



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 2018 – 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 2018 a Ouvidoria do Banco Mercedes-Benz do Brasil S.A. possuiu a seguinte estrutura: 01 (um) Diretor responsável, 01 (um) Ouvidor, e 03 (três) Ouvidores suplentes.

Durante o primeiro semestre de 2018, 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;
- 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 2018:

Quadro Geral de Atendimentos

Canal de Origem	Quantidades Recepcionadas
Telefônico	153
RDR BACEN	007
E-mail	842
Carta	-





Mercedes-Benz

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

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

Tivemos **153 (cento e cinquenta e três)** ligações recebidas, sendo:

- 136 tratavam de informações e solicitações diversas, foram transferidas para o SAC BMB;
- 016 onde os demandantes optaram pelo canal ouvidoria, porém desligaram antes de serem atendidos;
- 001 tratava de reclamação para Ouvidoria tratar, foi gerado o respectivo protocolo.

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

Tivemos **07 (sete)** reclamações recebidas, gerados os respectivos protocolos de Ouvidoria.

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

Tivemos 842 (**oitocentos e quarenta e dois**) e-mails recebidos, sendo:

- 553 tratavam de spam, e temas diversos;
- 214 tratavam de solicitações, informações de competência do SAC BMB;
- 075 tratavam de procedimentos da Ouvidoria com as áreas reclamadas, onde não houve protocolo de Ouvidoria.

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:

1º Sem. 2017	Qtde.		1º Sem. 2018	Qtde.
Jan	2		Jan	0
Fev	1		Fev	2
Mar	1		Mar	4
Abr	2		Abr	1
Mai	1		Mai	1
Jun	1		Jun	0
TOTAL	8		TOTAL	8

São Paulo, 10 de Julho de 2018.

**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

