



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](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	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:

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

São Paulo, 22 de Março de 2018.

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

