

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 Banco 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 no Banco Honda em 30 de setembro de 2007 e posteriormente em 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.

Atualmente o Comitê reúne-se trimestralmente com o corpo gestor do Banco Honda e do Consórcio Honda. Integram as reuniões periódicas para reporte das atividades de Ouvidoria:

Participantes do Comitê com o Corpo Gestor
Presidente do Banco Honda e Consórcio Honda
Gerente de Compliance
Gerente Financeiro
Gerente Gestão de Clientes
Supervisor Departamento Jurídico
Ouvidor

Além da reunião trimestral em conjunto com a Comissão Jurídica, mensalmente a Ouvidoria apresenta reporte das atividades desempenhadas aos gestores da empresa.

B) Objetivo:

Os objetivos da Ouvidoria da Honda Serviços Financeiros estão em consonância com a legislação vigente, foram aprovados pelo Comitê de Atendimento e Ouvidoria de forma a:

1. Assegurar a estrita observância das normas emanadas pelos órgãos reguladores e CDC (Código de Defesa do Consumidor);
2. Ser um canal de comunicação dos clientes com o corpo gestor do Banco Honda e do Consórcio Honda;
3. Assegurar que possíveis falhas nos processos internos e/ou na adoção de providências relacionadas ao atendimento aos clientes sejam efetivamente avaliadas e sanadas;
4. Atuar como indutor de melhorias nos processos internos a partir das manifestações realizadas pelos clientes junto à Ouvidoria.

C) Missão:

Ser um representante do cliente dentro da empresa, dando-lhe voz ativa e assegurando a disponibilização de uma instância final de solução ou reavaliação do problema para aqueles que não ficaram satisfeitos com a solução indicada pelos canais habituais de atendimento, com atuação pautada pela transparência, ética, independência, imparcialidade e conformidade com as leis, regulamentos e normas internas.

D) Responsabilidades da Ouvidoria:

- 1º) Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;
- 2º) Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- 3º) Encaminhar resposta conclusiva para as demandas no prazo previsto;
- 4º) Fornecer protocolo ao cliente no momento do registro das reclamações;
- 5ª) Encaminhar pesquisa de satisfação ao cliente acerca da resolução do problema e do atendimento prestado pela Ouvidoria.
- 6º) Promover reuniões internas para propor medidas corretivas ou de melhorias de processos em decorrência da análise das reclamações;
- 7º) Elaborar mensalmente relatório relativo às atividades da Ouvidoria para ciência do Diretor responsável pela Ouvidoria;
- 8º) Manter o relatório à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo regulamentar na sede da instituição;

E) Responsabilidade do Diretor Responsável pela Ouvidoria:

- 1º) Garantir o envio do relatório referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria à Auditoria Interna, em conformidade com o definido na legislação vigente.

III – Seção Descritiva:

A) Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da Ouvidoria:

A Ouvidoria foi instituída nas empresas do conglomerado, com apoio integral da Diretoria da instituição, sendo garantida a independência de sua atuação.

O Comitê Jurídico e de Ouvidoria se reúne periodicamente para tomar ciência das deficiências detectadas mediante análise das manifestações dos clientes, das propostas de melhoria e das atividades desempenhadas pela Ouvidoria.

Caso seja avaliada a necessidade de correção de procedimentos internos ou mesmo a reparação ao cliente de despesas oriundas de erro operacional, a Ouvidoria tem independência em reportar os acontecimentos ao corpo diretivo.

B) Adequação da estrutura:

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:

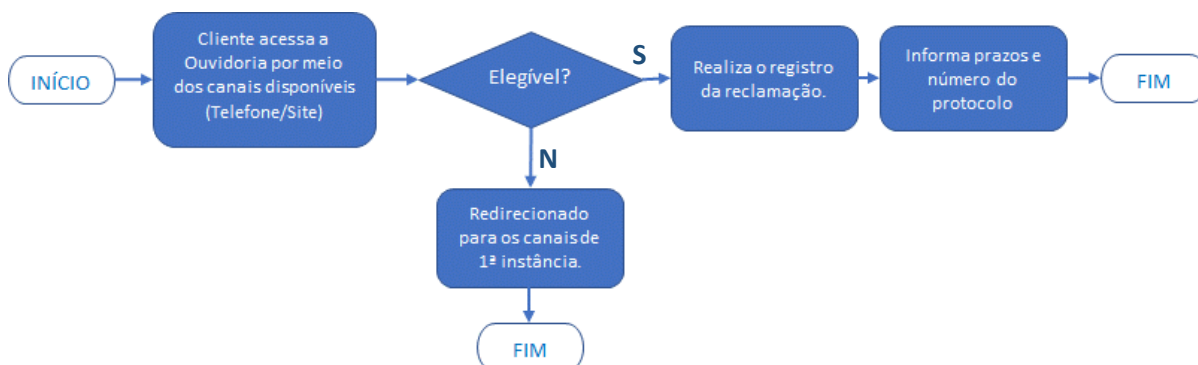
- Serviço de atendimento telefônico via discagem direta gratuita (DDG), inclusive para portadores de deficiência auditiva;
- Website do Banco Honda e do Consorcio Nacional Honda;
- Serviço de mensagem da plataforma WhatsApp
- Por carta;
- Presencial nas instalações da própria instituição financeira.

