

# **RELATÓRIO OUVIDORIA**

**(2ºsem/23)**

## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

---

---

### I – Do Relatório

#### A) Objetivo:

O presente relatório foi concebido com o objetivo de registrar o desenvolvimento dos trabalhos da Ouvidoria no Banco Honda e no Consórcio Honda no período de 01/07/2023 a 31/12/2023, bem como o cumprimento das determinações legais e em conformidade com a legislação vigente.

#### B) Abrangência:

Consórcio Nacional Honda.

### II - Da Ouvidoria

#### A) Instituição:

A Ouvidoria foi instituída no Consórcio Honda em 2007 em 31 de dezembro de 2007.

Atualmente está subordinada à Gerência do Departamento Jurídico, ambos subordinados à Diretoria.

Juntamente com a implantação do componente organizacional da Ouvidoria foi constituído o Comitê Ouvidoria. Em 01/06/2017, houve a transferência do componente de Ouvidoria para o Departamento Jurídico de modo que o Comitê de Ouvidoria passou a ser realizado em conjunto com o Comitê Jurídico.

#### B) Objetivo:

Os objetivos da Ouvidoria do Consórcio Honda estão em consonância com a legislação vigente, foram aprovados pelo Comitê de Atendimento e Ouvidoria de forma a:

1. Assegurar a estrita observância das normas emanadas pelos órgãos reguladores e CDC (Código de Defesa do Consumidor);
2. Ser um canal de comunicação dos clientes com o corpo gestor do Banco Honda e do Consórcio Honda;
3. Assegurar que possíveis falhas nos processos internos e/ou na adoção de providências relacionadas ao atendimento aos clientes sejam efetivamente avaliadas e sanadas;
4. Atuar como indutor de melhorias nos processos internos a partir das manifestações realizadas pelos clientes junto à Ouvidoria.

#### C) Missão:

Ser um representante do cliente dentro da empresa, dando-lhe voz ativa e assegurando a disponibilização de uma instância final de solução ou reavaliação do problema para aqueles que não ficaram satisfeitos com a solução indicada pelos canais habituais de atendimento, com atuação pautada pela transparência, ética, independência, imparcialidade e conformidade com as leis, regulamentos e normas internas.

#### D) Responsabilidades da Ouvidoria:

- 1º) Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;
- 2º) Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- 3º) Encaminhar resposta conclusiva para as demandas no prazo previsto;
- 4º) Fornecer protocolo ao cliente no momento do registro das reclamações;
- 5ª) Encaminhar pesquisa de satisfação ao cliente acerca da resolução do problema e do atendimento prestado pela Ouvidoria (aplicável ao Banco Honda).
- 6º) Promover reuniões internas para propor medidas corretivas ou de melhorias de processos em decorrência da análise das reclamações;
- 7º) Manter o relatório à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo regulamentar na sede da instituição;

**E) Responsabilidade do Diretor Responsável pela Ouvidoria:**

- 1º) Garantir o envio do relatório referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria à Auditoria Interna, em conformidade com o definido na legislação vigente.

---

---

## **RELATÓRIO OUVIDORIA BANCO HONDA**

### **III – Seção Descritiva:**

**A) Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da Ouvidoria:**

A Ouvidoria foi instituída nas empresas do conglomerado, com apoio integral da Diretoria da instituição, sendo garantida a independência de sua atuação.

O Comitê Jurídico e de Ouvidoria se reúne periodicamente para tomar ciência das deficiências detectadas mediante análise das manifestações dos clientes, das propostas de melhoria e das atividades desempenhadas pela Ouvidoria.

Caso seja avaliada a necessidade de correção de procedimentos internos ou mesmo a reparação ao cliente de despesas oriundas de erro operacional, a Ouvidoria tem independência em reportar os acontecimentos ao corpo diretivo.

**B) Adequação da estrutura:**

A divulgação da Ouvidoria do Banco Honda está assegurada nos seguintes canais:

- Nas instalações das concessionárias conveniadas;
- No site da empresa na Internet;
- No carnê de pagamento;
- Na Cédula de Crédito Bancário (CCB), no contrato de financiamento/arrendamento;

- Nos materiais publicitários e demais comunicações com o cliente.

O acesso à Ouvidoria está garantido pelos seguintes meios de atendimento:

- Serviço de atendimento telefônico via discagem direta gratuita (DDG), inclusive para portadores de deficiência auditiva;
- Website do Banco Honda e do Consorcio Nacional Honda;
- Serviço de mensagem da plataforma WhatsApp
- Serviço de mensagens pelo aplicativo oficial da empresa
- Por carta;
- Presencial nas instalações da própria instituição financeira.

