



# Relatório Semestral de Ouvidoria

## 2º Semestre 2020



## 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 01 de julho de 2020 a 31 de dezembro de 2020 (“**Semestre**”). Este Relatório será divulgado no sítio eletrônico da VFS.

### ESTRUTURA GERAL DO RELATÓRIO:

|   |        |
|---|--------|
| <b>Seção 1 – Breve Descrição das Atividades da Ouvidoria da VFS</b> | Pg. 02 |
| <b>Seção 2 – Dados Quantitativos das Reclamações do Semestre</b>    | Pg. 03 |
| <b>Seção 3 – Dados Qualitativos das Reclamações do Semestre</b>     | Pg. 03 |
| <b>Seção 4 – Gráficos Demonstrativos das Reclamações</b>            | Pg. 03 |

### Seção 1

#### Breve Descrição das Atividades da Ouvidoria da VFS

A Ouvidoria VFS é responsável pela gestão e atendimento de às 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.

## Seção 2 Dados Quantitativos das Reclamações do Semestre

Ao longo do Semestre, foi registrado na Ouvidoria da VFS um total de 04 (quatro) reclamações, assim distribuídas:

| Empresa     | Quantidade | Procedências |
|-------------|------------|--------------|
| Banco Volvo | 04         | Zero         |
| Consórcio   | Zero       | Zero         |

Ainda, foram recepcionadas 07 (sete) reclamações via canal de atendimento do Banco Central do Brasil, contudo não se tratou de solicitações de segunda instância, por este motivo foram atendidas via canal Ouvidoria excepcionalmente, sem serem computadas e reportadas como cases de ouvidoria propriamente.

## Seção 3 Dados Qualitativos das Reclamações do Semestre

Todas as reclamações registradas no Semestre foram consideradas improcedentes, bem como atendidas tempestivamente, no prazo legal (10 dias úteis), com exceção da reclamação de número 01 indicada no quadro abaixo, que foi atendida no prazo de 15 dias úteis devido à complexidade do caso, porém, em todo o momento foi realizado um acompanhamento do processo junto ao cliente reclamante. De todo modo, a legislação admite a prorrogação do prazo legal, por igual período, uma única vez, de modo que o atendimento em questão não ultrapassou o referido limite.

| Nº | Prot. Ouvidoria | Prot. Bacen | Empresa     | Data Inicial | Data Resposta Ouvidoria | Prazo Resposta* (dias ú.) | Procedência? |
|----|-----------------|-------------|-------------|--------------|-------------------------|---------------------------|--------------|
| 01 | 488799          | -           | Banco Volvo | 14/08/2020   | 04/09/2020              | 15                        | Não          |
| 02 | 493061          | -           | Banco Volvo | 17/09/2020   | 21/09/2020              | 2                         | Não          |
| 03 | 497634          | 2020500961  | Banco Volvo | 26/10/2020   | 05/11/2020              | 8                         | Não          |
| 04 | 501174          | -           | Banco Volvo | 30/11/2020   | 14/12/2020              | 10                        | Não          |

## Seção 4 Gráficos Demonstrativos das Reclamações

Os gráficos a seguir demonstram detalhes sobre as reclamações recebidas no Semestre, devidamente separadas por empresa (Banco Volvo, Volvo Consórcio), por tipo de cliente (Pessoa Física ou Jurídica), e o Estado do Brasil onde residem os clientes. Por fim, é apresentado um gráfico comparativo com os Semestres anteriores.

Gráfico 1 – Concentração de Reclamações do Semestre, por Cliente:

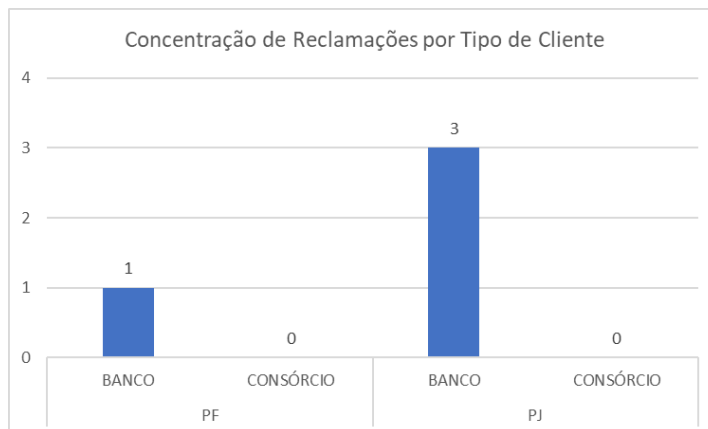


Gráfico 2 - Distribuição Geográfica das Reclamações do Semestre:

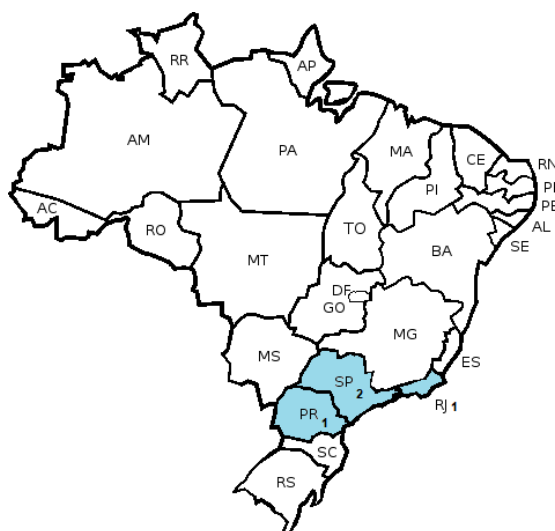
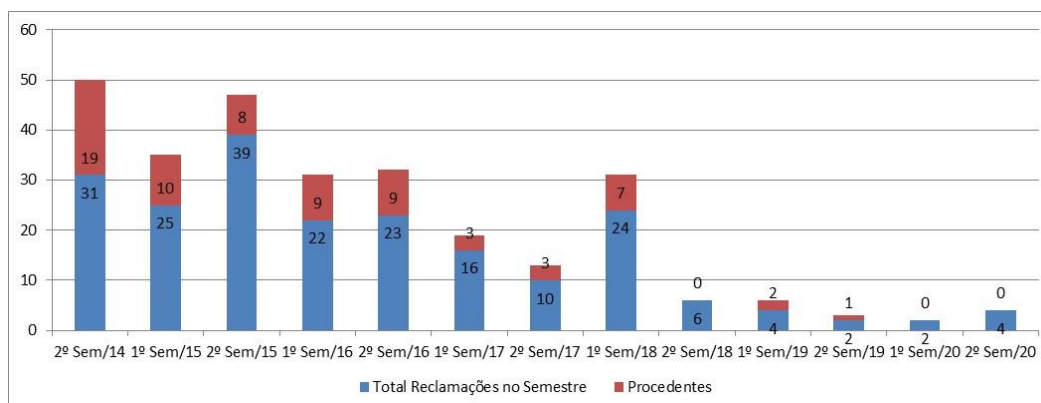


Gráfico 3 - Evolução Comparativa por Semestre, desde 2014:



Curitiba, 31 de dezembro de 2020



**Carlos Ribeiro**

Diretor Presidente e Diretor Responsável pela Ouvidoria

**Gabriel Nieweglowski**

Ouvidor