O atendimento da Ouvidoria pelo DDG (0800) é um serviço de pré-atendimento por telefone, prestado por empresa terceirizada. A equipe do pré-atendimento conta com 1 Posto de Atendimento e 2 Operadores de Atendimento, que recebem ligações de segunda à sexta-feira, das 08h00 às 18h00.

A estrutura da Ouvidoria, tanto no pré-atendimento como na equipe interna é composta de estações de trabalho completas, com ramais gravados e arquivo de dados eletrônico.

Internamente a estrutura é composta por 1 Diretor, 1 Gerente Geral, 1 Gerente, 1 Supervisor, 1 Ouvidor, 2 Analistas de Atendimento e é compartilhada com a Administradora de Consórcio Nacional Honda.

Em relação às rotinas da Ouvidoria, estas seguem o seguinte fluxo:



→ O cliente entra em contato com a Ouvidoria pelos canais disponíveis e relata sua manifestação. A manifestação é registrada e analisada quanto à elegibilidade ao atendimento pelo canal de Ouvidoria, conforme critérios estabelecidos no Comitê de Atendimento e Ouvidoria, a saber:

- 1º. Ser cliente da Instituição Financeira;
- 2º. Ter contatado a instituição nos serviços de atendimento convencionais; e
- 3º. Ter aberto uma ocorrência na Central de Atendimento ou SAC.

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

Obs.: A Ouvidoria poderá dar tratamento a reclamações que não atendam aos critérios de elegibilidade quando tomar conhecimento de situações em que avaliar ser pertinente o tratamento pela Ouvidoria. Para tanto, a Ouvidoria poderá requisitar informações relativas aos atendimentos realizados pelos canais habituais de atendimento, independente do ingresso desses clientes com reclamações na Ouvidoria.

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

→ Banco Central: o reclamante (que poderá ser um não cliente) registra sua manifestação junto ao Banco Central do Brasil, por meio do site ou por telefone. A referida Autarquia disponibiliza as demandas no Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações (RDR) para que cada instituição acesse às respectivas demandas. Diariamente, um procedimento automático (robô) captura as demandas junto ao RDR (por meio de webservice) e as registra sistema interno para realização das tratativas.

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.

Depois de tomadas as providências cabíveis e necessárias ao atendimento dos clientes, as demandas (Ouvidoria e Bacen) são classificadas para efeito de apontamento no relatório da Ouvidoria, obedecidos os seguintes critérios:

Procedente solucionada: situações em que se identifica que houve falha interna, mas que as ações da Ouvidoria foram suficientes para sanar o problema.

Procedente não solucionada: situações em que o pleito do cliente não pôde ser atendido.

Improcedente solucionada: situações em que embora não se identifique falha interna, foram adotadas providências para atendimento ao pleito do cliente.

Improcedente não solucionada: situações em que o pleito do cliente não pôde ser atendido.

Dentro da estrutura o Ouvidor é subordinado à Supervisão do Departamento Jurídico, que se subordina à Gerência do Departamento Jurídico, Gerência Geral Jurídica, Diretoria Jurídica e ao Presidente da Honda Serviços Financeiros.

C) Qualificação dos integrantes da Ouvidoria:

No tocante à qualificação da equipe, os envolvidos no processo de atendimento telefônico e diretamente nas tratativas para resolução das reclamações, são devidamente certificados por entidades de reconhecida capacidade técnica, em curso de Certificação de Ouvidores e Sistemas de Ouvidoria.

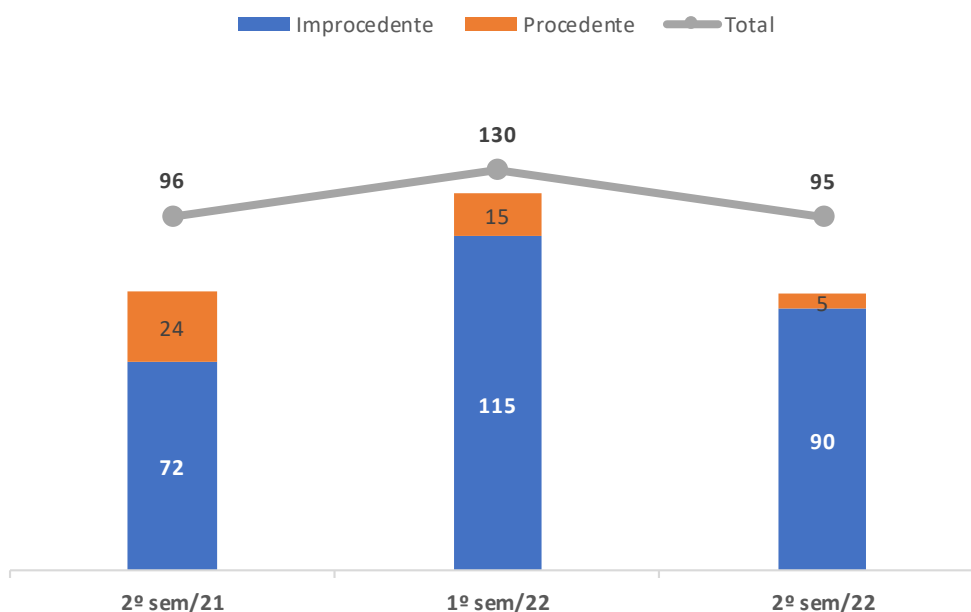
O Ouvidor possui experiência de 21 anos em Instituições Financeiras, com atuação em Departamentos de Atendimento ao Cliente, Auditoria Interna e Compliance.

