



## **RELATÓRIO SOBRE A ATIVIDADE DA OUVIDORIA**

Segundo Semestre de 2016.

Esse relatório foi desenvolvido em atendimento a Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.433/15 e demais alterações posteriores.

## 1- Implantação da Área de Ouvidoria na BMW Serviços Financeiros

### 1.1- Missão da Área de Ouvidoria

A BMW Serviços Financeiros iniciou em agosto de 2007 a implementação da sua área/atividade de Ouvidoria.

A ouvidoria atua como última instância de comunicação entre a BMW Serviços Financeiros e o cliente, e tem por objetivo receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços da instituição, que não forem solucionados pelo atendimento habitual, bem como atuar no sentido de melhorar a qualidade dos serviços oferecidos pela instituição.

E em observância ao disposto na regulamentação aplicável do Conselho Monetário Nacional e demais normas do Banco Central do Brasil, bem como aos dispositivos legais preceituados no Código de Defesa do Consumidor, Código Civil e demais legislações aplicáveis; à relação empresa e cliente, a BMW Serviços Financeiros passa a expor e ao fim concluir sobre as atividades do Setor de Ouvidoria, no período de 01 de Julho de 2016 a 31 de Dezembro de 2016.

### 1.2- Estrutura da Área de Ouvidoria

A BMW Serviços Financeiros desenvolveu uma estrutura de ouvidoria compatível com o tamanho de suas atividades e quantidade de solicitações / reclamações vindas de seus clientes (maiores detalhes quanto a essas quantidades no item 2.1- Estatísticas). Essa estrutura atende as empresas BMW Financeira S.A. CFI e BMW Leasing do Brasil S.A. Arrendamento Mercantil.

A Área de Ouvidoria é gerenciada pelos seguintes funcionários:

**Ouvidora-** Sra. Marcela Rodrigues

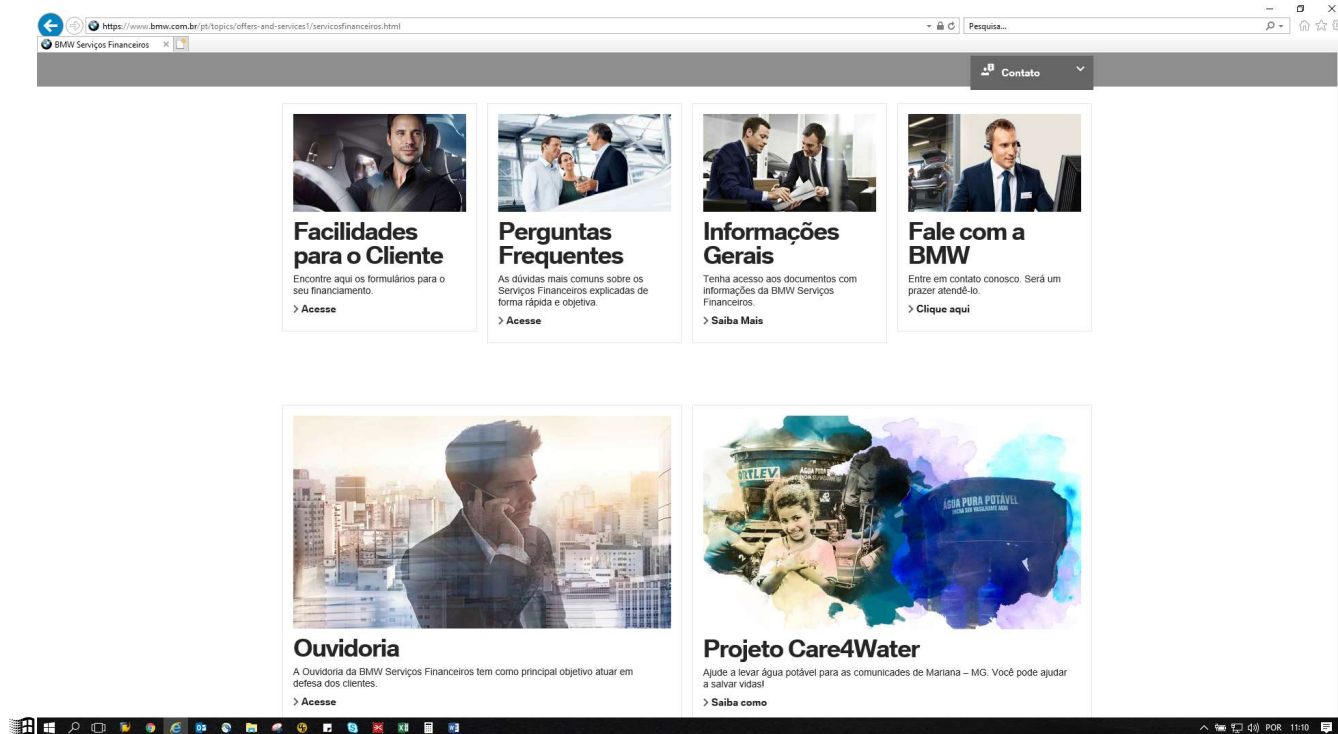
**Substituto e Atendente de Ouvidoria-** Sr. Thiago Beio

