

Relatório Quantitativo e Qualitativo da Ouvidoria 2º Semestre 2021

Sumário

1.	Introdução	3
1.1.	Papel da ouvidoria	3
2.	Estrutura	4
3.	Comunicação	5
3.1.	Fale com a Ouvidoria	5
3.2.	Divulgação	5
4.	Políticas e Procedimentos	5
5.	Ocorrências	6

1. Introdução

Este relatório tem como foco cumprir o reporte ao Banco Central conforme Resolução 4.860 de 23/10/2020, 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, bem como manter o conselho de administração, na ausência deste, a diretoria da instituição, informando sobre problemas e deficiências detectadas no cumprimento de suas atribuições e sobre os resultados das medidas adotadas pelo ouvidor.
- 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 sítios 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.
- Ter acesso às informações necessárias para elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo solicitar informações e documentos para o exercício de suas atividades no cumprimento de suas atribuições.
- 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

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 4.860 de 23/10/2020, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas 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 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 atuar como canal de comunicação entre as instituições de Defesa do Consumidor e os clientes do BANCO KOMATSU DO BRASIL S.A.

5. Ocorrências

Segue abaixo a ocorrência processada no segundo semestre de 2021:

OCORRÊNCIA	PROTOCOLO	DATA DO REGISTRO	DATA DA RESPOSTA	DATA DO ENVIO DA AVALIAÇÃO	DATA DA RESPOSTA DA AVALIAÇÃO	NOTA DA AVALIAÇÃO
1	281020211416	28/10/2021	12/11/2021	16/11/2021	NÃO CONSTA	NÃO CONSTA

Mircéia Cardoso
Ouvidora

Paulo Alves
Diretor Gerente

Banco Komatsu

Código do documento: BKB – POL002

Área: Ouvidoria

Responsável: Mircéia Cardoso

Data de publicação: 04/01/2022