Em relação às rotinas da Ouvidoria, estas seguem o seguinte fluxo:

→ O cliente entra em contato com a Ouvidoria pelos canais disponíveis e relata sua manifestação. A manifestação é registrada e analisada quanto à elegibilidade ao atendimento pelo canal de Ouvidoria, conforme critérios estabelecidos no Comitê de Atendimento e Ouvidoria, a saber:

- 1º. Ser cliente da Instituição Financeira;
- 2º. Ter contatado a instituição nos serviços de atendimento convencionais; e
- 3º. Ter aberto uma ocorrência na Central de Atendimento ou SAC.

**Não atendendo aos critérios de acesso à Ouvidoria**, a manifestação do cliente é direcionada para o atendimento convencional para as devidas providências.

Além das demandas acolhidas pelos canais supracitados, a Ouvidoria também dá tratativas às manifestações realizadas junto ao Banco Central do Brasil (Bacen).

→ Banco Central: o reclamante (que poderá ser um não cliente) registra sua manifestação junto ao Banco Central do Brasil, por meio do site ou por telefone. A referida Autarquia disponibiliza as demandas no Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações (RDR) para que cada instituição acesse às respectivas demandas.

Uma vez registrada no sistema interno, todas as demandas (Ouvidoria e RDR), são analisadas pela equipe interna. Quando detectada a necessidade, os departamentos relacionados são acionados para o atendimento e/ou prestação de informações adicionais.

Concluída a análise, é verificada a necessidade de adequação do que foi acordado contratualmente com o reivindicado pelo cliente, bem como a existência de erro operacional. Havendo providências a serem tomadas, estas são evidenciadas pela Ouvidoria e informadas ao cliente que toma ciência do andamento do atendimento de sua manifestação.

Concluída as ações cabíveis em cada manifestação, a resposta é encaminhada ao cliente por carta, e-mail ou ligação telefônica gravada.

Depois de tomadas as providências cabíveis e necessárias ao atendimento dos clientes, as demandas (Ouvidoria e Bacen) são classificadas para efeito de apontamento no relatório da Ouvidoria, obedecidos os seguintes critérios:

**Procedente solucionada:** situações em que se identifica que houve falha interna, mas que as ações da Ouvidoria foram suficientes para sanar o problema.

**Procedente não solucionada:** situações em que o pleito do cliente não pôde ser atendido.

**Improcedente solucionada:** situações em que embora não se identifique falha interna, foram adotadas providências para atendimento ao pleito do cliente.

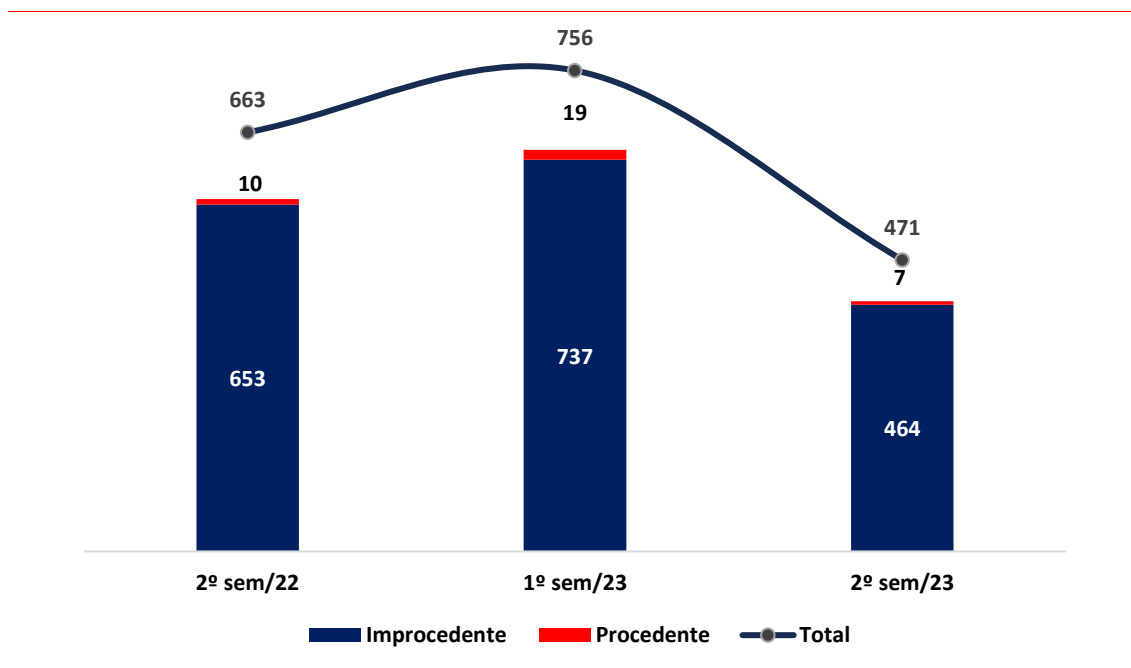
**Improcedente não solucionada:** situações em que o pleito do cliente não pôde ser atendido.