**Atendente de Ouvidoria-** Sra. Marcela Rodrigues

**Diretor responsável pela Ouvidoria-** Eduardo Tavares Nobre Varella

## 1.2.1- Canais de Atendimento da Ouvidoria

Site BMW Serviços Financeiros: <http://www.bmwfs.com.br>



E-mail: [bmwfs.ouvidoria@bmw.com.br](mailto:bmwfs.ouvidoria@bmw.com.br)

Serviço de discagem direta gratuita: 0800 772 2369 – de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 16:00.

Envio de correspondência para a sede da Instituição aos cuidados da área de Ouvidoria.

Através do BACEN pelo RDR

## 2- Resultados das Demandas recebidas do Semestre findo em Dezembro de 2016

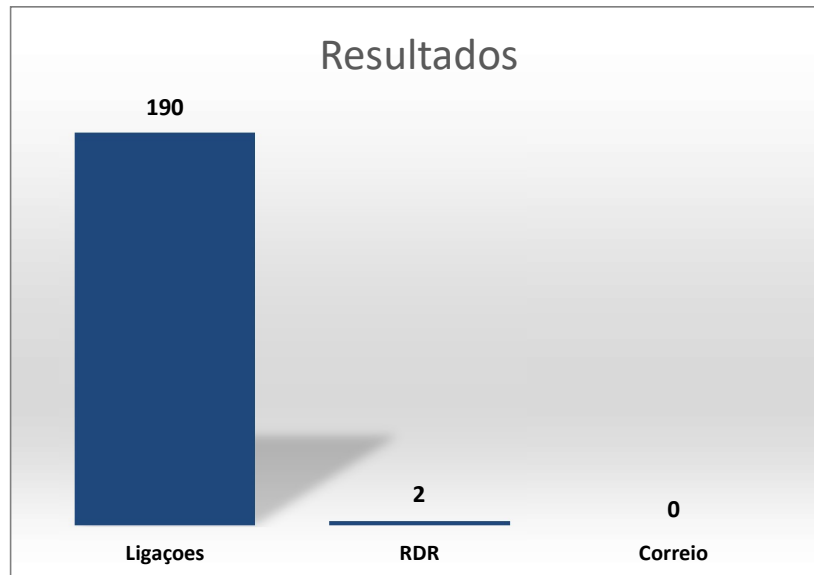
Durante o Semestre findo em Dezembro de 2016, foram analisadas as ligações recebidas no telefone 0800 de Ouvidoria, nas correspondências via correio, nos e-mails recebidos no endereço eletrônico de Ouvidoria e também reclamações vindas através do RDR - BACEN.

### 2.1. Critérios de qualificação das reclamações

As reclamações são qualificadas quanto a sua procedência, conforme os critérios abaixo:

- **Procedente:** reclamações que, após análise, há constatação de falha interna da BMW Serviços Financeiros, ou indícios de descumprimento de regulamentação específica vinculada ao produto ou serviço questionado;
- **Procedente solucionada:** reclamações procedentes que, após análise e procedimentos de regularização, atendem as necessidades do cliente ou usuário;
- **Improcedente:** reclamações que, após análise, não há constatação de descumprimento, por parte da BMW Serviços Financeiros, de legislações e normativos de órgãos reguladores ou de cláusula contratual firmada entre o cliente e a instituição.

