



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Equipe de Ouvidoria durante o 2º semestre de 2018:

Diretor Responsável: Jorge Luiz Abibe

Ouvidor: Lucas Castelucci

Suporte Ouvidor (Back-up) Alessandra Cabana

Período de referência do relatório:

De 01 de Julho a 31 de Dezembro 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 segundo semestre de 2.017, a nova Ouvidora Alessandra Cabana foi devidamente certificada em 01 de março de 2018, e passou a auxiliar no atendimento à Ouvidoria durante todo o segundo 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 95 (noventa e cinco) registros, dos quais, 61 (sessenta e um) correspondem a contatos de clientes que dividem-se em 55 (cinquenta e cinco) via o canal telefônico e 06 (seis) contatos através de e-mails, ainda 20 (vinte) registros foram classificados como engano e/ou não identificados e por fim, 14 (quatorze) contatos referentes a assuntos distintos aos negócios do Banco Caterpillar.

5. Reclamações Registradas

Durante o semestre foram registradas 06 (seis) reclamações, sendo todas realizadas diretamente pelo canal da Ouvidoria e nenhuma através do Sistema do Banco Central RDR. Apenas 2 (duas) de todas as reclamações foram classificadas como reclamação procedente.



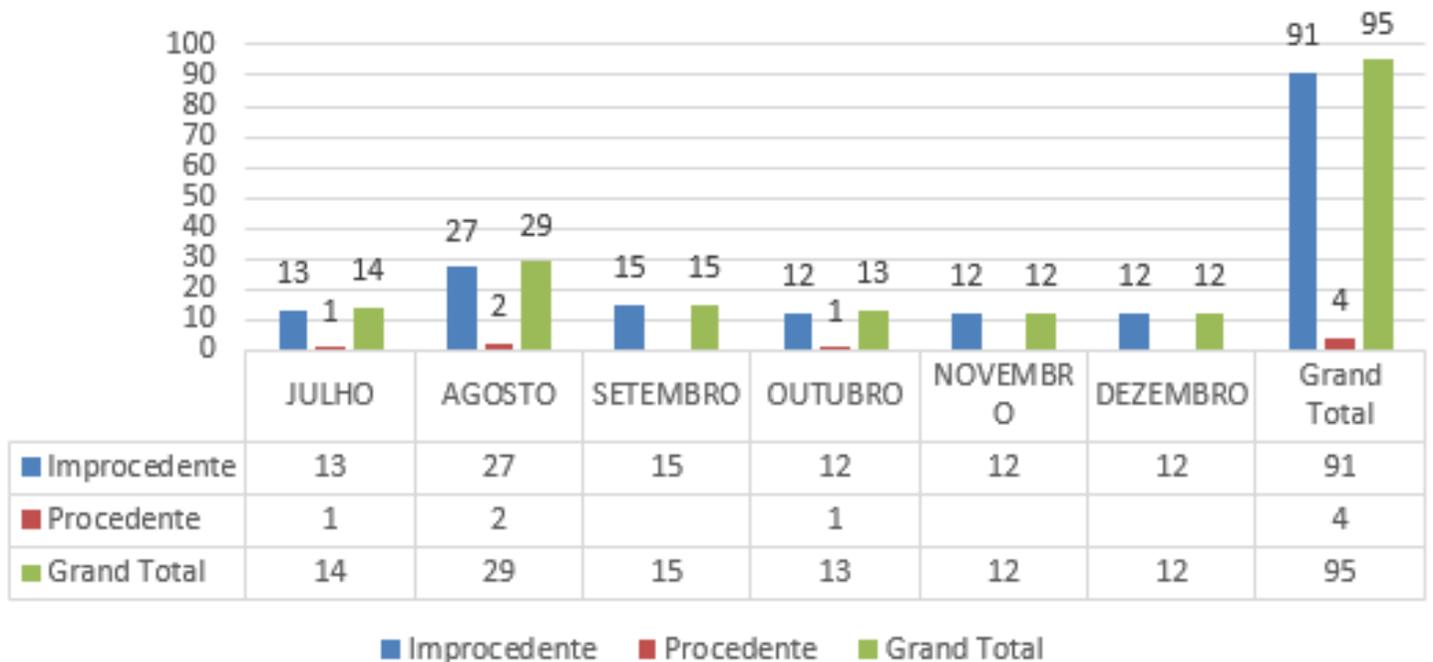
6. Quadro de Reclamações Registradas

Reclamações via Ouvidoria

Protocolo	Data do contato	Horário do contato	Forma de contato	Demanda	Ação	Tipo: Procedente / Improcedente	Medidas corretivas propostas
182019	06/08/2018	11:20	E-mail	Cliente pagou boleto do escritório com encargos do Banco Cobrador e o escritório estava cobrando o valor da diferença.	Escritório concordou em não cobrar a diferença e consideramos o valor pago suficiente para quitar a parcela.	Procedente	Sem Necessidade. Solucionado
182038	23/08/2018	08:53	Telefone	Informou que o marido está recebendo cobrança do Banco em nome da empresa Plus Log, o qual não é mais sócio.	Retirada o nome do antigo sócio de qualquer listagem de cobrança via telefone/mensagem.	Procedente	Sem Necessidade. Solucionado
182042	11/09/2018	14:56	Telefone	Cliente reclama sobre a morosidade e forma de realizar acordo	verificado que a morosidade se deu devido ao cliente não retornar ao contato do escritório	improcedente	Sem Necessidade
182067	05/11/2018	10:32	Telefone	Solicita entender cálculo do boleto	Àrea responsável encontrou em contato com o cliente e esclareceu todas as dúvidas quanto ao cálculo	Improcedente	Sem Necessidade
