

**RELATÓRIO SEMESTRAL DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA  
1º SEMESTRE DE 2020**

## SUMÁRIO

1. Escopo e Abrangência	3
2. Organização e Estrutura da Ouvidoria	3
3. Volumetria dos Atendimentos	4
4. Avaliação da Qualidade do Atendimento	6
5. Conclusão	8

## 1. ESCOPO E ABRANGÊNCIA

Em atenção à Resolução nº 4.629 do CMN e Circular nº 3.881 do BACEN, este relatório sintetiza as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco CNH Industrial Capital no primeiro semestre de 2020.

## 2. ORGANIZAÇÃO E ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Banco CNH Industrial Capital, atua de forma participativa, buscando atender os clientes de forma efetiva e é composta por um Ouvidor devidamente certificado.

Dispõe dos seguintes canais de atendimento:

### Atendimento por telefone

Serviço de Atendimento ao Cliente: 0800 300 3000  
Ouvidoria: 0800 702 7041

### Atendimento por Correspondência ou E-mail

Av. Juscelino K. de Oliveira, 11.825 – Cidade Industrial – Curitiba/PR – 81170-901  
E-mail: [ouvidoria.bancocnh@cnhind.com](mailto:ouvidoria.bancocnh@cnhind.com)

**Horário de Atendimento por telefone:** De segunda a sexta-feira, das 10h00 às 16h00 (exceto feriados).

### Funcionamento da Ouvidoria

Todas as reclamações registradas previamente recebem a devida atenção da Ouvidoria, sendo analisadas e respondidas, conforme estipulado pela Resolução nº 4.629, 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.

### 3. VOLUMETRIA DOS ATENDIMENTOS

No referido período foram registradas 37 (Trinta e sete) ocorrências. As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 7 (sete) dias. Salienta-se que as manifestações não ultrapassaram o prazo estipulado pelo BACEN que é de 10 (dez) dias úteis.

Os setores demandados foram as áreas de BackOffice e de Cobrança, com 2 (Dois) e 35 (Trinta e cinco) manifestações respectivamente, o que corresponde a 100% do total das manifestações na Ouvidoria no período. A totalidade das manifestações da área de BackOffice foram relacionadas a Termo de Quitação e Baixa Sisbacen. As manifestações da área de Cobrança foram relacionadas a Renegociação / Negociação - Parcelas a vencer e/ou Vencidas, Insatisfação com Negociação das Assessorias/Escritórios, Prorrogação de Dívida, Prorrogação / Renegociação - Governamental e Prorrogação de Dívida.

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.

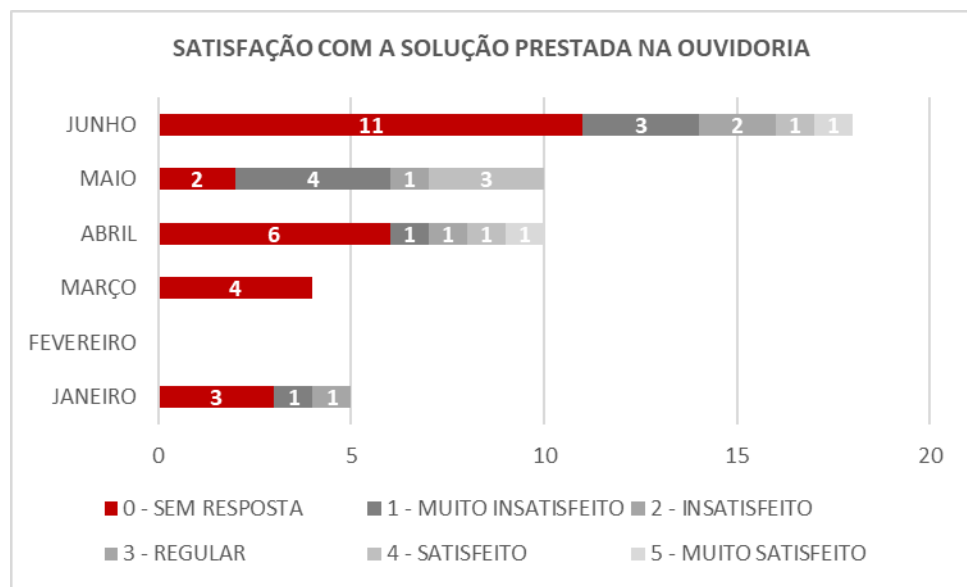
Mês	Temas	Procedente Solucionada	Procedente Não Solucionada	Improcedente	Total	PF	PJ
Janeiro	Operações de Crédito	-	-	-	-	-	-
Fevereiro	Operações de Crédito	1	-	2	3	3	-
Março	Operações de Crédito	-	-	-	-	-	-
Abril	Operações de Crédito	1	-	17	18	6	12
Maio	Operações de Crédito	-	-	8	8	6	2
Junho	Operações de Crédito	2	-	6	8	4	4
<b>TOTAL</b>		4	-	33	37	19	18

