



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Equipe de Ouvidoria durante o 2º semestre de 2016:

Diretor Responsável: Jorge Luiz Abibe

Ouvidor: Lucas Castelucci

Período de referência do relatório:

De 01 de Janeiro a 30 de Junho de 2017.

Formas de acesso à Ouvidoria:

- Discagem Direta Gratuita: 0800 722 7237.
- E-mail: ouvidoria@cat.com
- Correspondências: Av. Dr. Chucri Zaidan, 1.240 – Edifício Golden Tower - 17º andar
Chácara Sto Antônio - São Paulo, SP - CEP 04711-130
- Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações de Clientes do SFN, do Banco Central do Brasil



1. Estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria é o canal de diálogo entre clientes e instituição, defende os interesses e direitos dos clientes atuais e potenciais, garantindo a melhor forma de condução possível de suas solicitações.

O principal objetivo da Ouvidoria é receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários dos nossos produtos e serviços que não foram solucionadas pelo atendimento habitual realizado pela área de Atendimento a Clientes, buscando atuar de forma proativa com a área responsável pelo assunto para que a resposta seja enviada aos clientes no menor tempo possível.

A estrutura é composta por um Ouvidor, que se reporta diretamente ao Diretor Estatutário responsável pela Ouvidoria. Nos casos de ausência do Ouvidor, as funções são desenvolvidas por outro colaborador, devidamente certificado. A estrutura física da Ouvidoria está instalada na sede da instituição.

Para um adequado acompanhamento das soluções às demandas dos clientes, os departamentos envolvidos na resolução de cada demanda enviam à Ouvidoria as soluções apresentadas, cabendo a esta última o contato final com os clientes. A Ouvidoria tem papel importante na mediação de conflitos entre os clientes e o Banco Caterpillar S.A., mantendo atuação autônoma, imparcial e sigilosa.

2. Exame de Certificação

Em Junho/2016 o Ouvidor responsável Lucas Castelucci foi aprovado em exame de certificação, não constatado assim a necessidade de exame de certificação para o ano de 2.017. E como suporte ao Ouvidor Responsável, no primeiro semestre de 2.017, a prestadora de serviços Ana Ribeiro foi devidamente certificada e passou a auxiliar no atendimento à Ouvidoria

Em Julho/2016 o Ouvidor responsável Lucas Castelucci participou de um summit sobre o tema "A nova era do relacionamento com o cliente", organizado pela Federação Brasileira de Bancos - FEBRABRAN

3. Critérios para qualificar a procedência das reclamações

Os critérios para classificar os registros são:

- Improcedente: são demandas não relacionadas aos produtos e serviços oferecidos pelo Banco Caterpillar S.A., demandas de clientes efetuadas pela primeira vez as quais são redirecionadas para a Área de Atendimento ao Cliente, ou ainda demanda que não foram observados erros/falhas de processos e procedimentos.



- Procedente solucionada: são demandas relacionadas aos produtos e serviços oferecidos pelo Banco Caterpillar S.A., observados os erros/falhas de processos e procedimentos para as quais já foi apresentada uma solução dentro do prazo de 10 (dez) dias úteis.
- Procedente não solucionada: são demandas relacionadas aos produtos e serviços oferecidos pelo Banco Caterpillar S.A. para as quais não houve uma solução até o momento.

4. Contatos recebidos

No período de referência deste relatório, foram totalizados 164 (cento e sessenta e quatro) registros, dos quais 112 (cento e doze) correspondem-se a contatos de clientes do Banco Caterpillar, dos quais dividem-se em 109 (cento e nove) via o canal telefônico e 03 (três) contatos através de e-mails.

