



RELATÓRIO SOBRE A ATIVIDADE DA OUVIDORIA

Primeiro Semestre de 2017.

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 Janeiro de 2017 a 30 de Junho de 2017.

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

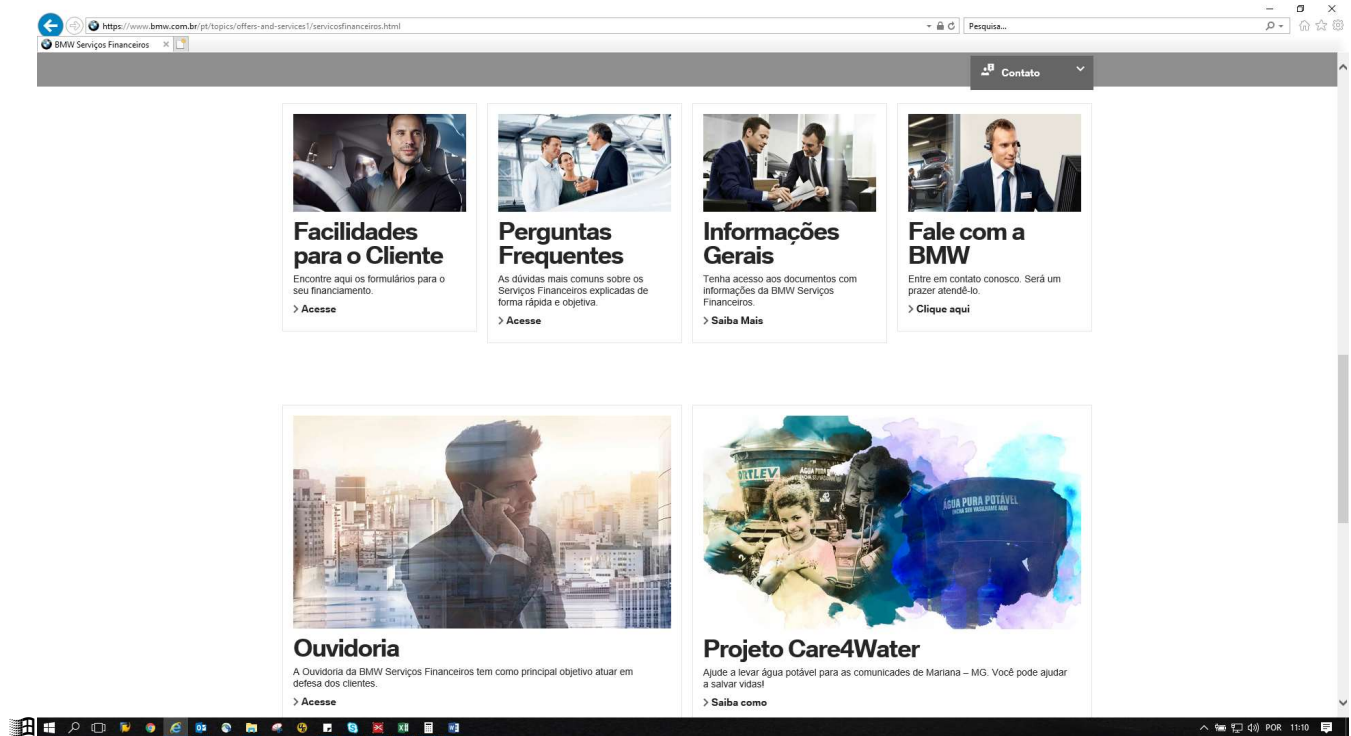
Substituto e Atendente de Ouvidoria- Sr. Thiago Beio

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>



The screenshot shows the website interface with a navigation bar containing a search icon and the text 'Pesquisa...'. Below the navigation bar, there are several service tiles:

- Facilidades para o Cliente**: Encontre aqui os formulários para o seu financiamento. > [Acesse](#)
- Perguntas Frequentes**: As dúvidas mais comuns sobre os Serviços Financeiros explicadas de forma rápida e objetiva. > [Acesse](#)
- Informações Gerais**: Tenha acesso aos documentos com informações da BMW Serviços Financeiros. > [Saiba Mais](#)
- Fale com a BMW**: Entre em contato conosco. Será um prazer atendê-lo. > [Clique aqui](#)
- Ouvidoria**: A Ouvidoria da BMW Serviços Financeiros tem como principal objetivo atuar em defesa dos clientes. > [Acesse](#)
- Projeto Care4Water**: Ajude a levar água potável para as comunidades de Mariana - MG. Você pode ajudar a salvar vidas! > [Saiba como](#)

