



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Equipe de Ouvidoria durante o 1º semestre de 2018:

Diretor Responsável: Jorge Luiz Abibe

Ouvidor: Lucas Castelucci

Ana Ribeiro (*backup*)

Período de referência do relatório:

De 01 de Janeiro a 31 de Junho de 2018.

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 durante todo o primeiro semestre de 2018.



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 uteis.
- 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 89 (oitenta e nove) registros, dos quais, 75 (setenta e cinco) correspondem a contatos de clientes que se dividem em 71 (setenta e um) via o canal telefônico e 03 (três) contatos através de e-mails, e 01 (um) via sistema RDR.

5. Reclamações Registradas

Durante o semestre foram registradas 15 (quinze) reclamações, sendo 14 (quatorze) delas realizadas diretamente pelo canal da Ouvidoria e uma (1) através do Sistema do Banco Central RDR. Apenas 05 (cinco) de todas as reclamações foram classificadas como reclamação procedente.



6. Quadro de Reclamações Registradas

Reclamações via Ouvidoria

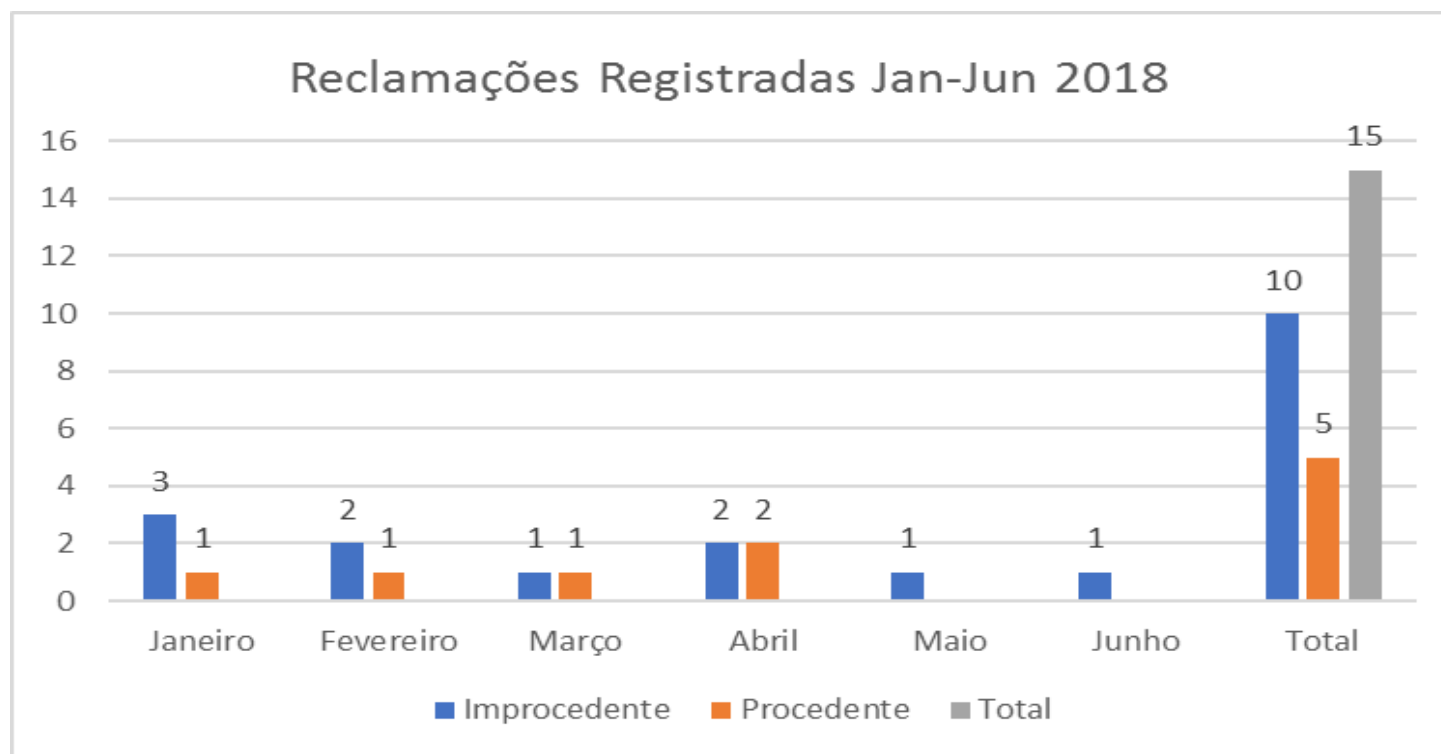
Protocolo	Data do contato	Forma de contato	Solicitação	Conteúdo da resposta	Tipo: Procedente / Improcedente	Status
1801015	15/01/2018	Telefone	Demora no envio de nota após compra de equipamento em leilão	Empresa de leilão contactou o cliente no mesmo dia da reclamação e agendou a retirada do equipamento. Verificado que o processo manteve-se parado devido a ausencia de "back-ups" da Superbid.	Procedente	Solucionado
1801018	16/01/2018	Telefone	Envio de Boleto em atraso	Não foi verificado atrasos no envio do boleto, ainda, não foram verificadas solicitações anteriores, conforme informado pelo cliente. Após abertura de demanda e direcionamento do canal de atendimento, o cliente realizou no mesmo dia o pagamento do boleto.	improcedente	Solucionado
1801029	29/01/2018	e-mail	Não cumprimento de acordo e dificuldade de negociação junto ao escritório	Advogada responsável pela carteira de cobranças do Banco Caterpillar entorou em contato com o cliente, bem como orientou ao escritório de cobrança a iniciar tratativa de acordo	improcedente	Solucionado
1801027	30/01/2018	Telefone	Cliente informa que não recebeu o carnê	Conforme análise de sistema fora confirmado o envio do boleto. Entretanto, para atender a solicitação do cliente foi encaminhado para o e-mail do cliente	improcedente	Solucionado
1801035	02/02/2018	Telefone	Cliente em atraso, solicita contato para acordo	O escritório de cobrança do Banco Caterpillar entrou em contato com o cliente com uma proposta, no entanto o mesmo informou que teria dificuldade de efetuar o pagamento. Posterior a este contato o cliente vem tentando negociar com o escritório, mas de acordo com o mesmo vem enfrentando dificuldades quanto a negociação. Não foi verificado erros no atendimento ou procedencia na reclamação.	improcedente	Solucionado
1801039	22/02/2018	Telefone	Cliente não está de acordo com o pagamento da multa, por acreditar que o pagamento do boleto não foi possível devido algum erro no boleto.	Identificado que o boleto foi baixado após seu respectivo vencimento, por este motivo não foi possível efetuar o pagamento do mesmo no dia 19/02. Assim, a área de Special Accouts reenviou o boleto para pagamento sem a cobrança de multa mesmo após seu respectivo vencimento, sem acarretar qualquer ônus ao cliente, deste modo estou encerrando esta demanda.	Procedente	Solucionado
1801044	28/02/2018	Telefone	Cliente busca obter esclarecimentos quanto a apreensão de sua máquina.	Informado sobre o processo de cobrança, bem como não foi verificado a presença de erro nos procedimentos realizados pelo escritório de cobrança.	Improcedente	Solucionado



