



## **RELATÓRIO SOBRE A ATIVIDADE DA OUVIDORIA**

Segundo Semestre de 2018.

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 Julho de 2018 a 31 de Dezembro de 2018.

### 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

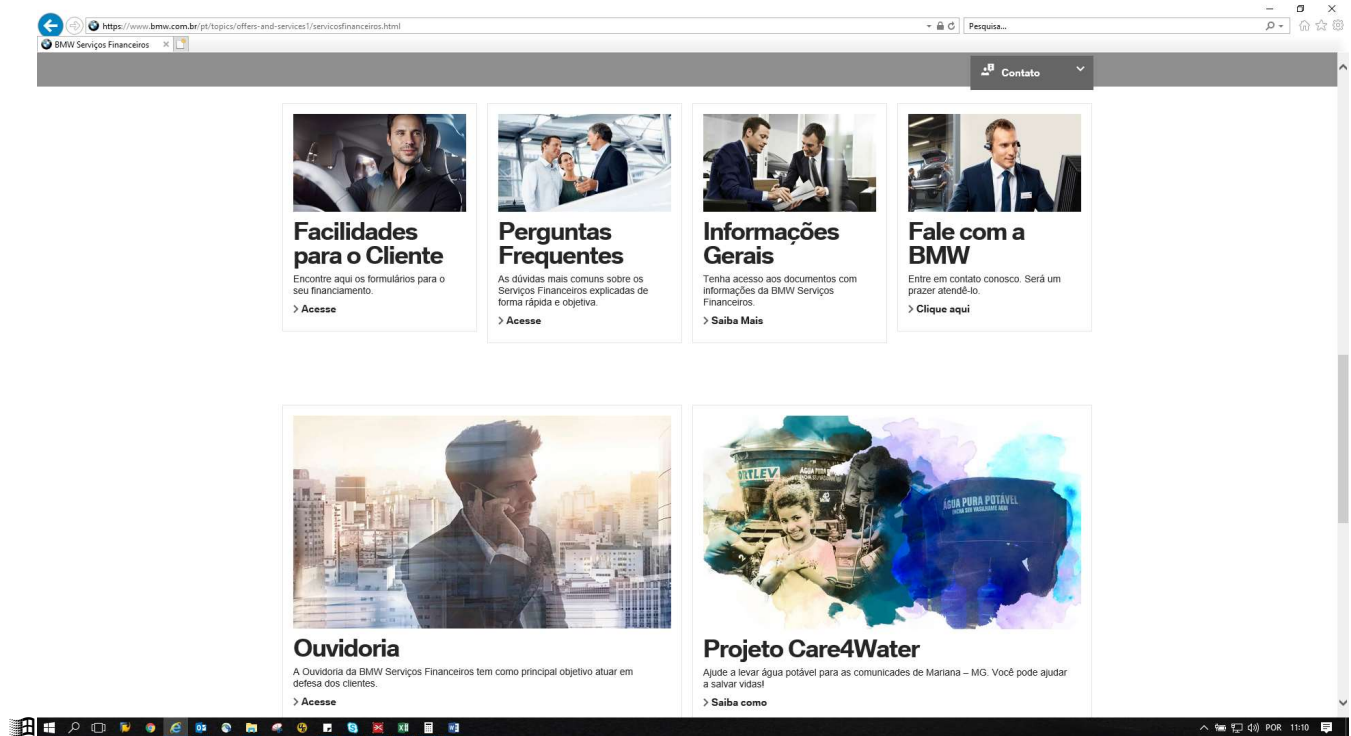
**Substituto e Atendente de Ouvidoria-** Sr. Thiago Beio

**Atendente de Ouvidoria-** Sra. Marcela Rodrigues

**Diretor responsável pela Ouvidoria-** Mario Janssen

## 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](mailto: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 2018

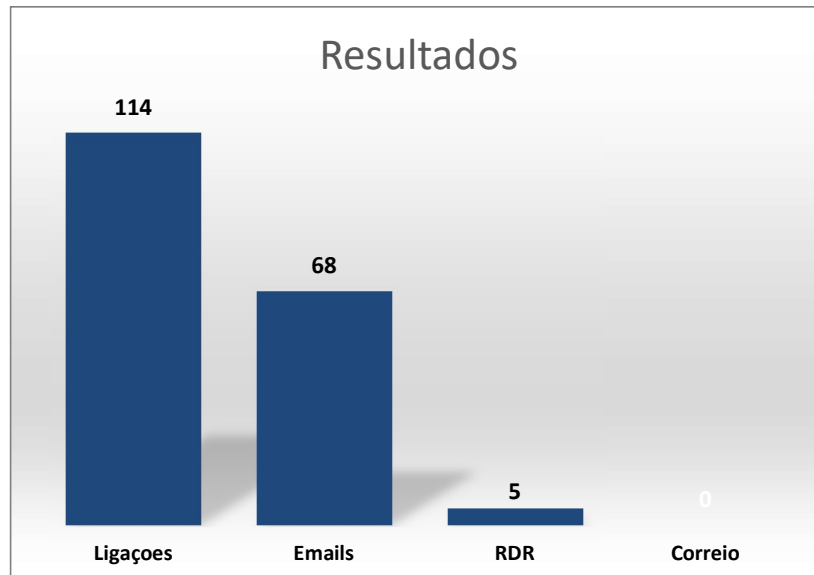
Durante o Semestre findo em Dezembro de 2018, foram analisadas as ligações recebidas no telefone 0800 de Ouvidoria, nas correspondências via correio, nos e-mails recebidos no endereço eletrônico de Ouvidoria e também reclamações vindas através do RDR - BACEN.

