

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

2º Semestre de 2019 – 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 2019 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 2019, 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 2º semestre 2019:

Quadro Geral de Atendimentos

| Canal de Origem | Quantidades Recepcionadas |
|-----------------|---------------------------|
| Telefônico | 133 |
| RDR BACEN | 009 |
| E-mail | 603 |
| Carta | - |

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

Tivemos **133 (cento e trinta e três)** ligações recebidas, sendo:

- 133 ligações tratavam de informações e solicitações diversas, foram transferidas para o SAC BMB;
- 0 ligações tratavam-se de reclamação para Ouvidoria tratar, portanto não foram gerados protocolos.

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

Tivemos **09 (nove)** reclamações recebidas, gerados os respectivos protocolos de Ouvidoria.

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

Tivemos **603 (Seiscentos e três)** e-mails recebidos, sendo:

- 427 tratavam de spam, e temas diversos;
- 122 tratavam de solicitações, informações de competência do SAC BMB;
- 054 tratavam-se de procedimentos da Ouvidoria com as áreas reclamadas e 1 e-mails tratavam-se de registros de reclamação, com protocolos gerados.

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. 2019 | Qtde. | | 2º Sem. 2019 | Qtde. |
|-----------------|-----------|--|-----------------|-----------|
| Jan | 6 | | Jul | 4 |
| Fev | 0 | | Ago | 2 |
| Mar | 4 | | Set | 1 |
| Abr | 1 | | Out | 1 |
| Mai | 5 | | Nov | 0 |
| Jun | 2 | | Dez | 2 |
| TOTAL | 18 | | TOTAL | 10 |

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).

No segundo semestre de 2019 foram realizadas 09 pesquisas de satisfação:

- a) **Pesquisa de Satisfação 0800:** Foram realizadas 1 (uma) pesquisa de satisfação via 0800, respondida com nota máxima para as duas perguntas.
- b) **Pesquisa de Satisfação por e-mail:** Foram realizadas 8 pesquisas de satisfação via e-mail (2) duas foram respondidas com nota mínima para as duas perguntas e 5 (cinco) sem êxito na resposta, sendo classificadas com nota = 0 (*abandono*), 1 (uma) Pesquisa não foi contabilizada, realizamos o envio, porém ocorreu erro sistêmico, cliente não recebeu a pesquisa.

São Paulo, 27 de fevereiro de 2020.

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