



RELATÓRIO SEMESTRAL DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2017



1. ESCOPO

Em atenção à Resolução nº. 4.433/2015 do Conselho Monetário Nacional, este relatório sintetiza as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco Volvo (Brasil) S.A. no segundo semestre de 2017.

2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

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

Todas as reclamações registradas previamente recebem a devida atenção da Ouvidoria, sendo analisadas e respondidas, conforme estipulado pela Resolução nº 4.433/2015, artigo 6º.

Também está sob a responsabilidade da Ouvidoria o acompanhamento das reclamações registradas diretamente no Banco Central do Brasil visando ao cumprimento dos prazos estabelecidos pelos Órgãos Fiscalizadores e Reguladores, além de garantir a transparência necessária para o cumprimento da tarefa.

O principal objetivo da Ouvidoria permanece sendo de ser o canal de atendimento de segunda instância, onde os clientes que já passaram por algum canal de atendimento e não obtiveram êxito na resolução de seus problemas, podem contar com um atendimento personalizado e de qualidade. Mantendo sempre o compromisso da busca contínua pela melhoria dos serviços prestados.

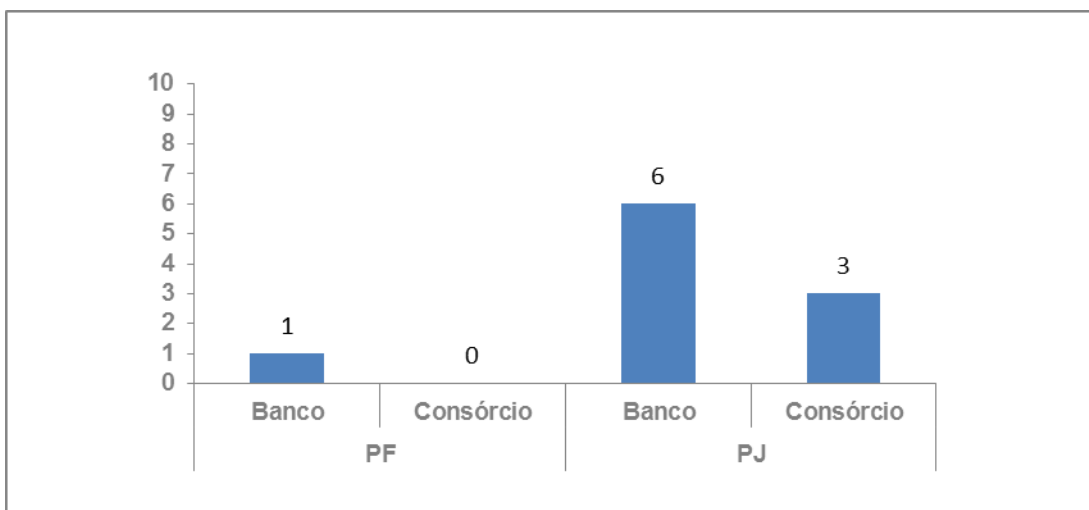


3. HISTÓRICO DE ATENDIMENTOS

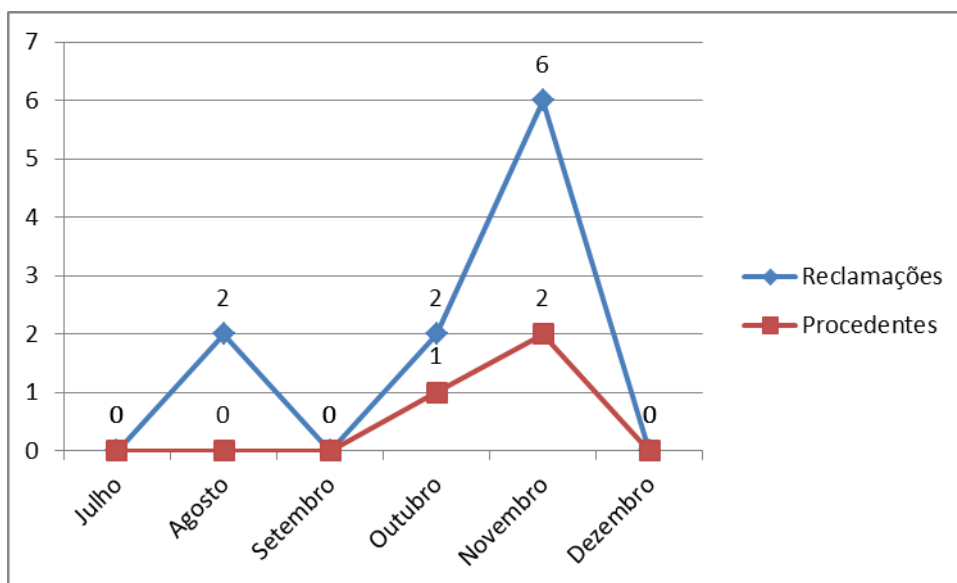
No referido período, foi registrado um total de 10 (dez) reclamações, sendo:

- 03 (três) clientes PJ da Volvo Administradora de Consórcio Ltda.
- 06 (seis) clientes PJ do Banco Volvo (Brasil) S.A.
- 01 (um) cliente PF do Banco Volvo (Brasil) S.A.

Concentração por tipo de Cliente



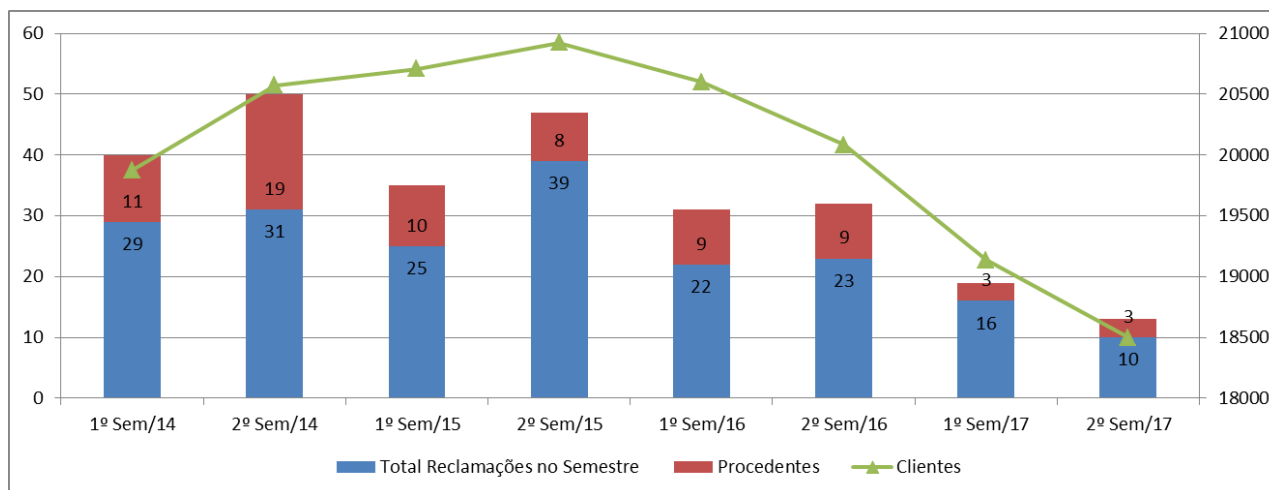
Destas, apenas 3 foram consideradas procedentes solucionadas, e as outras 7 foram consideradas não procedentes.





Analisando o gráfico abaixo, pode-se perceber uma redução significativa no número de reclamações, tanto total quanto procedentes, o que demonstra uma melhora nos processos internos do Banco Volvo (Brasil) S.A. e também no atendimento dos clientes.

Evolução comparativa por semestre



4. CONCLUSÃO

Considerando a organização, o funcionamento e a atuação da Ouvidoria do Banco Volvo (Brasil) S.A. no 2º semestre/2017, entendemos que está em conformidade à Resolução nº. 4.433/2015.

Curitiba, 20 de Fevereiro de 2018.