

Relatório Semestral de Ouvidoria

1º Semestre 2023

Relatório Semestral de Ouvidoria

Este relatório é elaborado em atendimento às exigências regulatórias previstas na Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 e na Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e pelas administradoras de consórcio, e traz informações quantitativas e qualitativas referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Volvo Financial Services (“**Ouvidoria VFS**”) no período de 1 de janeiro de 2023 a 30 de junho de 2023 (“**Semestre**”). Este Relatório deverá ser encaminhado à auditoria interna, ao Comitê de Auditoria e à Diretoria da VFS.

ESTRUTURA GERAL DO RELATÓRIO:

Seção 1 – Breve Descrição das Atividades da Ouvidoria da VFS	Pg. 02
Seção 2 – Dados Quantitativos das Reclamações do Semestre	Pg. 03
Seção 3 – Dados Qualitativos das Reclamações do Semestre	Pg. 03
Seção 4 – Gráfico Comparativo das Reclamações	Pg. 04

Seção 1 - Breve Descrição das Atividades da Ouvidoria da VFS

A Ouvidoria VFS é responsável pela gestão e atendimento das demandas de Ouvidoria relacionadas às empresas Banco Volvo (Brasil) S.A. (“**Banco Volvo**”) e Volvo Administradora de Consórcio Ltda. (“**Volvo Consórcio**”), pertencentes ao conglomerado financeiro do Banco Volvo.

São atribuições da Ouvidoria VFS: (a) prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição; (b) atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

As atribuições da Ouvidoria VFS abrangem as seguintes atividades: (a) atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços; (b) prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta; (c) encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto; (d) manter o conselho de administração ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los;

Ainda, o atendimento prestado pela Ouvidoria VFS pode abranger: (a) excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário; e (b) as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas. O componente organizacional da Ouvidoria VFS tem como papel revisar eventual caso/reclamação já existente, de maneira imparcial, autônoma e eficaz, promovendo a mediação de conflitos e identificando possíveis pontos para melhoria de nossos serviços.

Os casos excepcionais atendidos pela Ouvidoria antes referidos somente serão considerados e reportados externamente como cases de ouvidoria quando existir um protocolo de reclamação anterior. Do contrário, serão considerados como reclamações de primeira instância. Mensalmente, os casos de segunda instância atendidos pela Ouvidoria VFS são reportados ao Banco Central do Brasil, contendo informações sobre o atendimento e resultado da pesquisa de qualidade realizada junto aos clientes.

Seção 2 - Dados Quantitativos das Reclamações do Semestre

Ao longo do Semestre, foram registradas na Ouvidoria da VFS um total de 6 (seis) reclamações de 2ª Instância,

assim distribuídas:

Empresa	Quantidade	Procedências
Banco Volvo	4	0
Consórcio	2	1

Dentre as 6 (seis) demandas de **2ª instância** recebidas, no quadro acima indicadas, 5 (cinco) foram registradas perante o Sistema de Registro de Demandas do Cidadão ("**RDR**"), e 1 (uma) foi registrada perante a entidade privada Reclame Aqui ("**Reclame Aqui**"). Destas, 5 (cinco) foram consideradas **improcedentes**, enquanto 1 (uma) demanda foi avaliada e considerada **procedente**.

Ademais, foram recepcionadas 04 (quatro) reclamações de **primeira instância** registradas perante órgãos externos, sendo 02 (duas) reclamações recepcionadas via RDR e 02 (duas) reclamações via Departamento Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor ("**Procon**"). Destas, 3 (três) foram consideradas **improcedentes**, enquanto 1 (uma) demanda foi avaliada e considerada **procedente**. Tais solicitações, por não se tratarem de 2ª instância e terem sido atendida via canal Ouvidoria em caráter excepcional, não são computadas e reportadas como case de ouvidoria propriamente neste relatório.

Em relação às demandas de 1ª e 2ª instância consideradas procedentes, referidas anteriormente, informamos que todas as medidas necessárias para aprimorar nosso processo de atendimento aos clientes foram prontamente tomadas em colaboração com a nossa central de atendimento e áreas internas envolvidas.

Por fim, todas as demandas, inclusive aquelas tratadas excepcionalmente pela Ouvidoria, foram atendidas dentro dos prazos legais ou estabelecidos pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

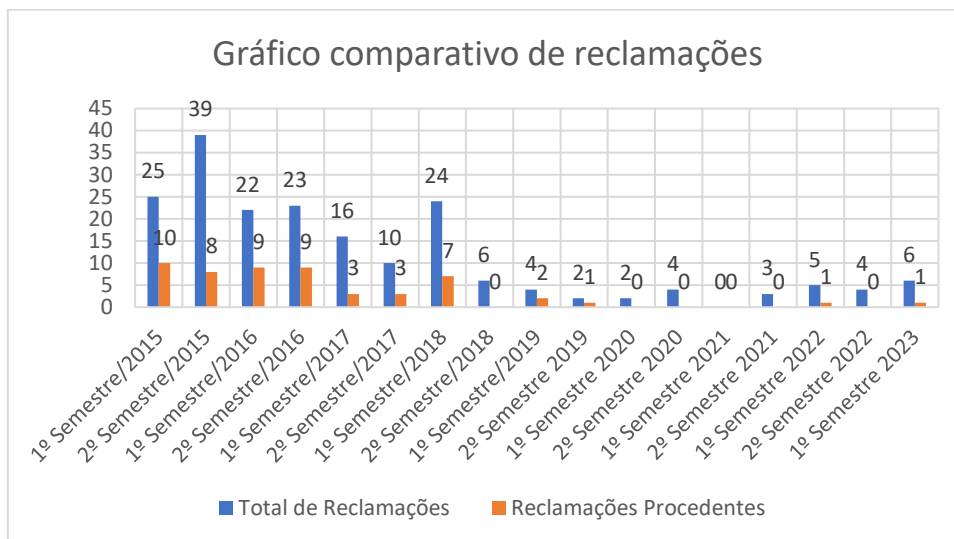
Seção 3 - Dados Qualitativos das Reclamações do Semestre

Dentre as 6 (seis) reclamações de 2ª instância registradas no Semestre, houve apenas 1 (um) caso procedente:

Nº	Prot. Ouvidoria	Empresa	Data Inicial	Data Resposta Ouvidoria	Prazo Resposta (dias ú.)	Procedência?	Nota Atendimento
01	202303066500	Volvo Consórcio	03/03/23	09/03/23	4	Sim	Não respondeu
02	202306046010	Volvo Consórcio	31/03/23	14/04/23 e 17/04/23	10	Não	Não respondeu
03	202316057001	Banco Volvo	08/05/23	22/05/23	10	Não	Não respondeu
04	202315057000	Banco Volvo	11/05/23	25/05/23	10	Não	Não respondeu
05	202322057002	Banco Volvo	18/05/23	01/06/23	10	Não	Não respondeu
06	202306197510	Banco Volvo	15/06/23	23/06/23	7	Não	Não respondeu

Seção 4 - Gráficos comparativo das reclamações

O gráfico a seguir traz um comparativo das reclamações de segunda instância com os semestres anteriores, desde 2015:



Curitiba, data-base de 30 de junho de 2023.

Carlos Ribeiro

Diretor Presidente e Diretor Responsável pela Ouvidoria

Marina Lourenço Leviski

Ouvidora