



COMPONENTE ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA

BANCO VOLVO (BRASIL) S.A.



1. REQUISITOS PARA O ATENDIMENTO

A Ouvidoria do Banco Volvo (Brasil) S.A. poderá ser acionada sempre que seus clientes não se sentirem plenamente satisfeitos com a solução apresentada pelos canais de atendimento convencionais.

O componente organizacional da Ouvidoria tem como papel revisar eventual caso/reclamação já existente de maneira imparcial, autônoma e eficaz, promovendo a mediação de conflitos e identificando possíveis pontos para melhoria de nossos serviços.

Para comprovar seu contato prévio com o SAC, o cliente ou usuário deverá fornecer o número do protocolo de registro da demanda.

2. PRAZO PARA RESPOSTA

Após registrar o seu contato, a Ouvidoria realiza uma análise do assunto a fim de identificar as causas do questionamento, sua procedência e os meios para sua solução, sendo que, em um prazo máximo de 10 (dez) dias úteis será enviada resposta conclusiva ao cliente.

3. ACESSO

A Ouvidoria do Banco Volvo (Brasil) S.A., atua de forma participativa, buscando atender os clientes de forma efetiva e é composta por um Ouvidor devidamente certificado.

Os canais de atendimento disponíveis são:

- **Atendimento por telefone**

- Serviço de Atendimento ao Cliente: 0800 41 3033
- Serviço de Atendimento ao Cliente (Deficientes Auditivos): 0800 646 4647
- Ouvidoria: 0800 645 5554

Horário de Atendimento por telefone: De segunda à sexta-feira, das 08h00 às 19h00 (exceto feriados).

- **Atendimento por Correspondência**

- Av. Juscelino K. de Oliveira, 2600 – CIC – Curitiba/PR – 81260-900

- **Atendimento por E-mail**

- ouvidoria.vfsc@volvo.com



4. GOVERNANÇA

A Ouvidoria do Banco Volvo (Brasil) S.A. não é um canal regular de atendimento ao cliente, mas sim de pós-atendimento, constituída para atender casos/reclamações endereçados anteriormente aos canais regulares de atendimentos do Banco (SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente), não solucionados ou cuja resposta não tenha sido considerada adequada pelo cliente, e que tem por objetivo assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor. Desta forma, as reclamações endereçadas diretamente à Ouvidoria, sem um prévio contato aos canais regulares de atendimento, serão redirecionadas a estes canais, a fim de serem tratadas inicialmente na referida instância.

OUVIDOR: Gabriel Nieweglowski

DIRETOR RESPONSÁVEL: Ruy Antonio Meirelles dos Santos Filho

Curitiba, 01 de Março de 2018