demandas Procedentes x Improcedentes



No 1º semestre de 2019 foram registradas 97 demandas (46 no canal de Ouvidoria e 51 no canal de Registro de Denúncias e Reclamações – RDR- do Banco Central) demonstrando aumento de 5% em relação ao semestre anterior. Contudo, após análise pormenorizada dos casos, classificados como procedentes, 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.

Adicionalmente, realizamos ainda a análise das demandas classificadas como improcedentes, com o intuito de avaliar oportunidades de melhoria nos processos internos. Neste caso, nota-se a contestação da cobrança de contratos em atraso, contudo, não foram identificadas inconsistências em relação aos procedimentos adotados pelo Banco Honda, que estão devidamente estabelecidos contratualmente.

## 2. Resolubilidade das Demandas



Ao analisarmos as tratativas referentes as reclamações recebidas, nota-se que em todos os 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. Não obstante, mesmo constatando-se improcedência em relação ao pleito do reclamante, a Ouvidoria conseguiu auxiliar o financiado em (78%) dos casos.

## 3. Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria

Em atendimento a legislação vigente, o Banco Honda solicita aos financiados que registram reclamação junto a Ouvidoria o atendimento a uma pesquisa de satisfação com atribuição de notas entre 1 (pior nota) e 5 (melhor nota) em relação aos seguintes aspectos:

**Pergunta 1:** “Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para sua demanda.”

**Pergunta 2:** “ Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.”

Em relação a pesquisa de satisfação aplicada aos financiados que formalizam reclamações no canal da Ouvidoria, destacamos que o índice de clientes que responderam à pesquisa foi de 53%. Desses, 65% atribuíram nota 4 ou 5 para as duas perguntas da pesquisa, demonstrando a eficiência do canal de Ouvidoria na análise e atendimento ao pleito dos financiados.