

**RELATÓRIO SEMESTRAL DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA
1º SEMESTRE DE 2023**

SUMÁRIO

| | |
|--|---|
| 1. Escopo e Abrangência | 3 |
| 2. Organização e Estrutura da Ouvidoria | 3 |
| 3. Volumetria dos Atendimentos | 4 |
| 4. Avaliação da Qualidade do Atendimento | 5 |
| 5. Conclusão | 7 |

1. ESCOPO E ABRANGÊNCIA

Em atenção à Resolução nº 4.860 do CMN e Instrução Normativa 265 de 31/03/2022 do BACEN, este relatório sintetiza as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco CNH Industrial no primeiro semestre de 2023.

2. ORGANIZAÇÃO E ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Banco CNH Industrial, 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

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 4.860, artigo 6º, inciso I do caput, e alínea "a" do inciso III do § 2º.

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 6 (seis) ocorrências. As manifestações foram respondidas em um prazo médio de 6 (seis) 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 Cobrança e Ouvidoria, sendo 5 (cinco) e 1 (um) manifestações respectivamente, o que corresponde a 100% do total das manifestações na Ouvidoria no período. A totalidade das manifestações da área de Cobrança, foram relacionadas a Insatisfação com atendimento das assessorias/escritórios, Renegociação / negociação - parcelas a vencer e/ou vencidas e Serasa SPC. Por fim, a área de Ouvidoria, foi relacionada a Cópia de gravação do atendimento.

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.

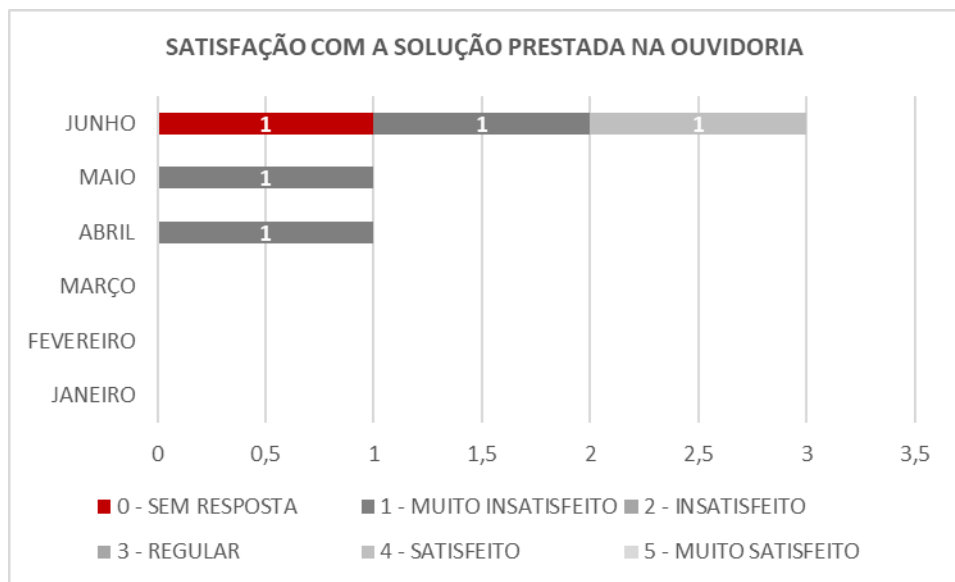
| Mês | Temas | Procedente Solucionada | Procedente Não Solucionada | Improcedente | Total | PF | PJ |
|--------------|----------------------|------------------------|----------------------------|--------------|----------|----------|----------|
| Janeiro | Operações de Crédito | - | - | - | - | - | - |
| Fevereiro | Operações de Crédito | - | - | - | - | - | - |
| Março | Operações de Crédito | - | - | - | - | - | - |
| Abril | Operações de Crédito | - | - | 1 | 1 | - | 1 |
| Maio | Operações de Crédito | - | - | 2 | 2 | 1 | 1 |
| Junho | Operações de Crédito | 1 | - | 2 | 3 | 2 | 1 |
| TOTAL | | 1 | - | 5 | 6 | 3 | 3 |

4. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Em atendimento à Instrução Normativa 265 de 31/03/2022 do BACEN, abaixo o resultado das pesquisas de satisfação regulatórias:

SATISFAÇÃO COM A SOLUÇÃO PRESTADA NA OUVIDORIA

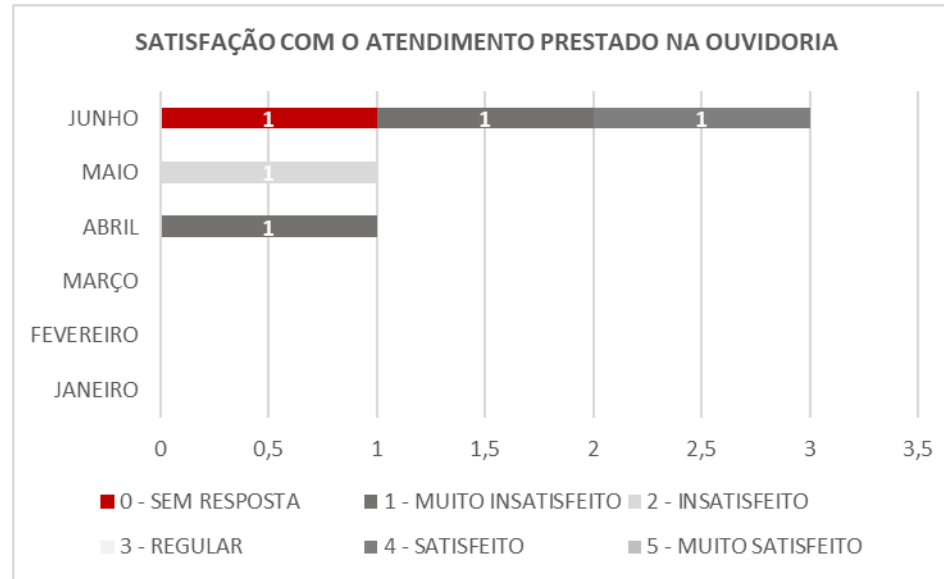
| CLASSIFICAÇÃO | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | ABRIL | MAIO | JUNHO | TOTAL |
|------------------------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 0 - SEM RESPOSTA | | | | | | 1 | 1 |
| 1 - MUITO INSATISFEITO | | | | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 2 - INSATISFEITO | | | | | | | 0 |
| 3 - REGULAR | | | | | | | 0 |
| 4 - SATISFEITO | | | | | | 1 | 1 |
| 5 - MUITO SATISFEITO | | | | | | | 0 |
| QDE TOTAL | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 | 5 |



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO NA OUVIDORIA

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

| | | | | | | | |
|------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| QDE TOTAL | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 | 5 |
|------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|



5. CONCLUSÃO

Considerando a organização, o funcionamento e a atuação da Ouvidoria do Banco CNH Industrial no 1º semestre/2023, entendemos que está em conformidade à Resolução nº. 4.860.

Curitiba, 29 de agosto de 2023.