#### 4. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Em atendimento à Circular BACEN nº 3.881/18, abaixo o resultado das pesquisas de satisfação regulatórias:

SATISFAÇÃO COM A SOLUÇÃO PRESTADA NA OUVIDORIA

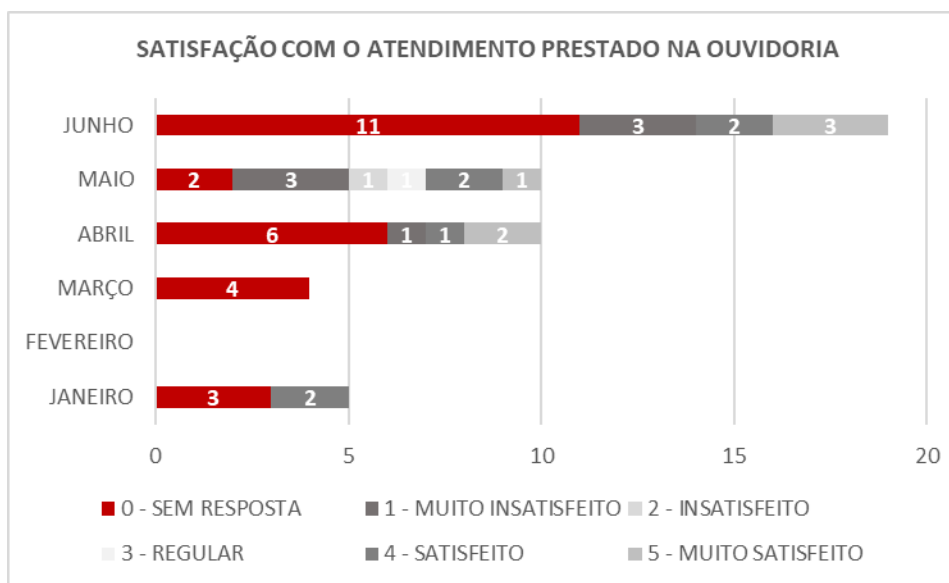
CLASSIFICAÇÃO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
0 - SEM RESPOSTA	3		4	6	2	11	26
1 - MUITO INSATISFEITO	1			1	4	3	9
2 - INSATISFEITO					1		1
3 - REGULAR	1			1		2	4
4 - SATISFEITO				1	3	1	5
5 - MUITO SATISFEITO				1		1	2
<b>QDE TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>47</b>



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO NA OUVIDORIA

CLASSIFICAÇÃO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
0 - SEM RESPOSTA	3		4	6	2	11	26
1 - MUITO INSATISFEITO				1	3	3	7
2 - INSATISFEITO					1		1
3 - REGULAR					1		1
4 - SATISFEITO	2			1	2	2	7
5 - MUITO SATISFEITO				2	1	3	6

QDE TOTAL	5	0	4	10	10	19	48
-----------	---	---	---	----	----	----	----



## 5. CONCLUSÃO

Considerando a organização, o funcionamento e a atuação da Ouvidoria do Banco CNH Industrial Capital no 1º semestre/2020, entendemos que está em conformidade à Resolução nº. 4.629.

Curitiba, 08 de dezembro de 2020.