Dentro da estrutura o Ouvidor é subordinado à Gerência do Departamento Jurídico, Gerência Geral Jurídica, Diretoria Jurídica e ao Presidente da Honda Serviços Financeiros.

## OUVIDORIA - CONSÓRCIO NACIONAL HONDA

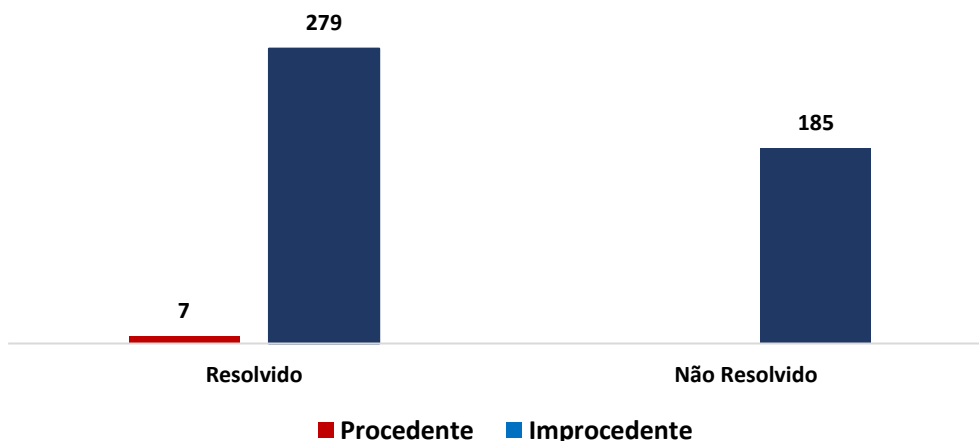
### II – Seção Estatística: Demandas Registradas na Ouvidoria do Consórcio Nacional Honda:

#### 1. Demandas Procedentes x Improcedentes Ouvidoria/Bacen



No 2º semestre de 2023 foram registradas 471 demandas, de modo que, o semestre em análise representou redução no volume geral de reclamações recebidas de 38% em relação ao semestre anterior. Vale destacar que tal redução reflete um retorno ao volume normal de demandas por semestre, haja vista que, nos dois últimos semestres foi percebido aumento nos casos relacionados ao levantamento de valores não procurados junto às administradoras de consórcio, cuja consulta foi liberada pelo Banco Central nos termos da Resolução 98.

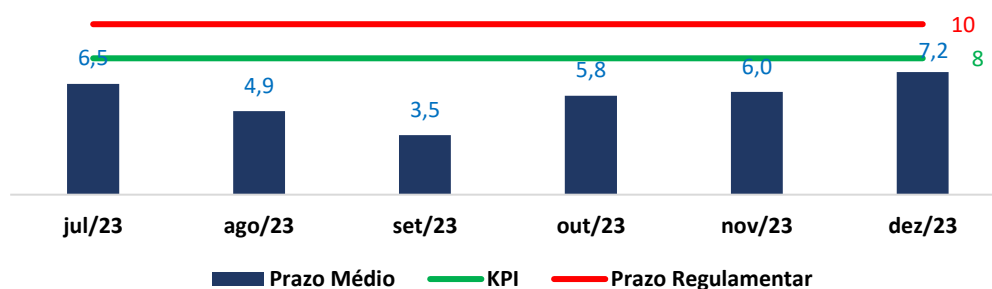
#### 2. Resolubilidade das Demandas Ouvidoria/Bacen



Ao analisarmos as tratativas referentes as reclamações recebidas, nota-se que nos casos em que se constatou a procedência do pleito do cliente as providências adotadas para resolução foram prontamente adotadas pela Ouvidoria de modo que o problema relatado pôde ser sanado em 100% dos casos.

Destacamos ainda que, mesmo constatando-se improcedência em relação ao pleito do reclamante, a Ouvidoria conseguiu auxiliar o cliente em (61%) dos casos.

## 6. Tempo médio de Atendimento das demandas na Ouvidoria/Bacen



Em relação ao prazo de resposta das demandas recebidas nos canais de Ouvidoria ou encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, informamos que o prazo médio mensal atendeu ao KPI (8 dias úteis) em todos os meses, assegurando o cumprimento não apenas do prazo regulamentar (10 dias úteis), mas permitindo um retorno breve às solicitações dos clientes.

Obs.: A Ouvidoria realiza análise individual de cada uma das demandas, e avalia a razoabilidade das justificativas apresentadas e o cumprimento das cláusulas contratuais e normas vigentes para a classificação das demandas como procedentes ou improcedentes, de modo a preservar a independência na classificação de cada um dos casos.

O Diretor responsável pela Ouvidoria, bem como os membros efetivos da Comissão Jurídica e de Ouvidoria declaram que estão cientes dos apontamentos acima e que direcionarão os esforços necessários para correção e