



Mercedes-Benz

Banco Mercedes-Benz  
do Brasil S/A  
Uma Empresa Daimler

## Relatório da Ouvidoria Conglomerado Financeiro do Banco Mercedes-Benz do Brasil.

1º Semestre de 2017 – data base 30 de junho.

Base Normativa: **Circular 4.433**

A Ouvidoria do Banco Mercedes-Benz do Brasil S.A. tem a missão de atuar na solução dos conflitos de forma imparcial, transparente e eficiente, de modo que nossos processos e serviços internos apresentem uma constante melhora, proporcionando a satisfação de nossos clientes.

Com base na missão que apresentamos, todas as demandas foram atendidas e devidamente tratadas. A Ouvidoria junto com as áreas envolvidas buscou soluções rápidas e eficientes.

O Banco Mercedes-Benz do Brasil S/A está comprometido e com toda estrutura necessária para atender as demandas recebidas na Ouvidoria.

No 1º semestre de 2017 a Ouvidoria do Banco Mercedes-Benz do Brasil S.A. possuiu a seguinte estrutura: 01 (um) Diretor responsável, 01 (um) Ouvidor, e 03 (três) Ouvidoras suplentes.

Durante o primeiro semestre de 2017, recebemos **08 (oito) reclamações**, de modo que nossa estrutura de Ouvidoria permanece adequada para atender as demandas de nossos clientes.

O Banco Mercedes-Benz do Brasil S.A. disponibilizou atendimento das demandas de seus clientes pelos seguintes canais:

- 1) Telefônico 0800 722 8499 (opção 5) de 2ª à 6ª-feiras das 09h às 17h(exceto feriado nacional);
- 2) E-mail corporativo [bmbouvidoria@daimler.com](mailto:bmbouvidoria@daimler.com);
- 3) Via RDR (Registro de Denuncia e Reclamação), através do site do Banco Central do Brasil;
- 4) Através de cartas que podem ser direcionadas ao endereço comercial: Av. do Café, 277, 6º andar - Torre A - Jabaquara - São Paulo/SP - CEP 04311-900.

Segue quadro geral de atendimentos da Ouvidoria BMB durante o 1º semestre 2017:

### *Quadro Geral de Atendimentos*

Canal de Origem	Quantidades Recepcionadas
Telefônico	199
RDR BACEN	004
E-mail	566
Carta	-

#### **a) Via Canal Telefônico 0800 722 8499, opção 5:**

Tivemos **199 (cento e noventa e nove)** ligações recebidas, sendo:





Mercedes-Benz

Banco Mercedes-Benz  
do Brasil S/A  
Uma Empresa Daimler

- 191 tratavam de informações e solicitações diversas;
- 004 onde os demandantes optaram pelo canal ouvidoria, porém desligaram imediatamente antes de serem atendidos;
- 004 tratavam de reclamação, gerado os respectivos protocolos de Ouvidoria.

**b) Via Canal do RDR BACEN:**

Tivemos **04 (quatro)** reclamações recebidas, gerados os respectivos protocolos de Ouvidoria.

**c) Via Canal do E-mail Corporativo**

Tivemos **566** (quinhentos e sessenta e seis) e-mails recebidos, sendo:

- 418 tratavam de spam, temas diversos;
- 123 tratavam de solicitações, informações de competência da Central de Atendimento;
- 025 tratavam de procedimentos da Ouvidoria com as áreas reclamadas.

**d) Via Endereço de Correspondência (Carta):**

Não tivemos reclamações via Carta.

**Quadro quantitativo:**

Segregadas por mês e comparadas com o mesmo período do ano anterior:

<b>1º Sem. 2016</b>	<b>Qtde.</b>		<b>1º Sem. 2017</b>	<b>Qtde.</b>
<b>Jan</b>	<b>01</b>		<b>Jan</b>	<b>02</b>
<b>Fev</b>	<b>00</b>		<b>Fev</b>	<b>01</b>
<b>Mar</b>	<b>02</b>		<b>Mar</b>	<b>01</b>
<b>Abr</b>	<b>00</b>		<b>Abr</b>	<b>02</b>
<b>Mai</b>	<b>00</b>		<b>Mai</b>	<b>01</b>
<b>Jun</b>	<b>02</b>		<b>Jun</b>	<b>01</b>
<b>TOTAL</b>	<b>05</b>		<b>TOTAL</b>	<b>08</b>

São Paulo, 21 de Agosto de 2017.

**BANCO MERCEDES-BENZ DO BRASIL S/A  
OUVIDORIA**

Banco Mercedes-Benz do Brasil S/A  
Av. do Café, 277 – Torre A – 6º andar. Jabaquara – São Paulo – SP - 04311-900.  
SAC: 0800 722 8499, atendimento de segunda e sexta-feira, das 8h às 18h.  
Ouvidoria: 0800 722 8499, opção 5, atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h.  
Atendimento exclusivo a deficientes auditivos e/ou fala: 0800 722 8490, atendimento  
de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.  
Site: [www.bancomercedes-benz.com.br](http://www.bancomercedes-benz.com.br)

