



Mercedes-Benz

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

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

2º Semestre de 2017 – 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.

No 2º 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) Ouvidores suplentes.

Durante o segundo semestre de 2017, recebemos **10 (dez) 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 2017:

Quadro Geral de Atendimentos

Canal de Origem	Quantidades Recepcionadas
Telefônico	173
RDR BACEN	007
E-mail	691
Carta	-





Mercedes-Benz

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

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

Tivemos **173 (cento e setenta e três)** ligações recebidas, sendo:

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

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 **691** (seiscentos e noventa e um) e-mails recebidos, sendo:

- 505 tratavam de spam, temas diversos;
- 138 tratavam de solicitações, informações de competência da Central de Atendimento;
- 048 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:

2º Sem. 2016	Qtde.		2º Sem. 2017	Qtde.
Jul	2		Jul	2
Ago	0		Ago	3
Set	2		Set	0
Out	1		Out	2
Nov	2		Nov	2
Dez	2		Dez	1
TOTAL	9		TOTAL	10

São Paulo, 22 de Março de 2018.

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