### 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.

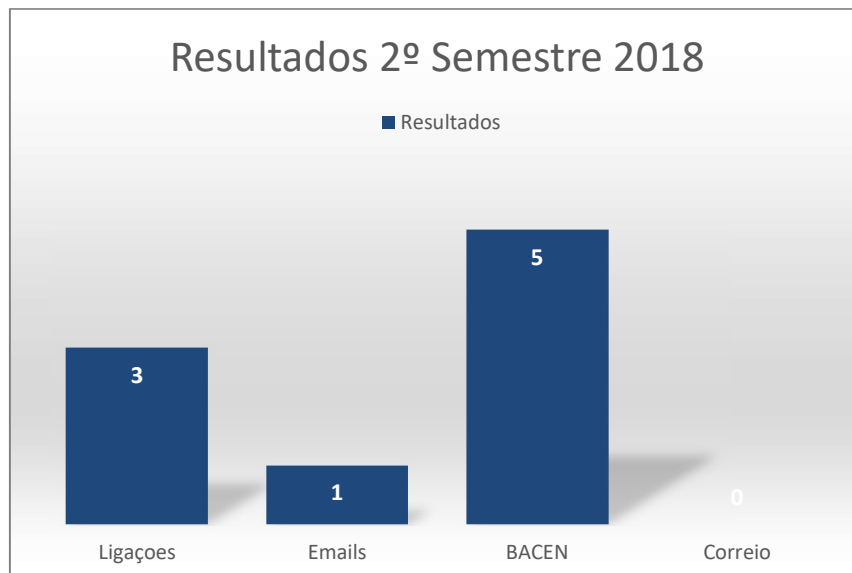
No período em questão, a empresa recebeu no total 68 (sessenta e oito) solicitações via e-mail da Ouvidoria ([bmwfs.ouvidoria@bmw.com.br](mailto:bmwfs.ouvidoria@bmw.com.br)), 114 (cento e quatorze) ligações via telefone 0800 772 2369, 0 (zero) correspondências via correio com assuntos pertinentes à Ouvidoria e 5 (cinco) reclamações via o sistema RDR do Banco Central, conforme o gráfico:



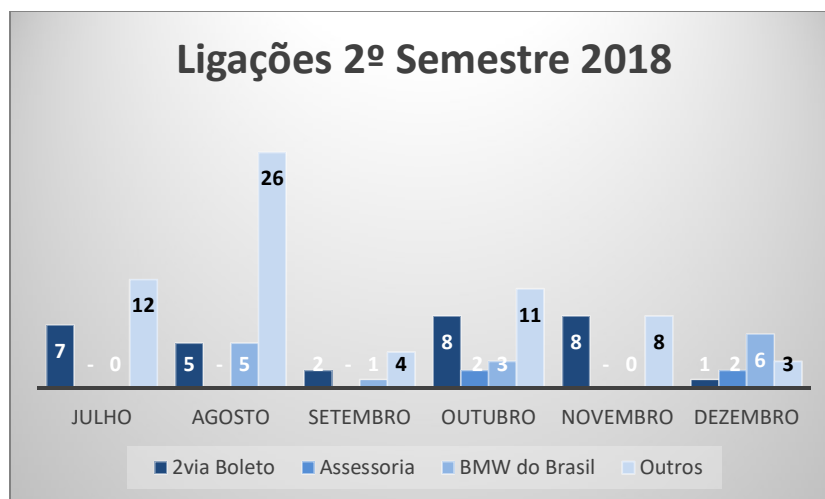
## 2.1.2- Análise Estatística dos Resultados - Canais de Atendimento:

A conclusão da análise dos resultados estatísticos é:

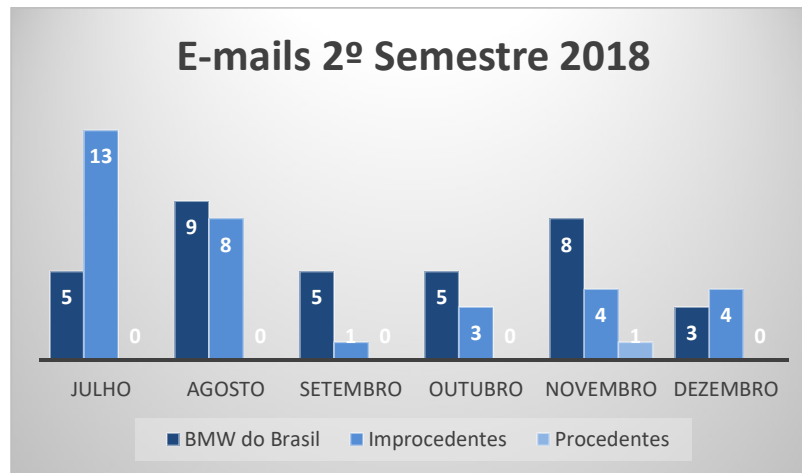
- 1- Ocorreram 01 (um) reclamação de clientes via e-mail e 3 (três) reclamações via telefone 0800. As demais ligações recebidas no telefone 0800 ou e-mail foram engano ou pertinentes ao atendimento ao cliente da BMW Serviços Financeiros ou da BMW do Brasil, estas por sua vez direcionadas aos respectivos departamentos.