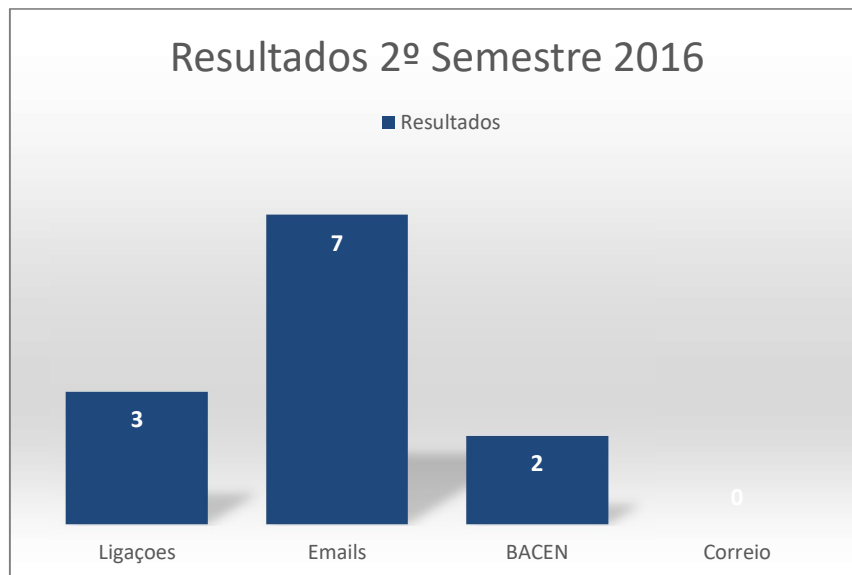
No período em questão, a empresa recebeu no total 190 (cento e noventa) ligações via telefone 0800 772 2369, 0 (zero) correspondências via correio com assuntos pertinentes à Ouvidoria e 2 (duas) reclamações via o sistema RDR do Banco Central, conforme o gráfico:



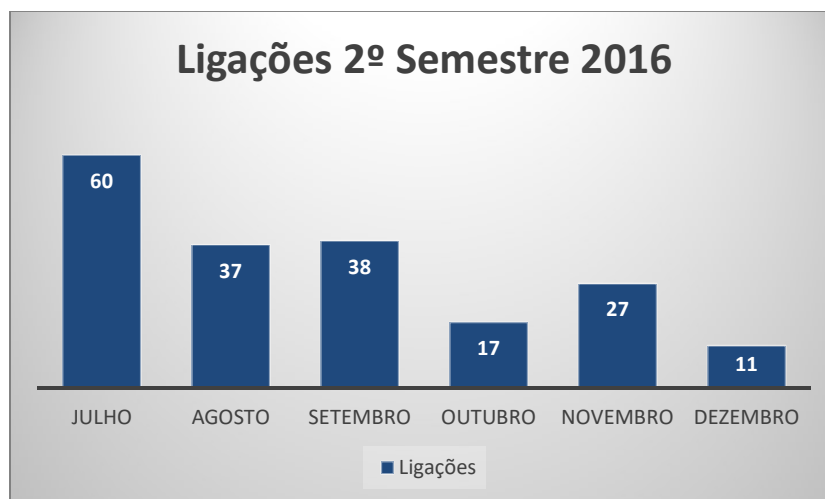
## 2.1.2- Análise Estatística dos Resultados - Canais de Atendimento:

A conclusão da análise dos resultados estatísticos é:

- 1- Ocorreram 7 (sete) reclamações de clientes via e-mail e 3 (três) reclamações via telefone 0800. As demais ligações recebidas no telefone 0800 ou e-mail foram engano ou pertinentes ao atendimento ao cliente da BMW Serviços Financeiros ou da BMW do Brasil, estas por sua vez direcionadas aos respectivos departamentos, e 2 reclamações via RDR do Banco Central.