5. Reclamações Registradas

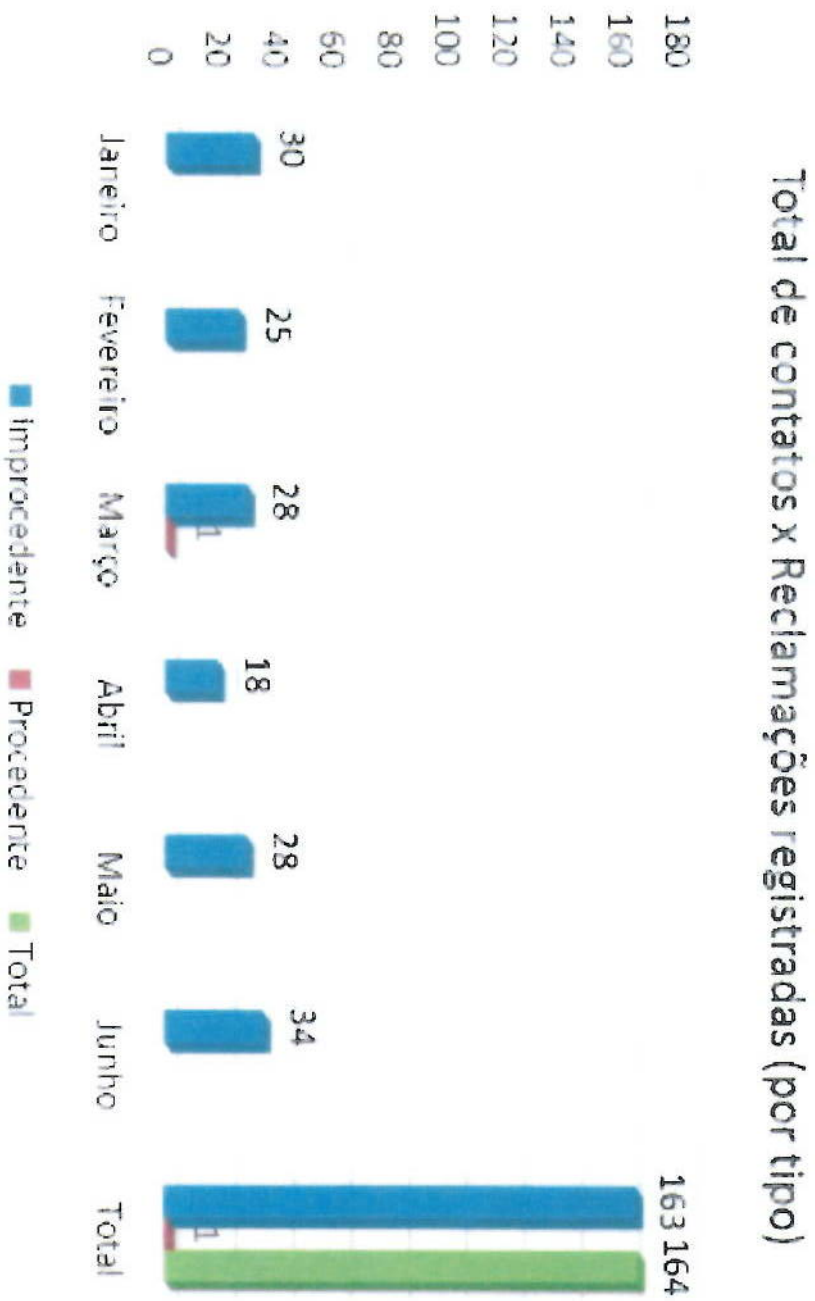
Durante o semestre foram processadas 8 (oito) reclamações, sendo constatada apenas a procedência de 01 (uma) reclamação.

6. Quadro de Reclamações Registradas

Protocolo	Data do Registro	Área Envolvida	Solicitação	Data da Resposta	Conteúdo da resposta	Tipo
1701044	20/02/2017	Jurídico	Cliente informa que possui acordo com o Banco para contrato vencido e que foi impedido de realizar pagamentos em contratos não vencidos	06/03/2017	O Banco informou que efetua bloqueio para recebimentos de contratos, quando há a ocorrência de um ou mais contratos em atraso, renegociados. Tratando esta ser este procedimento adequado para evitar pagamentos duplicados.	Improcedente Solucionada
1701064	17/03/2017	Cobrança	Cliente solicitou boleto e reclama que não recebeu em tempo hábil para fazer pagamento	24/03/2017	O Banco informou que é necessária antecedência mínima de 2 dias da data prevista para pagamento, sendo este o fluxo de envio de boleto para liquidação Antecipada.	Procedente Solucionada
1701097	02/05/2017	Atendimento	Cliente reclama que não recebeu via do contrato da operação	05/05/2017	O Banco adota o procedimento de envio de contrato digitalizado por e-mail ao cliente. Constatado que o cliente recebeu o contrato por e-mail na data da transação.	Improcedente Solucionada
1701111	22/05/2017	Jurídico	Cliente informa irregularidade na ação de busca e apreensão	02/06/2017	Foi verificado nos autos do processo que o Banco protocolou petição, informando que o bem estaria disponível a ser restituído, requerendo somente que o cliente informasse os dados do motorista, visando unicamente a segurança de restituir o bem a quem de direito.	Improcedente Solucionada
1701112	22/05/2017	Jurídico	Cliente informa imposição pelo escritório de cobrança, de cláusulas em minuta de acordo	29/05/2017	Para as renegociações junto ao escritório de cobrança, o Banco determinada a inclusão de todos os contratos em atraso. Trata-se de entendimento jurídico dos advogados internos da instituição.	Improcedente Solucionada
1701118	25/05/2017	Jurídico	Cliente informar dificuldade em recebimento de boleto junto ao escritório externo	06/06/2017	Foi verificado a impossibilidade da formalização de acordo com a finalidade de cessância da ação de busca e apreensão e o pagamento de saldo devedor devidos as propostas feitas ao Banco não contemplarem as exigências mínimas de aceite por parte do Banco	Improcedente Solucionada
1701124	02/06/2017	Jurídico	Cliente informar estar com dificuldade em contatar o Banco Caterpillar	12/06/2017	Foi verificado que o tempo da análise está dentro dos parâmetros estabelecidos entre a área jurídica do Banco Caterpillar e o escritório de cobrança.	Improcedente Solucionada
1701135	28/06/2017	Telefone	Cliente informar estar com dificuldade de negociar com o Banco	10/07/2017	Foi verificado que o processo de cobrança de clientes em atraso seguiu o seu fluxo correto.	Improcedente Solucionada



