

RELATÓRIO SOBRE A ATIVIDADE DA OUVIDORIA

Segundo Semestre de 2023.

Esse relatório foi desenvolvido em atendimento a Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.860 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 2023 a 31 de Dezembro de 2023.

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

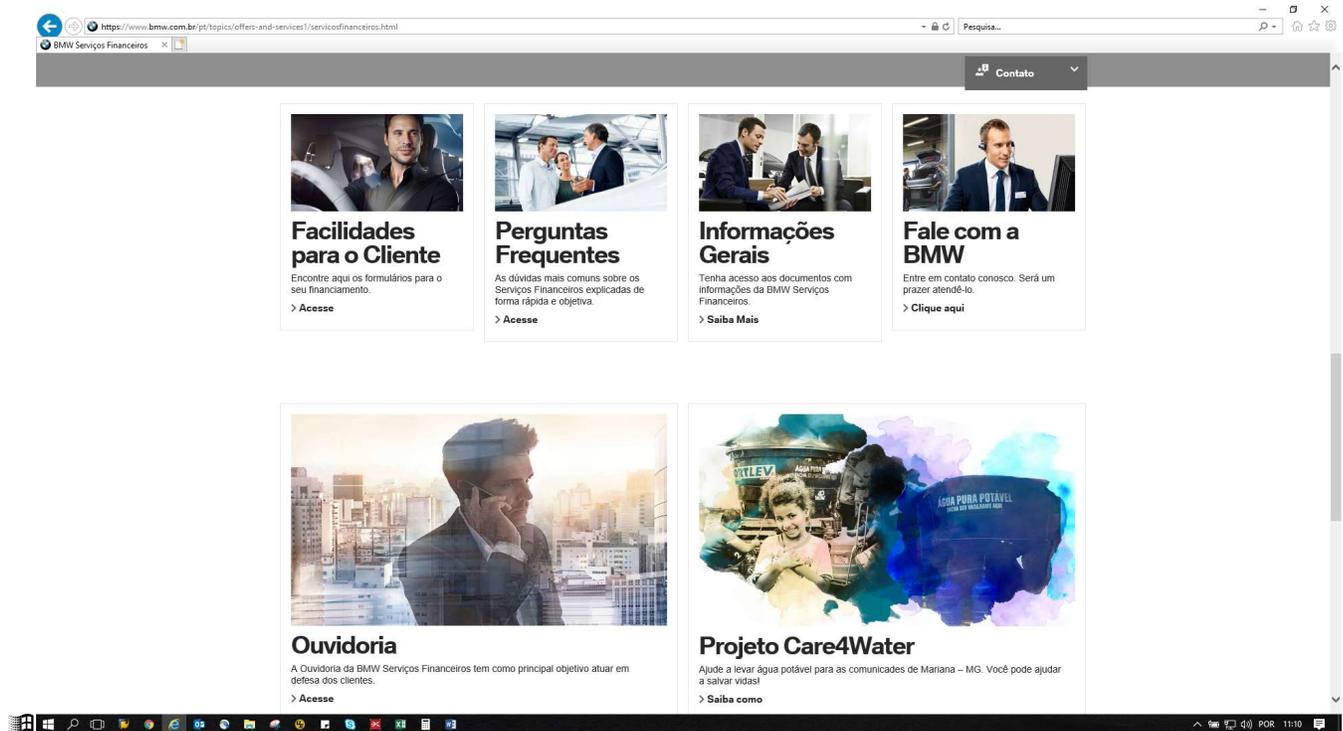
Substituto e Atendente de Ouvidoria- Sra. Gabriele Fernandes