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 Junho de 2017

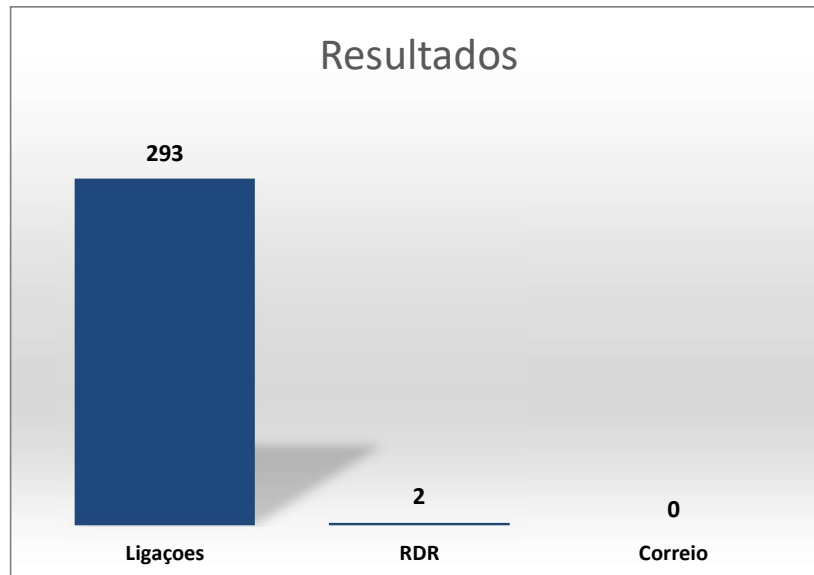
Durante o Semestre findo em Junho de 2017, foram analisadas as ligações recebidas no telefone 0800 de Ouvidoria, nas correspondências via correio, nos e-mails recebidos no endereço eletrônico de Ouvidoria e também reclamações vindas através do RDR - BACEN.

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 293 (duzentos e noventa e três) 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 13 (treze) reclamações de clientes via e-mail e 5 (cinco) 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.

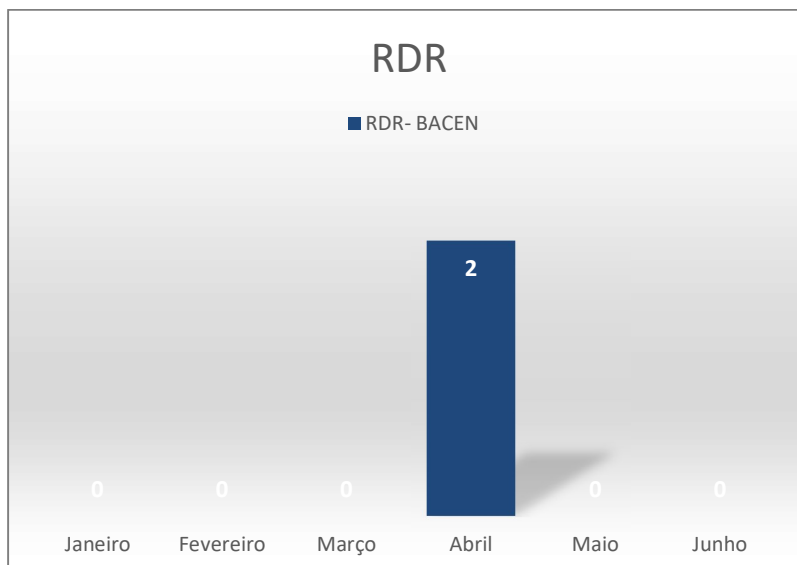


2.1.3- Total de Ligações 1º Semestre 2017:

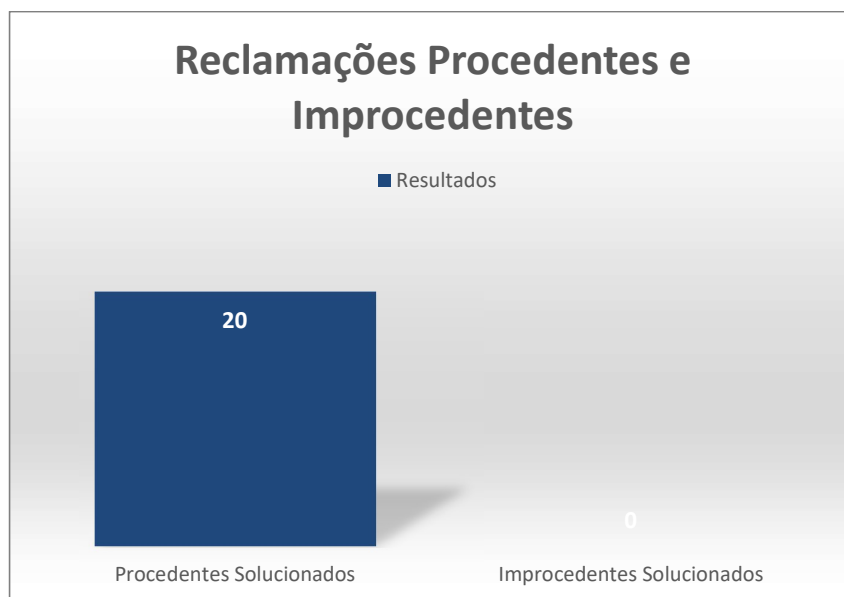




2.1.5- RDR:



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 11 casos se compararmos com o 1º semestre de 2016. 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