Os analistas envolvidos no tratamento das demandas possuem mais de 10 anos de experiência na área de Atendimento a Clientes.

OUVIDORIA BANCO HONDA

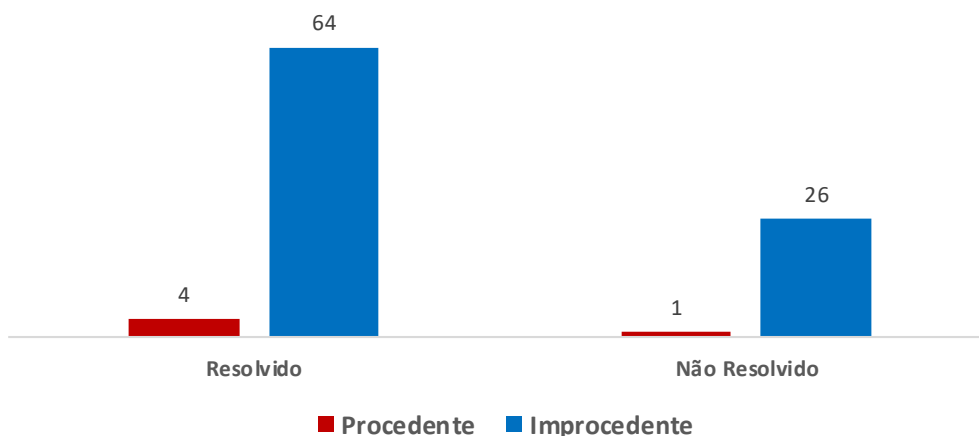
II – Seção Estatística: Demandas Registradas na Ouvidoria do Banco Honda

1. Demandas Procedentes x Improcedentes Ouvidoria/Bacen



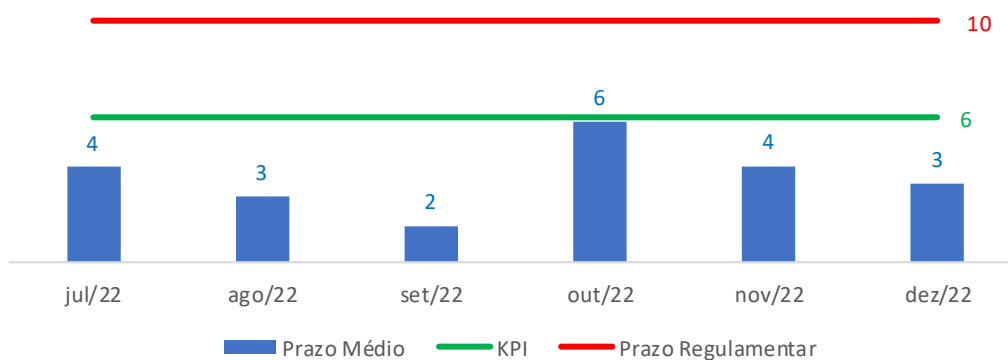
No 2º semestre de 2022 foram registradas 95 demandas nos canais de Ouvidoria/Banco Central (55 no canal de Ouvidoria e 40 no canal de Registro de Denúncias e Reclamações – RDR - do Banco Central) demonstrando redução de 27% em relação ao semestre anterior. Tal variação está diretamente relacionada a 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. Destacamos que, há sinalização por parte do Banco Central de que a consulta será restabelecida no 1º semestre/23, ocasião em que poderá haver variação de volumes atendidos.

2. Resolubilidade das Demandas Ouvidoria/Bacen.



Ao analisarmos as tratativas referentes as reclamações recebidas, nota-se que em 80% dos casos em que se constatou a procedência do pleito do cliente (4 de 5 casos) as providências adotadas para resolução foram prontamente adotadas pela Ouvidoria de modo que o problema relatado pôde ser sanado. Destacamos que apenas em 1 caso não foi possível dar andamento à solicitação do cliente. Não obstante, para esse caso formalizamos resposta à reclamação prestando os devidos esclarecimentos.

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 prazo estabelecido no KPI (parâmetro interno) de 6 dias úteis.