1801053	08/03/2018	Telefone	Cliente reporta erro no procedimento de remoção de equipamento.	O prestador de serviços de transporte, retirou as baterias descarregadas do equipamento para movimentar o equipamento com outra bateria com carga, porém não colocou as baterias descarregadas no lugar. Após verificação do ocorrido, realizada a imediata devolução das baterias, as quais aconteceram comprovadamente por termo de Restituição do Bem assinado.	Procedente	Solucionado
1801054	13/03/2018	Telefone	Cliente informa apontamento no Banco Central mesmo após formalizado acordo	Não foi verifiquei a presença de erro nos procedimentos realizados pelo Banco Caterpillar ou pelo escritório de cobrança externo, o que de fato ocorre é a morosidade do sistema judiciário do qual está impactando na conclusão das condições previstas no acordo judicial	improcedente	Solucionado
1801076	11/04/2018	Telefone	Cliente aponta a existência de apontamentos no Bacen e andamento processual, mesmo após formalizado acordo.	Verificado erro por parte do escritório externo, uma vez que, após formalizado o acordo extrajudicial. Diante deste erro, foi solicitado a baixa do processo.	Procedente	Solucionado
1801083	17/04/2018	Telefone	Cliente informa que mesmo após o acordo formalizado e quitado em Julho de 2017 ainda consta apontamentos no Bacen.	Verificado que o cliente efetuou o depósito judicial e que a baixa de apontamentos ocorrerá apenas após o levantamento dos valores pelo banco caterpillar. O depósito judicial não era procedimento alinhado no acordo.	Improcedente	Solucionado
1801089	19/04/2018	Telefone	Solicita o envio do cálculo do débito e alteração do escritório de cobrança	As negociações direcionadas ao coordenador do escritório de cobrança o qual repassou prontamente os valores envolvidos, sanado assim todas as solicitações do cliente e alteração do cobrador	Procedente	Solucionado
1801100	21/05/2018	Telefone	Cliente informa demora na entrega de documentação	No mesmo momento em que o cliente abriu demanda, o mesmo verificou o recebimento dos documento. Demanda encerrada sem necessidade de andamento	Improcedente	Solucionado
1801102	07/06/2018	Telefone	Solicita atualização de seu andamento processual e baixa de apontamento	Encaminhado e-mail formalizando o levantamento dos valores bem como a baixa dos apontamentos	Improcedente	Solucionado