7. Quadro de Reclamações Registradas



8. Quadro comparativo 1º semestre 2016/2017

Instituição	Mês	Tema BC	Improcedente	Procedente Solucionada	Procedente não Solucionada	Total Geral	Mês	Tema BC	Improcedente e	Procedente Solucionada	Procedente não Solucionada	Total Geral	
Banco Caterpillar	Jan/16	Operações de Crédito	10		-	10	Jan/17	Operações de Crédito	15			15	
		Relação Contratual	3		-	3		Relação Contratual	8			8	
		Outros Temas	15		-	15		Outros Temas	7			7	
	Fev/16	Operações de Crédito	15		-	15	Fev/17	Operações de Crédito	10		1		11
		Relação de Contratual	7		-	7		Relação de Contratual	10				10
		Outros Temas	11		-	11		Outros Temas	4				4
	Mar/16	Operações de Crédito	14		2	16	Mar/17	Operações de Crédito	13				13
		Relação Contratual	6		-	6		Relação Contratual	10				10
		Outros Temas	13		-	13		Outros Temas	6				6
	Abr/16	Operações de Crédito	19		1	20	Abr/17	Operações de Crédito	6				6
		Relação Contratual	9		-	9		Relação Contratual	10				10
		Outros Temas	12		-	12		Outros Temas	2				2
Mai/16	Operações de Crédito	15		1	16	Mai/17	Operações de Crédito	8				8	
	Relação Contratual	7		-	7		Relação Contratual	12				12	
	Outros Temas	10		1	11		Outros Temas	8				8	
Jun/16	Operações de Crédito	14		-	14	Jun/17	Operações de Crédito	15				15	
	Relação Contratual	10		-	10		Relação Contratual	12				12	
	Outros Temas	12		1	13		Outros Temas	7				7	
		TOTAL	202	6	0	208	TOTAL		163	1	0	164	

Operações de crédito - Assuntos relativos ao pagamento das operações de crédito existentes
 Relação Contratual - Assuntos referentes a informações sobre os contratos ativos
 Outros temas - Assuntos referentes a revenda, marketing, ligações mudas, enganos, etc.



9. Adequação de Estrutura

Atendendo o disposto no Artigo 9º e seguintes da Resolução 4.433, o Estatuto Social do Banco Caterpillar em Assembleia Geral Extraordinária realizada em 30 de janeiro de 2017, sofreu novas alterações em seu capítulo VI – Ouvidoria, de modo a assegurar a transparência, imparcialidade e independência nas atribuições da Ouvidoria.

Em observância ao Artigo 8º e parágrafos da Resolução 4.433, a instituição deve dar amplas divulgação sobre a existência da ouvidoria, suas atribuições e forma de acesso e ainda garantir e divulgar o acesso gratuito. Deste modo, foi resolvido manter os relatórios referente os semestres de 2016 no sítio eletrônico do Banco Caterpillar na aba “Relatórios Financeiros”.

10. Conclusão

A existência da Ouvidoria representa um fórum permanente para a discussão e avaliação das rotinas e procedimentos internos da instituição, visando a sua melhoria em benefício da própria instituição e, principalmente, dos clientes. Por se constituir no último recurso “não-jurídico” a que um cliente tem acesso, a Ouvidoria deve conquistar a confiança destes, mantendo, e até melhorando, o nível de credibilidade da instituição com seus clientes e órgãos reguladores.

Pelo fato da Ouvidoria se reportar diretamente a um Diretor Estatutário, esta mantém a sua independência e imparcialidade no tratamento das demandas dos clientes, visando a proteção de seus interesses.

A instituição da Ouvidoria fortalece os princípios de diálogo e participação dos clientes na definição de políticas e procedimentos internos, fomentando a transparência e a ética nas relações entre a instituição e seus clientes.


Lucas Lagonegro Castelucci
Ouvidor


Jorge Abibe
Diretor