



## **Relatório Semestral de Ouvidoria**

### **2º Semestre 2018**



Ao longo do 12 semestre de 2018, foi registrado na Ouvidoria do Banco Volvo (Brasil) S.A. e da Volvo Administradora de Consórcio Ltda um total de 06 (seis) reclamações.

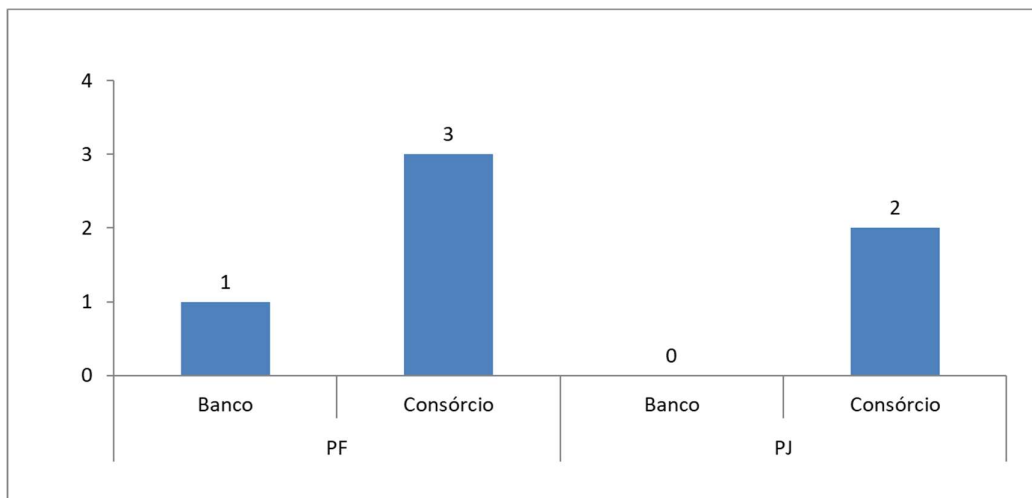
Os gráficos e tabelas a seguir demonstram detalhes sobre as reclamações recebidas no semestre, devidamente separadas por empresa (Banco, Consórcio), por tipo de cliente (Pessoa Física ou Jurídica), e o estado do Brasil onde residem os clientes.

Além disto, estão evidenciados os tipos de ocorrências, suas causas e as análises de procedência dos protocolos.

Conforme o gráfico consolidado a seguir, tivemos:

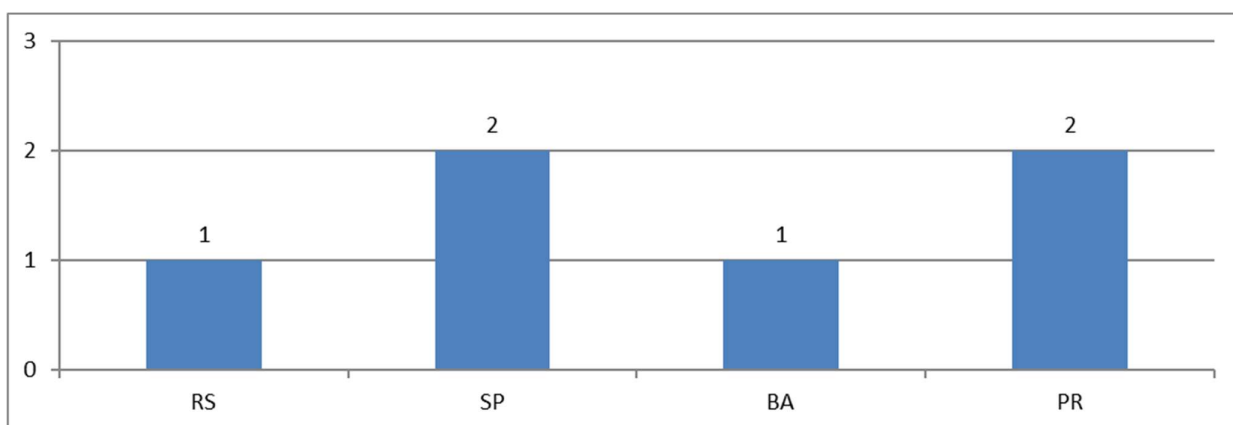
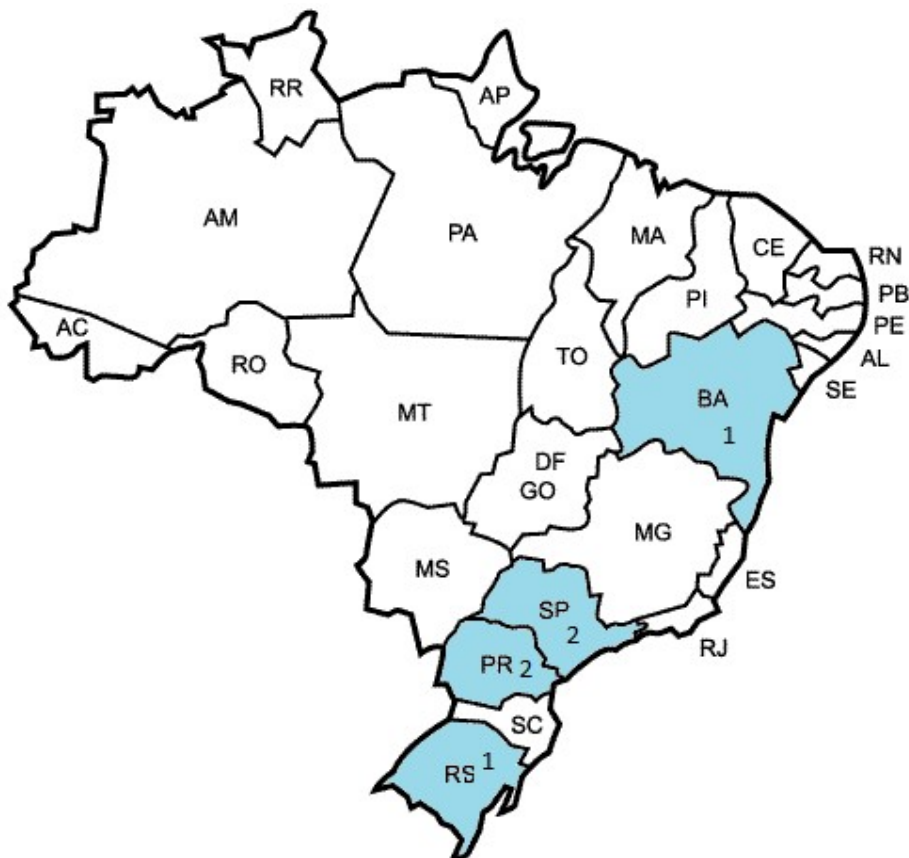
- 02 (dois) clientes PJ da Volvo Administradora de Consórcio Ltda.
- 03 (três) clientes PF da Volvo Administradora de Consórcio Ltda.
- 01 (um) cliente PF do Banco Volvo (Brasil) S.A.

