

1S-2019

RELATÓRIO QUANTITATIVO E QUALITATIVO DA OUVIDORIA



Sumário

1	Introdução	2
1.1	Papel da Ouvidoria	2
2	ESTRUTURA.....	4
2.1	Equipe de Recepção de Chamadas do Canal 0800	4
3	COMUNICAÇÃO.....	4
3.1	Fale com a Ouvidoria	4
3.2	Divulgação.....	4
4	POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS.....	5
5	OCORRÊNCIAS	5

1 Introdução

Este relatório tem como foco cumprir o reporte ao Banco Central conforme art. 6º, inciso V da Resolução 4.433 de 23 de julho de 2015, em que atribui à Ouvidoria elaborar e encaminhar à auditoria interna, ao Comitê de Risco e Compliance e à diretoria da instituição ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

A área de ouvidoria é definida como um canal de comunicação, que atua no pós-atendimento e nas mediações de conflitos entre o BANCO KOMATSU DO BRASIL S.A. e seus clientes, garantindo um atendimento personalizado, a fim de promover a satisfação do cliente, e garantindo a solução para as questões levantadas, bem como a oferta de informações gerenciais e sugestões aos gestores, visando sempre o aprimoramento na prestação de serviço.

Por meio da Ouvidoria, os clientes têm a oportunidade de apresentar críticas, sugestões e elogios, atuando como agentes de mudanças dentro da Instituição.

A Ouvidoria deve agir de forma sigilosa, imparcial e ética, contribuindo para o aperfeiçoamento do relacionamento com o cliente.

1.1 Papel da Ouvidoria

O serviço prestado pela Ouvidoria é gratuito e identificado por meio de número de protocolo de atendimento. Sendo que a Ouvidoria tem ainda como principais responsabilidades:

- Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços das instituições que não forem solucionadas pelos canais convencionais de atendimento. Caso o cliente não possua protocolo do SAC (serviço de atendimento ao cliente) o atendimento deve ser redirecionado para a origem.
- Prestar os esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das solicitações, informando o prazo previsto para resposta.
- Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, no prazo máximo de 10 dias úteis podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogação a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado.
- Gerar relatório para análise e controle das demandas.
- Elaborar e encaminhar à Auditoria Interna e a diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria.



- Dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, suas atribuições e forma de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços;
- Garantir o acesso gratuito dos clientes e usuários de produtos e serviços ao atendimento da Ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes.
- Implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários;
- Disponibilizar acesso telefônico gratuito, cujo número deve:
 - a) Ser divulgado e mantido atualizado em local e formato visível ao público dentro de suas dependências e nas dependências dos correspondentes no País, bem como nos respectivos sites eletrônicos na internet e nos demais canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços da instituição.
 - b) Ser registrado nos extratos, nos comprovantes, inclusive eletrônicos, nos contratos formalizados com os clientes, nos materiais de propaganda e de publicidade e nos demais documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição; e
 - c) Ser registrado e mantido permanentemente atualizado em sistema de informações, na forma estabelecida pelo Banco Central do Brasil.
- Implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários.

É papel da Ouvidoria também:

- Atuar de forma transparente, independente e imparcial e não poderá agir em benefício próprio ou da Instituição.
- Ser responsável por monitorar a solução das ocorrências e tem autoridade funcional para solicitar quaisquer documentos quando os prazos operacionais para solução das ocorrências falharem ou forem muito lentas.
- Monitorar também a qualidade das soluções das ocorrências visando à satisfação do cliente, e consequentemente, a redução das demandas.
- Ter autoridade funcional também para acesso a todos os setores e informações da Instituição, necessários para providenciar a adequada resposta às demandas recebidas.

Os Gestores e Dirigentes devem levar em consideração as determinações da Ouvidoria e dar o tratamento adequado às propostas apresentadas.

É responsabilidade da Ouvidoria, esclarecer ao consumidor quanto aos atos e normas internas e demais normas relativas a seus direitos e deveres, se for o caso.

A Ouvidoria deve agir de forma preventiva, identificando pontos de conflito e crescimento de demandas não previstas e quando necessário solicitar a área de Compliance a alteração nos normativos e procedimentos internos.

2 ESTRUTURA

2.1 Equipe de Recepção de Chamadas do Canal 0800

A Ouvidoria do Banco Komatsu é composta por uma Ouvidora responsável por realizar o atendimento ao canal 0800.

Sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias vindas de clientes internos também deverão ser tratadas pelo Sistema de Ouvidoria.

3 COMUNICAÇÃO

3.1 Fale com a Ouvidoria

Telefone: 0800 778 8388

E-mail: bkb.ouvidoria@komatsu.com.br

3.2 Divulgação

A Instituição deve divulgar sobre a existência dos serviços da Ouvidoria, bem como informações acerca da sua finalidade e forma nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários.

Os clientes internos e externos devem ser orientados a utilizar o serviço de discagem direta gratuita 0800 (DDG 0800), bem como o e-mail para encaminhar formalmente suas reclamações os quais devem se apresentar disponíveis no site da instituição a fim de facilitar a identificação pelo cliente.



4 POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS

O Banco Komatsu cumpre as regras normativas da Resolução 4.433 de Julho de 2015, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

A Ouvidoria do Banco Komatsu dispõe de uma Política – POL-0002, seu objetivo é formalizar o componente organizacional de Ouvidoria, a fim de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e também para atuar como canal de comunicação entre as instituições de Defesa do Consumidor e os clientes do BANCO KOMATSU DO BRASIL S.A.

A Ouvidoria do Banco Komatsu dispõe também de um Manual de Procedimentos – SOP- 0007, cujo objetivo é formalizar o componente organizacional de Ouvidoria, e definir passo a passo os procedimentos e atividades realizados pela área para cumprir as normas regulamentares relativas aos direitos do consumidor e também atuar como canal de comunicação entre as instituições de Defesa do Consumidor e os clientes do BANCO KOMATSU DO BRASIL S.A.

5 OCORRÊNCIAS

No 1º semestre de 2019 a Ouvidoria do Banco Komatsu não recebeu manifestações.



Diretor Presidente

CARLOS RIBEIRO



Ouvidora

GICELMA FREITAS