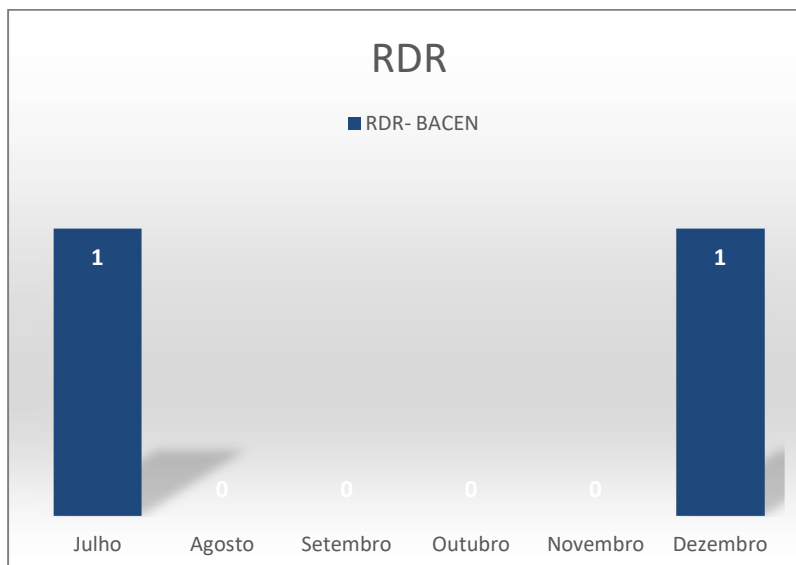


**2.1.3- Total de Ligações 2º Semestre 2016:**

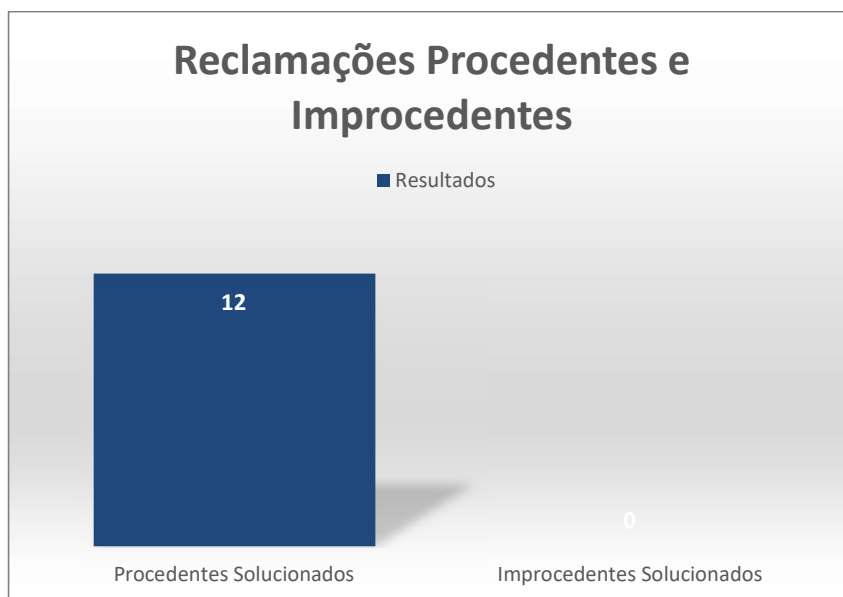




**2.1.5- RDR:**



**3- Classificação dos registros de Ouvidoria:**





#### **4- Conclusões dos trabalhos no período em referência**

Foi verificado que o número de solicitações/reclamações, inerentes a ouvidoria, teve uma diminuição de 2 casos se compararmos com o 2º semestre de 2015. Com o intuito de diminuir a quantidade de reclamações e melhorar continuamente a qualidade do serviço prestado ao cliente da BMW Serviços Financeiros, a Ouvidoria preocupa-se em manter um relacionamento próximo com a Área de Atendimento ao Cliente. Sendo assim, as duas áreas em conjunto, buscam identificar pontos a serem melhorados visando aumentar a satisfação de nossos clientes em relação ao serviço prestado.

#### **Ouvidoria BMW Serviços Financeiros**