

## **Relatório Semestral de Ouvidoria**

**2º Semestre 2022**

## 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 30 de junho de 2022 a 31 de dezembro de 2022 (“**Semestre**”). Este Relatório deverá ser encaminhado à auditoria interna, ao Comitê de Auditoria e à Diretoria 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 – Gráfico Comparativo das Reclamações</b>	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 4 (quatro) reclamações de 2ª Instância, assim distribuídas:

Empresa	Quantidade	Procedências
Banco Volvo	Zero	Zero
Consórcio	4	Zero

Ademais, foram recepcionadas 03 (três) reclamações via canal de atendimento do Banco Central do Brasil. Duas delas, por se tratarem de solicitação de segunda instância, estão contabilizadas na tabela acima. Contudo, a outra solicitação, por não se tratar de segunda instância e ter sido atendida via canal Ouvidoria em caráter excepcional, não será computada e reportada como case de ouvidoria propriamente.

Não obstante, todas as demandas, inclusive as que foram tratadas excepcionalmente pela Ouvidoria, foram consideradas improcedentes e foram atendidas dentro dos prazos legais ou estabelecidos pelo Banco Central no sistema RDR – Sistema de Registro de Demandas do Cidadão.

## Seção 3

### Dados Qualitativos das Reclamações do Semestre

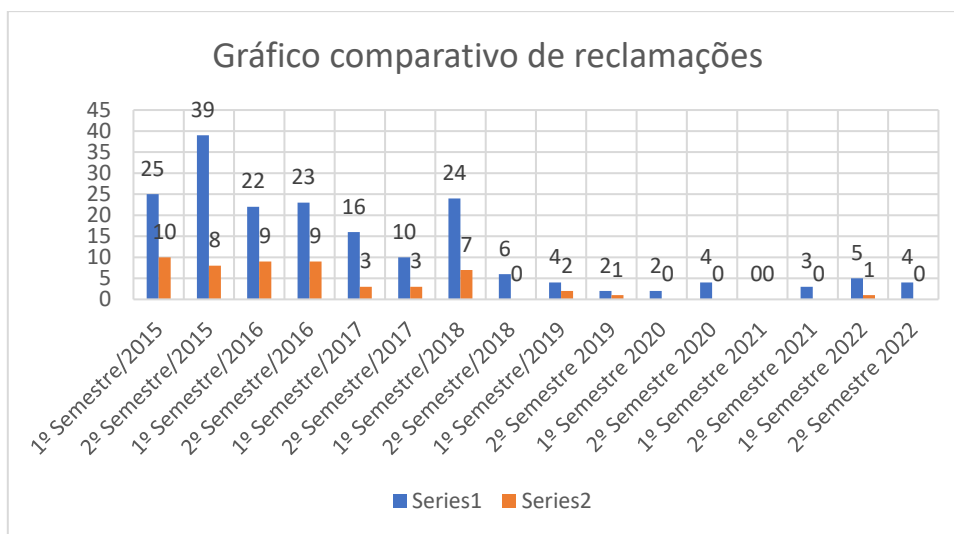
Todas as reclamações de 2ª instância registradas no Semestre foram consideradas improcedentes, bem como atendidas tempestivamente, no prazo legal (10 dias úteis):

Nº	Empresa	Data Inicial	Data Resposta Ouvidoria	Prazo Resposta (dias ú.)	Procedência?	Nota Atendimento
01	Volvo Consórcio	26/07/22	27/07/22	1	Não	4
02	Volvo Consórcio	28/07/22	01/08/22	3	Não	4
03	Volvo Consórcio	24/10/22	01/11/22	7	Não	Não respondeu
04	Volvo Consórcio	22/12/22	26/12/22	3	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 31 de dezembro de 2022.

**Carlos Ribeiro**

Diretor Presidente e Diretor Responsável pela Ouvidoria

**Marina Lourenço Leviski**

Ouvidora