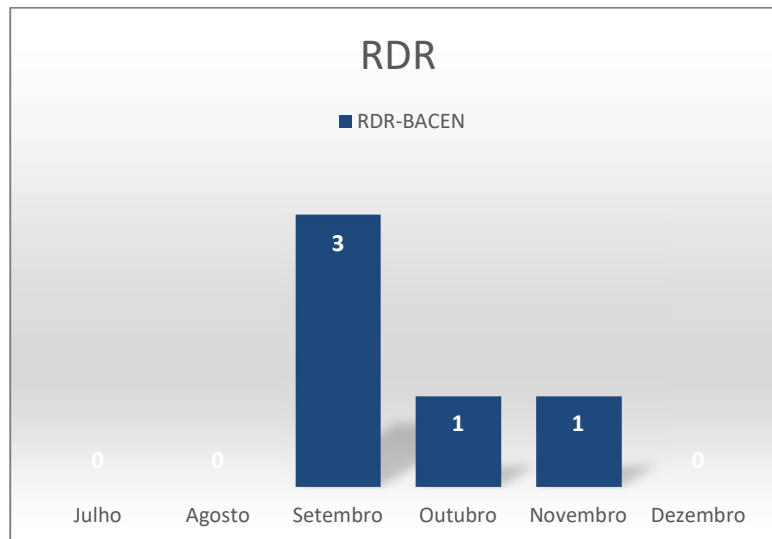
**2.1.3- Total de Ligações 2º Semestre 2018:**



## 2.1.4- Total e-mails recebidos 2º Semestre 2018:



## 2.1.5- RDR:



## 2.1.6- Análise dos Resultados - Pesquisa de Satisfação do Cliente:

Por determinação da Resolução 4629/18 do Conselho Monetário Nacional, a BMW Serviços Financeiros implementou instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria a clientes e usuários.

Esta avaliação segue os parâmetros definidos de forma subsequente a norma pela Circular 3881/18 e a Carta Circular 3880/18 do Banco Central citados abaixo:

I – é estruturada de forma a obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto;

II – é disponibilizada ao cliente ou usuário em até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva de que trata o art. 6º, inciso III e § 2º, da Resolução nº4.433, de 2015; e

III – é concluída em até cinco dias úteis após o prazo de que trata o inciso II.

**§ 1º A avaliação afere a satisfação do cliente ou do usuário com a solução apresentada pela ouvidoria para a demanda e com a qualidade do processo de atendimento prestado, contendo o seguinte conteúdo:**

I - item 1 - “em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda”;

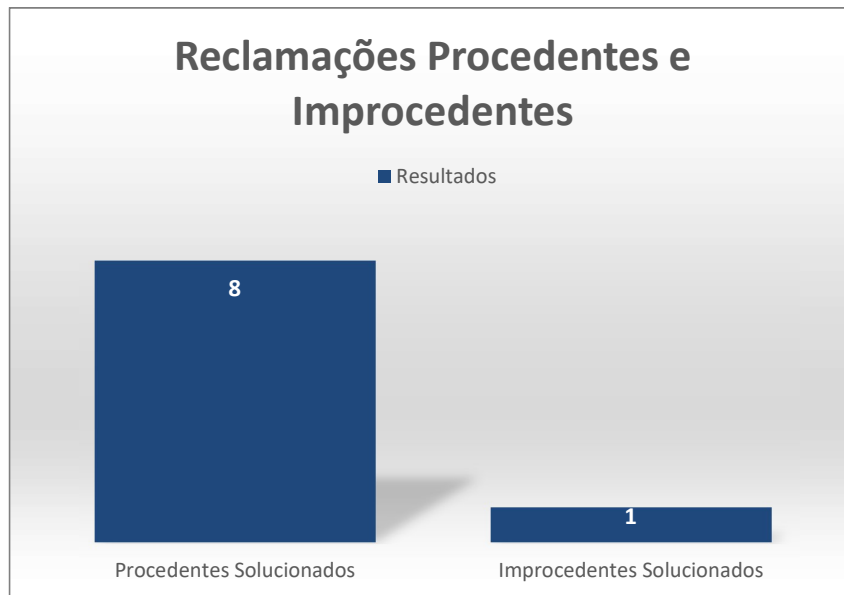
e

II - item 2 - “em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria”.

Dos 9 casos atendidos na Ouvidoria, não tivemos resultados quantitativos ou qualitativos da pesquisa de satisfação do cliente:



**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 uma diminuição de 11 casos se compararmos com o 2º semestre de 2017. 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**