

# **RELATÓRIO OUVIDORIA**

**(1ºsem/22)**

## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

---

---

### I – Do Relatório

#### A) Objetivo:

O presente relatório foi concebido com o objetivo de registrar o desenvolvimento dos trabalhos da Ouvidoria no Banco Honda e no Consórcio Honda no período de 1/01/2022 a 30/06/2022, bem como o cumprimento das determinações legais e em conformidade com a legislação vigente.

#### B) Abrangência:

Consórcio Honda.

Banco Honda.

### II - Da Ouvidoria

#### A) Instituição:

A Ouvidoria foi instituída na Administradora de Consorcio Honda em 31 de setembro de 2007.

Atualmente está subordinada à Supervisão e Gerência do Departamento Jurídico, ambos subordinados à Diretoria.

Juntamente com a implantação do componente organizacional da Ouvidoria foi constituído o Comitê Ouvidoria. Em 01/06/2017, houve a transferência do componente de Ouvidoria para o Departamento Jurídico de modo que o Comitê de Ouvidoria passou a ser realizado em conjunto com o Comitê Jurídico.

A divulgação da Ouvidoria do Banco Honda está assegurada nos seguintes canais:

- nas instalações das concessionárias conveniadas;
- no site da empresa na Internet;
- no carnê de pagamento;
- na Cédula de Crédito Bancário (CCB), no contrato de financiamento/arrendamento;
- nos materiais publicitários e demais comunicações com o cliente.

O acesso à Ouvidoria está garantido pelos seguintes meios de atendimento:

- Serviço de atendimento telefônico via discagem direta gratuita (DDG), inclusive para portadores de deficiência auditiva;
- Website do Banco Honda e do Consorcio Nacional Honda;
- Serviço de mensagem da plataforma WhatsApp
- Por carta;
- Presencial nas instalações da própria instituição financeira.

Critérios para acesso a Ouidoria:

Em consonância com a legislação vigente, a atuação da Ouidoria está direcionada para atender às demandas dos clientes que não tiverem sido solucionadas no atendimento primário da Instituição. Nesse sentido, o acesso a Ouidoria está condicionado aos seguintes pré-requisitos:

- Ser Cliente da Instituição Financeira;
- Ter contatado a instituição nos serviços de atendimento convencionais; e
- Ter número do registro de demanda com prazo encerrado ou vencido junto aos canais primários de atendimento.

Não atendendo aos critérios de acesso à Ouidoria, a manifestação do cliente é direcionada para o atendimento convencional para as devidas providências

Além das demandas acolhidas pelos canais supracitados, a Ouidoria também dá tratativas às manifestações realizadas junto ao Banco Central do Brasil (Bacen).

Uma vez registrada no sistema interno, todas as demandas (Ouidoria e RDR), são analisadas pela equipe interna. Quando detectada a necessidade, os departamentos relacionados são acionados para o atendimento e/ou prestação de informações adicionais.

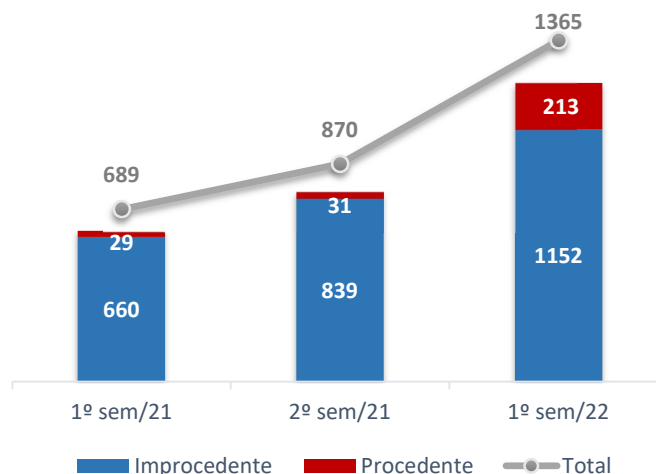
Concluída a análise, é verificada a necessidade de adequação do que foi acordado contratualmente com o reivindicado pelo cliente, bem como a existência de erro operacional. Havendo providências a serem tomadas, estas são evidenciadas pela Ouidoria e informadas ao cliente que toma ciência do andamento do atendimento de sua manifestação.

Concluída as ações cabíveis em cada manifestação, a resposta é encaminhada ao cliente por carta, e-mail ou ligação telefônica gravada.

## OUVIDORIA - CONSÓRCIO NACIONAL HONDA

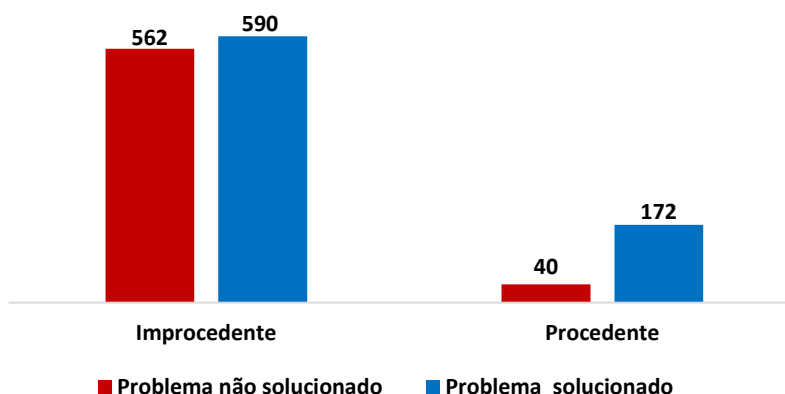
**II – Seção Estatística:** Demandas Registradas na Ouvidoria do Consórcio Nacional Honda:

### 1. Demandas Procedentes x Improcedentes Ouvidoria/Bacen



No 2º semestre de 2022 foram registradas 1365 demandas, de modo que, o semestre em análise representou um aumento no volume geral de reclamações recebidas de 57% em relação ao semestre anterior. Pode-se afirmar que, a publicação da Resolução 98 do Banco Central relativa a valores a devolver foi a principal causa do significativo aumento de reclamações.

### 2. Resolubilidade das Demandas Ouvidoria/Bacen



Ao analisarmos as tratativas referentes as reclamações recebidas, nota-se que nos casos em que se constatou a procedência do pleito do cliente as providências adotadas para resolução foram prontamente adotadas em pela Ouvidoria de modo que o problema relatado pôde ser sanado em 82% dos casos. Os casos em que não houve o atendimento dos pleitos dos clientes

referem-se aos casos em que o cliente tentou contato com os canais de atendimento para solicitar valores a devolver, porém, sem sucesso devido grande volume de atendimentos gerados com a consulta disponibilizada pelo Banco Central. Diante da impossibilidade de atendimento, os consorciados registraram reclamações por meio do Banco Central. Durante as tratativas da Ouvidoria não conseguimos o contato com o cliente, impossibilitando a resolução do caso. Para esses casos, formalizamos resposta esclarecendo os procedimentos para solicitação de valores.

Destacamos ainda que, mesmo constatando-se improcedência em relação ao pleito do reclamante, a Ouvidoria conseguiu auxiliar o cliente em (51%) dos casos.