



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA



---

SCANIA BANCO | 2ª SEM 2017



## SEÇÃO DESCRITIVA

O SCANIA BANCO S.A com os poderes outorgados pelo Banco Central do Brasil no dia 2 de Dezembro de 2009, declara que o componente organizacional de OUVIDORIA cumpre seu papel de maneira eficaz, atingindo plenamente todas as expectativas em relação a sua missão; garantir o acompanhamento das normas legais e regulamentares (direito do consumidor), atuar como canal de comunicação, bem como mediar qualquer conflito.

Em relação à estrutura organizacional, a OUVIDORIA é composta de 1 (um) Ouvidor e compatibilizada com a atual estrutura do SAC que contém 4 (quatro) atendentes habilitadas a responder qualquer demanda dos clientes localizados por todo território Nacional. Mediante decisão interna, fora realizada uma parceria formal com a Administradora de Consórcios, pertencente ao mesmo grupo econômico, de modo a compartilhar estruturas e custos.

Considerando a natureza dos serviços e da clientela do SCANIA BANCO (caracterizado como um banco múltiplo, sem carteira comercial, focado em clientes que visam adquirir produtos e bens de capital da marca Scania de maneira financiada, portanto uma venda altamente especializada e extremamente personificada), qualquer manifestação de nossos clientes se dará na grande maioria dos casos, em primeira instância, junto ao Departamento Comercial, de maneira que a equipe de comercialização está preparada para atuar sob qualquer demanda específica. Nesse sentido o canal de OUVIDORIA pouco será utilizado, como pode ser observado pelo fato de não ter ocorrido nenhuma demanda neste semestre.

Para atender as exigências do Banco Central do Brasil, foi desenvolvido o Sistema de Cadastro e Acompanhamento de Manifestações para gerar um número de protocolo para todas as ocorrências registradas. O sistema apresenta telas que permitem visualizar as demandas e seu status, como por exemplo, “procedente” e “improcedente”, “respondida”, “pendente”, “solucionada” e “não-solucionada”, bem como os assuntos e as áreas envolvidas. Será encaminhado ao Ouvidor um e-mail automático que informará a entrada da demanda e a data do cadastro, para que tenha controle não somente da existência da demanda, como também do prazo de resposta. Outrossim, foi criado o serviço de discagem direta gratuita 0800 (DDG08000), exclusivo para OUVIDORIA cujo número é 0800-7717888.

Os critérios para definição de demandas “procedentes” ou “improcedentes” são baseadas no Código de Defesa do Consumidor e Código de Ética do grupo Scania. É relevante mencionar, que a Ouvidoria tem como postura solucionar todas as demandas que não tenham sido resolvidas pelas



áreas competentes; assim sendo o cliente deve primeiramente buscar a solução pelas vias convencionais de acesso ao banco, e não obtendo sucesso, caberá a Ouvidoria tomar as medidas cabíveis. Obviamente, a Ouvidoria encaminha o cliente para o canal competente de forma simples e direta, sendo um facilitador do processo. Ademais, a ausência de demandas efetuadas por clientes não caracterizou o envio de reportes à Diretoria e/ou Conselho Administrativo.

Por fim, e em relação à distribuição hierárquica, o Ouvidor responde diretamente ao Diretor-Presidente do SCANIA BANCO S.A. O propósito do desenho organizacional é o de garantir ao Ouvidor sua total autonomia e o livre acesso às informações necessárias ao desempenho de sua função. Visando cumprir com as formalidades previstas e otimizar o funcionamento do componente organizacional de OUVIDORIA, o Ouvidor participou no mês de novembro de 2007 do 'Seminário de Ouvidoria nas Instituições Financeiras' ministrado pela InterNews, bem como se submeteu ao curso de Capacitação em Ouvidoria, ministrado pelo IBRC, sendo aprovada no exame de Certificação, cujo conteúdo abarcou o 'Código de Defesa do Consumidor', o 'Código de Ética' e 'Ouvidoria de Excelência'.

No período compreendido entre os dias 01/07/2017 e 31/12/2017, não houveram ocorrências registradas na Ouvidoria. No 0800 da ouvidoria foram recebidas 80 ligações, classificadas como indevidas por tratarem-se de solicitações de SAC ou engano e não solicitações de Ouvidoria.