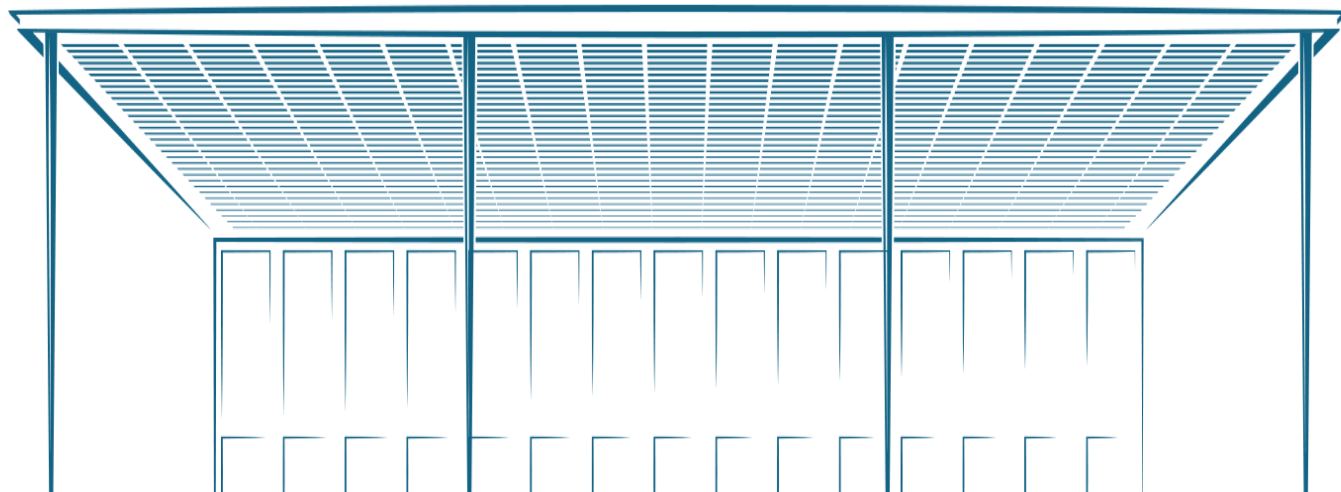


VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

31 de Dezembro de 2019

Conglomerado Financeiro Volkswagen

Consórcio Nacional Volkswagen – Administradora de Consórcio Ltda.
Banco Volkswagen S.A.

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

Parecer da Ouvidoria

Em cumprimento as Resoluções do Conselho Monetário Nacional 4.433/15, 4.629/18 e Circular 3.501/10 do Banco Central, apresentamos o relatório semestral da Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Volkswagen acerca das atividades da área na data base de 31 de dezembro de 2019.

Destacamos o compromisso da diretoria das empresas que compõem o Conglomerado Financeiro Volkswagen com a eficácia do desempenho da Ouvidoria e com o cumprimento de sua missão.

Com relação às reclamações registradas na Ouvidoria, constatamos que os processos solicitados envolviam ajustes operacionais, os quais foram reportados às áreas de negócio para implantação das medidas corretivas, visando mitigar o risco com novas reclamações e garantir a satisfação dos nossos clientes.

Não registramos, no período em referência, fato relevante* envolvendo as empresas que compõem o Conglomerado Financeiro Volkswagen.

*define-se como fato relevante, existência ou evidência de erro ou fraude representada por inobservância de normas legais e regulamentares, fraudes de qualquer valor praticadas pela administração da instituição, fraudes relevantes praticadas por funcionários da entidade ou por terceiros e erros que resultassem em incorreções relevantes nas demonstrações contábeis da instituição.

Katia Botelho

Ouvidora

Conglomerado Financeiro Volkswagen

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

Apresentação

A Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Volkswagen, foi instituída com o propósito de ampliar os canais de comunicação e fortalecer o relacionamento com o cliente e ser mais um instrumento efetivo de gestão e transformação institucional contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo dos produtos, processos e serviços a partir das demandas recebidas por esta área.

A atuação da Ouvidoria é pautada na imparcialidade e autonomia para recomendar a melhor solução que atenda às necessidades do cliente, por meio da mediação de conflitos.

A Ouvidoria é um componente organizacional de última instância, portanto, para acessá-lo, é necessário informar o protocolo fornecido pelos canais primários de atendimento (SAC 4004-1935 | CRC 4004-1936).

Estrutura (pessoal, tecnológica, operacional)

A estrutura de pessoal da Ouvidoria é composta pelo Diretor de Ouvidoria, Superintendente de Ouvidoria, Ouvidor e especialistas responsáveis pelo registro e tratamento formal das reclamações até a sua conclusão.

A estrutura tecnológica e operacional da Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Volkswagen está adequada para atender as exigências legais e regulamentares, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes da instituição.

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

Canais de Divulgação

Conforme determinam as Resoluções 4.433/15, 4.629/18 e Circular 3.501/10, a Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Volkswagen é amplamente divulgada por meio dos seus canais de comunicação (site, informativos e jornais de veiculação junto as propagandas do Banco e Consórcio Nacional Volkswagen) e das correspondências enviadas aos clientes finais, disponibilizando o acesso gratuito por telefone.

Canal de Contato com a Ouvidoria

Telefone | 0800 701 2834
De 2ª a 6ª feira, das 8 às 17 horas
Exceto feriados nacionais

Certificação e atualização

Todos os integrantes da equipe de Ouvidoria, responsáveis pelo tratamento das reclamações, são aptos e certificados através de curso de capacitação realizado em entidades de reconhecida capacidade técnica e submetidos à atualização periódica dos conhecimentos sobre Código de Defesa do Consumidor, Ética e Mediação de Conflitos.

