

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

1º Semestre de 2021 – 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 2021 a Ouvidoria do Banco Mercedes-Benz do Brasil S.A. possuiu a seguinte estrutura: Diretor responsável, Ouvidor oficial, e Ouvidores suplentes.

Durante o primeiro semestre de 2021, recebemos **15 (quinze) 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 18h (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 2021:

Quadro Geral de Atendimentos

Canal de Origem	Quantidades Recepcionadas
Telefônico	1
RDR BACEN	13
E-mail	1
Carta	0

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

Tivemos 362 (trezentas e sessenta e duas) ligações recebidas, sendo:

- 361 Ligações tratavam de informações e solicitações diversas;
- 01 Ligações tratavam-se de reclamação para Ouvidoria tratar, gerando 1 (Um) protocolo.

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

Tivemos 13 (Treze) reclamações recebidas, protocolos gerados conforme descritos no quadro 2 deste relatório.

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

Tivemos 1.514 (mil quinhentos e quatorze) e-mails recebidos, sendo:

- 757 tratavam-se de spam, e temas diversos;
- 635 tratavam-se de solicitações, informações de competência da Central de Atendimento;
- 122 tratavam-se de procedimentos da Ouvidoria com as áreas reclamadas e 1 (Um) e-mail tratavam-se de registro de reclamação, com protocolo gerado conforme descrito no quadro 1 deste relatório.

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. 2020	Qtde.		1º Sem. 2021	Qtde.
Jul	4		Jan	2
Ago	4		Fev	4
Set	3		Mar	3
Out	0		Abr	2
Nov	2		Mai	3
Dez	4		Jun	1
TOTAL	17		TOTAL	15

III – Pesquisa de Satisfação

Em atendimento a Circular n.º 3.881/2018 do Banco Central do Brasil, a partir de 02 de Julho de 2018, a Ouvidoria do Banco Mercedes-Benz do Brasil, deve disponibilizar aos clientes e/ou usuários, a Pesquisa de Satisfação de Atendimento do canal Ouvidoria, após os atendimentos que houve abertura de protocolo Ouvidoria, tanto nos contatos iniciais quanto nos conclusivos;

- a) O canal de Ouvidoria, deve realizar a avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pelo canal de atendimento à Ouvidoria do Banco Mercedes Bens, estruturada a obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto,

sobre duas perguntas de avaliações, disponibilizada ao cliente ou usuário em até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva. A pesquisa abandonada pelo cliente deverá ser computada = 0 (*abandono*).

Item 1: Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível mais baixo e 5 o nível mais alto, avalie a solução apresentada pela Ouvidoria para sua demanda.

Item 2: Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível mais baixo e 5 o nível mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria.

- b) O canal da Ouvidoria, deve disponibilizar ao cliente a pesquisa de satisfação via e-mail, quando não for possível localizar o cliente em contato telefônico. Após o recebimento da resposta, será necessário incluir a nota manualmente nos relatórios mandatórios para envio ao BACEN (arquivo XML).

Pesquisa de Satisfação 0800: foram direcionadas 15 pesquisas de satisfação via 0800, porém não se obteve retorno dentro do canal, sendo classificadas com nota = 0 (*abandono*).

Pesquisa de Satisfação por e-mail: não houve pesquisas de satisfação realizadas através do canal 0800

São Paulo, 08 de agosto de 2021.

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