



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

2º Semestre de 2016 – data base 31 de dezembro.

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.

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

Durante o segundo semestre de 2016, recebemos **09 (nove) 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 2º semestre 2016:

Quadro Geral de Atendimentos

Canal de Origem	Quantidades Recepcionadas
Telefônico	149
RDR BACEN	007
E-mail	481
Carta	-

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

Tivemos 149 (cento e quarenta e nove) ligações recebidas, sendo:



- 145 tratavam de informações e solicitações diversas;
- 003 onde os demandantes optaram pelo canal ouvidoria, porém desligaram imediatamente antes de serem atendidos;
- 001 tratava de reclamação, gerado o protocolo.

b) Via Canal do RDR BACEN:

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

c) Via Canal do E-mail Corporativo

Tivemos **481** (quatrocentos e oitenta e um) e-mails recebidos, sendo:

- 358 tratavam de spam, temas diversos;
- 122 tratavam de solicitações, informações de competência da Central de Atendimento;
- 001 tratava de reclamação para Ouvidoria, gerado o protocolo.

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:

2º Sem. 2015	Qtde.	Variação %	2º Sem. 2016	Qtde.	
Jul	03		Jul	02	
Ago	04		Ago	00	
Set	02		Set	02	
Out	02		Out	01	
Nov	04		Nov	02	
Dez	02		Dez	02	
TOTAL	17		- 47%	TOTAL	09

São Paulo, 15 de Março de 2017.

BANCO MERCEDES-BENZ DO BRASIL S/A
OUVIDORIA