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

Sistema de Atendimento

Os atendimentos prestados pela Ouvidoria são identificados por meio de número de protocolo e as demandas de Ouvidoria são registradas em um sistema interno e exclusivo de atendimento que assegura o controle atualizado das reclamações por cliente, evidenciando o histórico de atendimento e as providências adotadas até a conclusão formal da demanda dentro do prazo regulamentar de 10 dias úteis.

Relatório Semestral

Em conformidade com a Resolução 4.433/15, Resolução 4.629/18 e Circular 3.501/10, disponibilizamos as informações quantitativas e qualitativas da Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Volkswagen referentes a sua atuação durante o 2º semestre de 2019.

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

1. Demandas de Ouvidoria

A Ouvidoria registrou 762 solicitações de clientes que recorreram à área com número de protocolo fornecido previamente pelos canais de atendimento primário, na busca de suporte complementar para solução de suas necessidades.



Fonte: Relatório Consolidado Demandas de Ouvidoria

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

1.1. Tempo de Resposta

Das ocorrências registradas na Ouvidoria no período de julho à dezembro de 2019, 96% foram atendidas até 10 dias úteis e 4% concluídos no prazo adicional de prorrogação, conforme previsto na Resolução 4.433/15

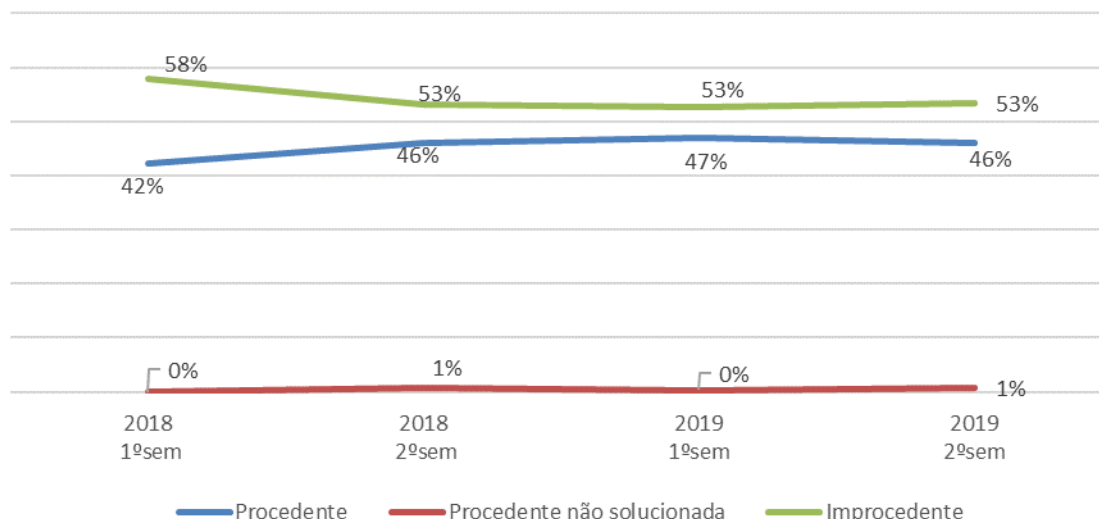


1.2 Classificação das Demandas de Ouvidoria

Das ocorrências registradas no 2º semestre de 2019, 46% foram classificadas pela Ouvidoria, como procedentes, 1% precedente não solucionada e 53% improcedentes, demonstrando estabilidade em relação ao semestre anterior.

Critérios para classificação das demandas

- Procedente – Quando a solução poderia ter sido dada pelos canais de atendimento convencionais ou quando se constata desvio operacional referente a descumprimento de prazos e/ou informações incorretas prestadas ao cliente e descumprimento das condições estabelecidas em contrato.
- Improcedente – Quando a solução apresentada pelos canais de atendimento é mantida e não é constatado desvio operacional e/ou irregularidade.
- Solucionada - reclamações atendidas e resolvidas pela Ouvidoria
- Não Solucionada – reclamações atendidas pela Ouvidoria, porém, não sendo possível a conclusão do atendimento por dependência de fatores externos.



1.3 Índice de Resolubilidade

A Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Volkswagen, empenhada em oferecer agilidade e qualidade no serviço prestado ao cliente, assegurou o tratamento e conclusão de 100% das demandas registradas na área.

2. Pesquisa de Satisfação Ouvidoria

Em atendimento a Circular 3.881/2018, a Ouvidoria aplica pesquisa com os clientes, cujas demandas foram concluídas, a fim de medir o índice de satisfação com o atendimento e solução apresentados.

A nota apurada no 2º semestre de 2019, de acordo com a escala de satisfação foi 3 (NEUTRO).

Escala de satisfação:

1. extremamente insatisfeito; 2. Insatisfeito; 3. Neutro; 4. Satisfeito; 5. Extremamente satisfeito.

3. Ações e oportunidades de melhoria identificadas pela Ouvidoria

Por meio do tratamento e análise das demandas registradas no 2º semestre de 2019, a Ouvidoria promoveu a divulgação das medidas corretivas e/ou oportunidades de aprimoramento às áreas de negócio, a fim de contribuir para a melhoria contínua dos processos, produtos e procedimentos internos.

A Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Volkswagen, atua alinhada com as diretrizes da instituição, na busca da excelência operacional, da satisfação com o serviço oferecido e do fortalecimento do compromisso com o cliente.

VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

Ouvidoria

Conglomerado Financeiro Volkswagen

Consórcio Nacional Volkswagen – Administradora de Consórcio Ltda.
Banco Volkswagen S.A.