



COMPONENTE ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA

BANCO VOLVO (BRASIL) S.A.



1. ATRIBUIÇÕES E ATIVIDADES DA OUVIDORIA

São atribuições da Ouvidoria:

- 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 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; e
- 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;

O atendimento prestado pela ouvidoria pode abranger:

- e) Excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário; e
- f) As demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

2. REQUISITOS PARA O ATENDIMENTO

A Ouvidoria do Banco Volvo (Brasil) S.A. poderá ser acionada sempre que seus clientes não se sentirem plenamente satisfeitos com a solução apresentada pelos canais de atendimento convencionais.



O componente organizacional da Ouvidoria 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.

Para comprovar seu contato prévio com o SAC, o cliente ou usuário deverá fornecer o número do protocolo de registro da demanda.

3. PRAZO PARA RESPOSTA

Após registrar o seu contato, a Ouvidoria realiza uma análise do assunto a fim de identificar as causas do questionamento, sua procedência e os meios para sua solução, sendo que, em um prazo de até 10 (dez) dias úteis será enviada resposta conclusiva ao cliente, prorrogável, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, nos termos da lei.

4. ACESSO

A Ouvidoria do Banco Volvo (Brasil) S.A., atua de forma participativa, buscando atender os clientes de forma efetiva e é composta por um Ouvidor devidamente certificado.

Os canais de atendimento disponíveis são:

- **Atendimento por telefone**
 - Serviço de Atendimento ao Cliente: 0800 041 3033
 - Serviço de Atendimento ao Cliente (Deficientes Auditivos): 0800 646 4647
 - Ouvidoria: 0800 645 5554

Horário de Atendimento por telefone: De segunda à sexta-feira, das 08h00 às 19h00 (exceto feriados).

- **Atendimento por Correspondência**
 - Av. Juscelino K. de Oliveira, 2600 – CIC – Curitiba/PR – 81260-900
- **Atendimento por E-mail**
 - ouvidoria.vfsc.com

5. GOVERNANÇA

A Ouvidoria do Banco Volvo (Brasil) S.A. é um canal de pós-atendimento ao cliente, constituída para atender casos/reclamações endereçados anteriormente aos canais



regulares de atendimentos do Banco (SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente), não solucionados ou cuja resposta não tenha sido considerada adequada pelo cliente, e que tem por objetivo assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor. Desta forma, as reclamações endereçadas diretamente à Ouvidoria, sem um prévio contato aos canais regulares de atendimento, serão redirecionadas a estes canais, a fim de serem tratadas inicialmente na referida instância.

OUVIDOR: Marina Lourenço Leviski

DIRETOR RESPONSÁVEL: Carlos Eduardo Modeli Ribeiro

Curitiba, 01 de março de 2021