Concentração por tipo de Cliente





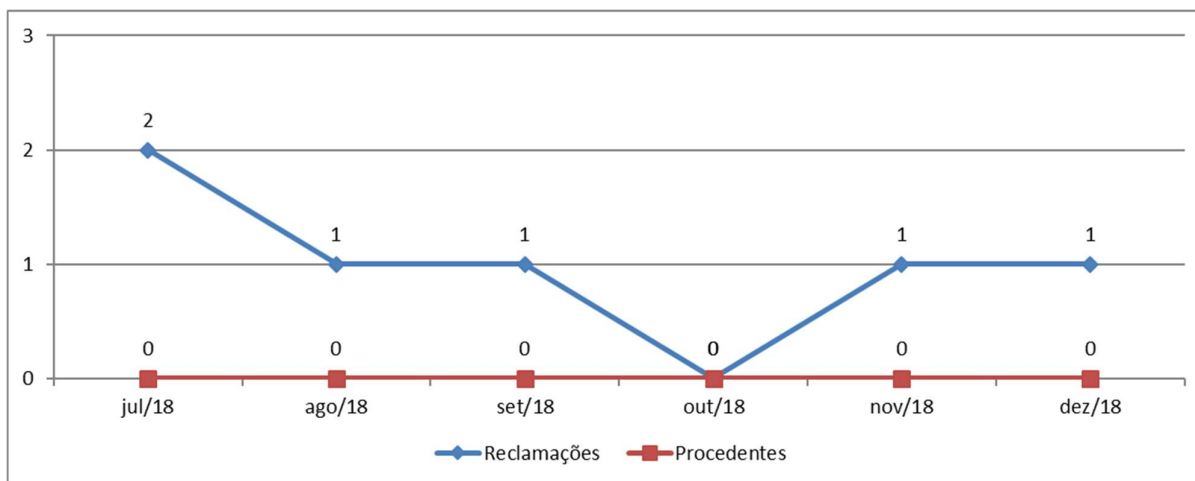
Abaixo é apresentada a distribuição geográfica das reclamações registradas no 1º Semestre de 2018:





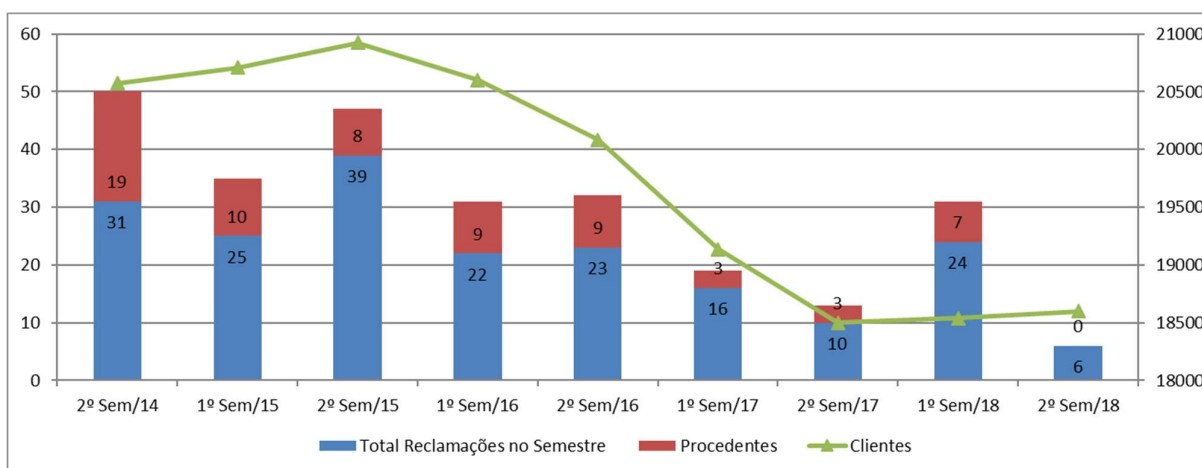
A quantidade de reclamações procedentes e improcedentes registradas ao longo do semestre está apresentada no gráfico a seguir

Protocolos tratados no 2º. Semestre de 2018



O gráfico abaixo demonstra a evolução comparativa do número de reclamações totais e procedentes contra o número total de clientes do Banco e do Consórcio nos últimos 08 semestres:

Evolução comparativa por semestre





A seguir está apresentado um resumo das 06 (seis) reclamações registradas no 2º Semestre de 2018:

Das 06 (seis), apenas 01 (uma) foi relacionada aos produtos e serviços do Banco, CNPJ 58.017.179/0001-70:

1. Protocolo 395055, relacionado ao tema 01 – Atendimento, em que o cliente PF do estado do Paraná alega estar com dificuldades para efetuar o pagamento das prestações e contesta a busca e apreensão do veículo. Foi informado ao cliente de que como não houve propostas por parte do cliente em negociar os débitos, foi realizada a busca e apreensão conforme previsto em contrato. A reclamação foi considerada improcedente.

A seguir estão detalhadas as 05 (cinco) reclamações registradas no 2º semestre de 2018 para a Administradora de Consórcio, CNPJ 74.118.381/0001-44:

1. Protocolo 394544, relacionado ao tema 01 – Atendimento, em que o cliente PJ do estado de São Paulo reclama da dificuldade em negociar o saldo devedor em atraso junto a esta instituição. Foi informado que qualquer alteração no fluxo de pagamento deve ter a concordância de ambas as partes para que possam ser formalizadas. Neste sentido, informado que todas as propostas de acordo e pagamento parcelado dos valores em atraso foram recusadas por esta administradora tendo em vista que não atenderam as exigências mínimas de nossas políticas. Esta resposta foi reiterada no protocolo 392888 e a reclamação foi considerada improcedente;
2. Protocolo 396215 – relacionado ao tema 01 – Atendimento, em que o cliente PF do estado do Paraná deseja liberação do chassi alienado ao grupo/cota 151/224. Foi informado que por haver vínculo entre cotas com a mesma garantia não poderia haver tal liberação. A reclamação foi considerada improcedente;
3. Protocolo 403060 – relacionado ao tema 01 – Atendimento, em que o cliente PF do estado de São Paulo deseja substituir um bem em garantia por outro. Informado ao cliente que esta substituição poderia ser efetuada mediante uma amortização extraordinária de R\$ 30.000,00 na cota. A reclamação foi considerada improcedente;
4. Protocolo 408932 – relacionado ao tema 01 – Atendimento, em que o cliente PJ do estado da Bahia questiona a devolução de valores do Grupo 158, Cota 431.0. Cliente foi informado de que as taxas cobradas estão previstas em contrato. A reclamação foi considerada improcedente.
5. Protocolo 413425 – relacionado ao tema 01 – Atendimento, em que o cliente PF do estado do Rio Grande do Sul questiona a devolução de valores do Grupo 135, Cota 193.1. Cliente foi informado que as taxas cobradas estão previstas em contrato. A reclamação foi considerada improcedente.



Este relatório apresenta uma redução significativa na quantidade de reclamações registradas, comparando-se com o semestre anterior. Além disso, nenhuma reclamação foi considerada procedente. Isto deve-se ao fato, principalmente, de melhorias nos processos das áreas de suporte da instituição, o que levou a uma melhor e mais ágil prestação dos serviços.

Curitiba, 31 de Janeiro de 2019

---

Ruy Antonio Meirelles dos Santos Filho

Diretor Presidente

---

Gabriel Nieweglowski

Ouvidor