182070	09/11/2018	09:04	Telefone	Solicitação de reenvio de carnê	Àrea responsável encaminhou os boletos	Improcedente	Sem Necessidade
182089	28/12/2018	09:54	Telefone	cliente solicita verificar se o boleto foi pago, bem como solicita retirada dos encargos.	Retirados os encargos do moratórios	Improcedente	Sem Necessidade



Total Contatos x Tipos de reclamações





7. Quadro comparativo 2º semestre 2017/2018

	Mês	Tema BC	Improcedente	Procedente Solucionada	Procedente não Solucionada	Total Geral	Mês	Tema BC	Improcedente	Procedente Solucionada	Procedente não Solucionada	Total Geral	
Banco Caterpillar	jul/17	Operações de Crédito	11		-	11	jul/18	Operações de Crédito	4	1	-	5	
		Relação Contratual	2		-	2		Relação Contratual	0	-	-	-	
		Outros Temas	11		-	11		Outros Temas	9	-	-	9	
	ago/17	Operações de Crédito	18		-	18	ago/18	Operações de Crédito	9	-	-	9	
		Relação Contratual	2		-	2		Relação Contratual	2	-	-	2	
		Outros Temas	14		-	14		Outros Temas	16	2	-	18	
	set/17	Operações de Crédito	9		-	9	set/18	Operações de Crédito	10	-	-	10	
		Relação Contratual	5		-	5		Relação Contratual	1	-	-	1	
		Outros Temas	18		-	18		Outros Temas	4	-	-	4	
	out/17	Operações de Crédito	12		-	12	out/18	Operações de Crédito	8	1	-	9	
		Relação Contratual	2		-	2		Relação Contratual	1	-	-	1	
		Outros Temas	11		-	11		Outros Temas	3	-	-	3	
	nov/17	Operações de Crédito	7		-	7	nov/18	Operações de Crédito	6	-	-	6	
		Relação Contratual	2		-	2		Relação Contratual	2	-	-	2	
		Outros Temas	7	2	-	9		Outros Temas	4	-	-	4	
	dez/17	Operações de Crédito	7		-	7	dez/18	Operações de Crédito	4	-	-	4	
		Relação Contratual	2		-	2		Relação Contratual	3	-	-	3	
		Outros Temas	4		-	4		Outros Temas	5	-	-	5	
			TOTAL	144	2	-	146		TOTAL	91	4	-	95

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 segundo semestre de 2018, o Ouvidor Lucas Castelucci, contou com o suporte da nova Ouvidora, devidamente certificada, Alessandra Cabana, no atendimento às demandas de Ouvidoria.

Visando ainda a constante renovação e melhoria na Ouvidoria, para o primeiro semestre de 2019, será efetivada a designação de novo ouvidor, Alessandra Cabana, aprovado em exame de certificação em 01/03/2018, que se reportará ao Diretor Estatutário responsável pela Ouvidoria, Jorge Abibe.

9. 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

Alessandra Cabana
Ouvidora

Jorge Abibe
Diretor