Reclamações via Banco Central – RDR

Protocolo	Data do contato	Número protocolo RDR	Forma de contato	Demanda	Ação	Tipo:	Status
1801090	20/04/2018		RDR	Terceiro informa ter poderes para representar a empresa	Terceiro não apresentou procuração para comprovar poderes de representação. Verificado que o atendente verificou e seguiu corretamente os procedimento de sigilo bancário, garantindo assim, que as informações fossem mantidas em sigilo, reforçando ainda ser este um dever de todas as instituições financeira	Improcedente	Solucionado





7. Quadro comparativo 1º semestre 2017/2018

Instituição	Mês	Tema BC	Improcedente	Procedente Solucionada	Procedente não Solucionada	Total Geral	Mês	Tema BC	Improcedente	Procedente Solucionada	Procedente não Solucionada	Total Geral		
Banco Caterpillar	jan/17	Operações de Crédito	15			15	jan/18	Operações de Crédito	7			7		
		Relação Contratual	8			8		Relação Contratual	8	1		9		
		Outros Temas	7			7		Outros Temas	4			4		
	fev/17	Operações de Crédito	10	1		11	fev/18	Operações de Crédito	3			3		
		Relação de Contratual	10			10		Relação de Contratual	4			4		
		Outros Temas	4			4		Outros Temas	4	1		5		
	mar/17	Operações de Crédito	13			13	mar/18	Operações de Crédito	8			8		
		Relação Contratual	10			10		Relação Contratual	5	1		6		
		Outros Temas	6			6		Outros Temas	7			7		
	abr/17	Operações de Crédito	6			6	abr/18	Operações de Crédito	5			5		
		Relação Contratual	10			10		Relação Contratual	6	2		8		
		Outros Temas	2			2		Outros Temas	8			8		
	mai/17	Operações de Crédito	8			8	mai/18	Operações de Crédito	1			1		
		Relação Contratual	12			12		Relação Contratual	4			4		
		Outros Temas	8			8		Outros Temas	2			2		
	jun/17	Operações de Crédito	15			15	jun/18	Operações de Crédito	5			5		
		Relação Contratual	12			12		Relação Contratual	2			2		
		Outros Temas	7			7		Outros Temas	1			1		
	TOTAL			163	1	0	164	TOTAL			84	5		89

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



8. Adequação de Estrutura

Atendendo ao disposto no art. 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 ampla 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 referentes os semestres de 2017 no sítio eletrônico do Banco Caterpillar, na aba “Relatórios Financeiros”.

Visando o completo atendimento das ligações e e-mail da Ouvidoria, ainda durante o primeiro semestre de 2018, o Ouvidor Lucas Castelucci, contou com o suporte da prestadora de serviços, devidamente certificada como Ouvidora, Ana Ribeiro, no atendimento às demandas de Ouvidoria.

8. 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

Ana Ribeiro
Ouvidor

Jorge Abibe
Diretor