Atendente de Ouvidoria- Sra. Marcela Rodrigues

Diretor responsável pela Ouvidoria- Sr. Mario Andreas Janssen

1.2.1- Canais de Atendimento da Ouvidoria

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



E-mail: 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 2023

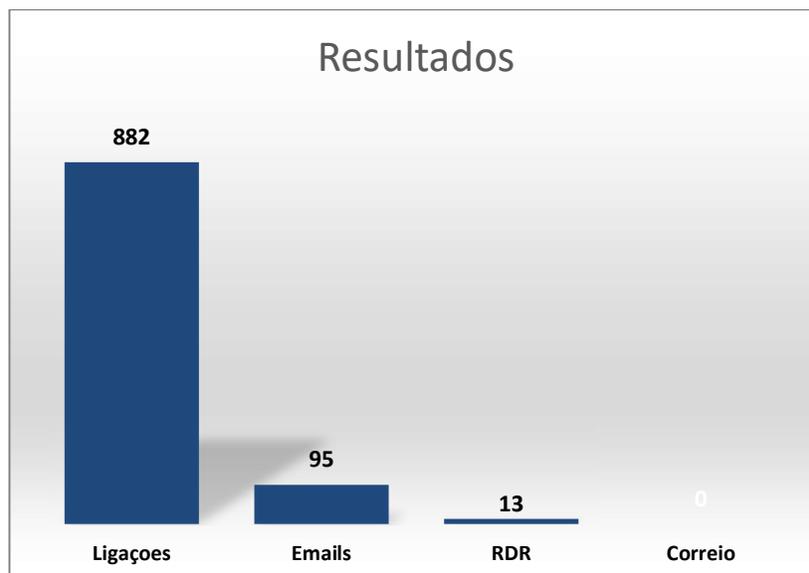
Durante o Semestre findo em Dezembro de 2023, foram analisadas as ligações recebidas no telefone 0800 de Ouvidoria, nas correspondências via correio, nos e-mails recebidos no endereço eletrônico de Ouvidoria e também reclamações vindas através do RDR - BACEN.

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 95 (noventa e cinco) solicitações via e-mail da Ouvidoria (bmwfs.ouvidoria@bmw.com.br), 882 (oitocentos e oitenta e dois) ligações via telefone 0800 772 2369, 0 (zero) correspondências via correio com assuntos pertinentes à Ouvidoria e 13 (treze) reclamações via o sistema RDR do Banco Central, conforme o gráfico:



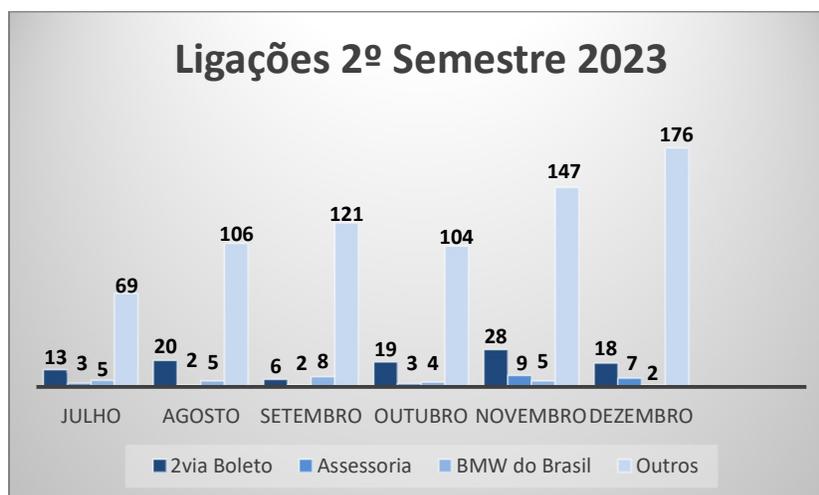
2.1.2- Análise Estatística dos Resultados - Canais de Atendimento

A conclusão da análise dos resultados estatísticos é:

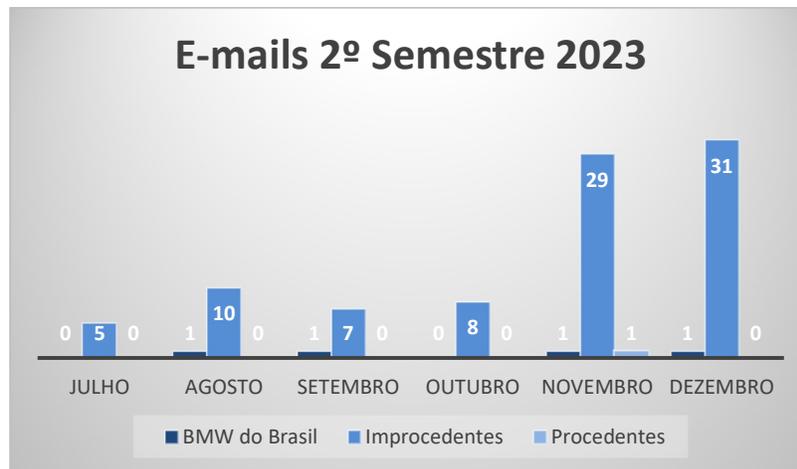
- Ocorreram 91 (noventa e um) reclamações via telefone 0800, 1 (um) via e-mail e 13 (treze) assuntos pertinentes à Ouvidoria via o sistema RDR do Banco Central. As demais ligações recebidas no telefone 0800 foram engano ou pertinentes ao atendimento ao cliente da BMW Serviços Financeiros ou da BMW do Brasil, estas por sua vez direcionadas aos respectivos departamentos.



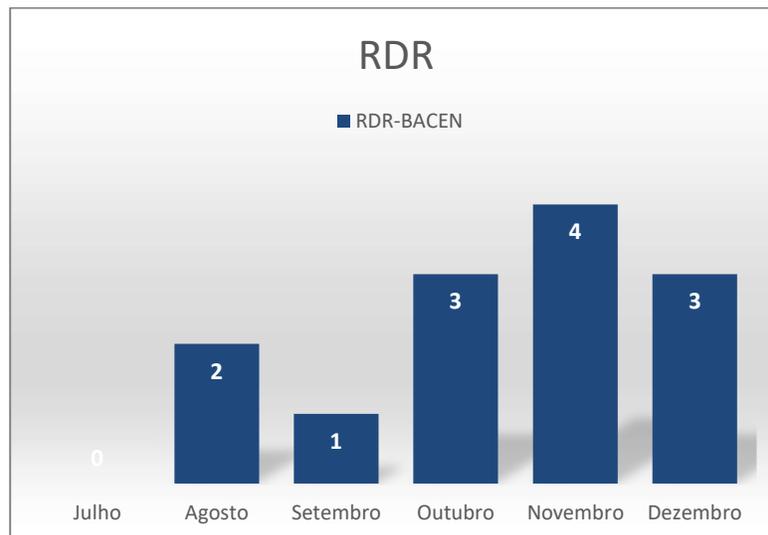
2.1.3- Total de Ligações 2º Semestre 2023:



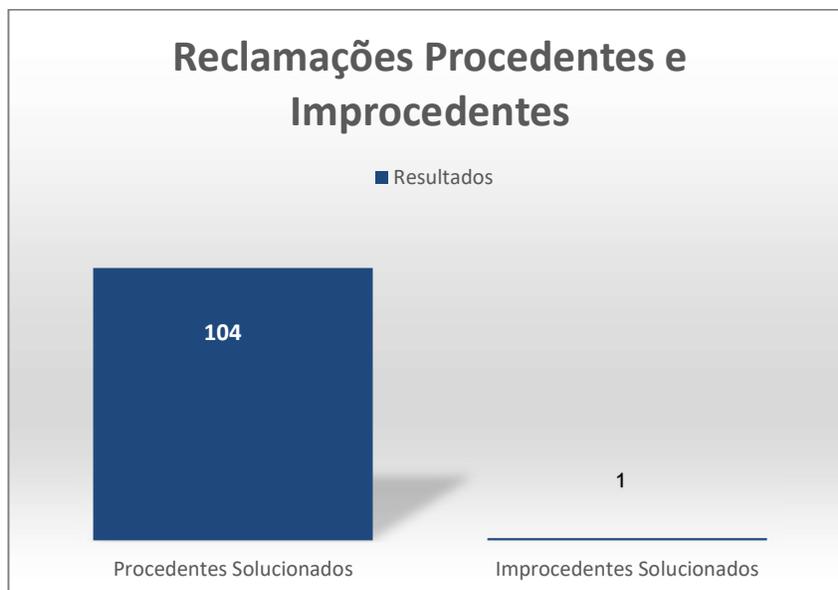
2.1.4- Total e-mails recebidos 2º Semestre 2023:



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 um aumento de 72 casos se compararmos com o 2º semestre de 2022. 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