



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Equipe de Ouvidoria durante o 2º semestre de 2017:

Diretor Responsável: Jorge Luiz Abibe

Ouvidor: Lucas Castelucci

Suporte Ouvidor (Back-up) Ana Ribeiro

Período de referência do relatório:

De 01 de Julho a 31 de Dezembro 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 durante todo o segundo semestre de 2017.



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 146 (cento e quarenta e seis) registros, dos quais, 96 (noventa e seis) correspondem a contatos de clientes que dividem-se em 90 (noventa) via o canal telefônico e 04 (quatro) contatos através de e-mails, e 02 (dois) contatos via RDR, ainda 22 (vinte e dois) registros foram classificados como engano e/ou não identificados e por fim, 28 (vinte e oito) contatos referentes a assuntos distintos aos negócios do Banco Caterpillar.

5. Reclamações Registradas

Durante o semestre foram registradas 14 (quatorze) reclamações, sendo 12 (doze) delas realizadas diretamente pelo canal da Ouvidoria e as outras 02 (duas) 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	Forma de contato	Demanda	Ação	Tipo:	Status
1701153	12/07/2017	Telefone	Dificuldade em negociar com o Escritório de Cobrança	Verificado que o escritório de cobrança baseou-se de normas e procedimentos do Banco Caterpillar para a realização de qualquer tratativa de acordo. Propostas encaminhadas anteriormente não contemplavam os parâmetros mínimos estabelecidos pelo Banco.	Improcedente	Solucionado
1701172	01/08/2017	Telefone	Dificuldade em negociar com o Escritório de Cobrança	O Escritório externo foi orientado a realizar a cobrança total do valor devido e não o valor parcial, sendo apenas autorizada tratativas de acordo que contemplam o valor total da dívida.	Improcedente	Solucionado
1701176	07/08/2017	Telefone	Falha no envio de Boleto	Verificado que não houve falha do setor de atendimento ao cliente quanto aos envios dos boletos para o e-mail do cliente, reencaminhados os mesmos e-mails com todos os boletos enviados anteriormente.	Improcedente	Solucionado
1701122	23/08/2017	Telefone	Dificuldade em negociar com o Escritório de Cobrança	Negociações realizada contemplam todos os contratos em atraso, sendo verificado se tratar de regra e política determinada pelo Banco	Improcedente	Solucionado
1701129	01/09/2017	Telefone	Dificuldade na formalização do o acordo judicial	Consultar protocolo 1701225	Improcedente	Solucionado
1701225	14/09/2017	E-mail	Solicitação de reanálise da Ouvidoria.	Verificado que a maneira na qual o referido equipamento foi transportado obedece as normas de trafego, havendo a necessidade de desencaixar a pá do equipamento para que não houvesse excesso lateral de carga, sendo que a referida pá acompanhou o restante da máquina por todo o trajeto. Estando as negociações e procedimentos dos escritórios de acordo com as exigências do Banco.	Improcedente	Solucionado
1701230	18/09/2017	Telefone	Solicitação de renegociação do acordo	Verificado que o escritório de cobrança baseou-se de normas e procedimentos do Banco Caterpillar para a realização de qualquer tratativa de acordo. Propostas encaminhadas anteriormente não contemplavam os parâmetros mínimos estabelecidos pelo Banco.	Improcedente	Solucionado
1701243	09/10/2017	Telefone	Morosidade no cumprimento do acordo formalizado e entrega de equipamento restituído	Verificado que a morosidade do processo de restituição do bem é reflexo da morosidade do judiciário, contatou-se que a restituição do equipamento após a protocolo para levantamento dos valores depositados em 17/10/2017.	Improcedente	Solucionado
1701249	16/10/2017	E-mail	Envio de contrato ao Escritório externo de Cobrança	Informado ao cliente que não há em qualquer hipótese ilegalidade em efetuar a cobrança jurídica de um contrato após 12 dias de seu respectivo vencimento.	Improcedente	Solucionado
1701251	25/10/2017	Telefone	Dificuldade em negociar com o Escritório de Cobrança	Verificado que o escritório em questão utilizou-se dos procedimentos e políticas de renegociação autorizados pelo Banco Caterpillar, porém o acordo não foi possível devido a contraproposta do cliente não ser praticado em nossas orientações dadas ao escritório.	Improcedente	Solucionado
1701256	17/11/2017	Telefone	Erro no cálculo de acordo judicial	Constatado equívoco no cálculo a menor do acordo formalizado. Assim, considerando que o valor da parcela é essencial para aprovação de acordo entre as partes, foi mantido o valor estabelecido no ato da formalização do acordo, permanecendo assim, as condições acordadas.	Procedente	Solucionado
1701262	21/11/2017	Telefone	Envio tardio de boleto	Constatado o envio tardio do boleto, como medida corretiva foi encaminhado ao cliente o envio do boleto com juros calculados apenas até a data de origem de sua solicitação.	Procedente	Solucionado

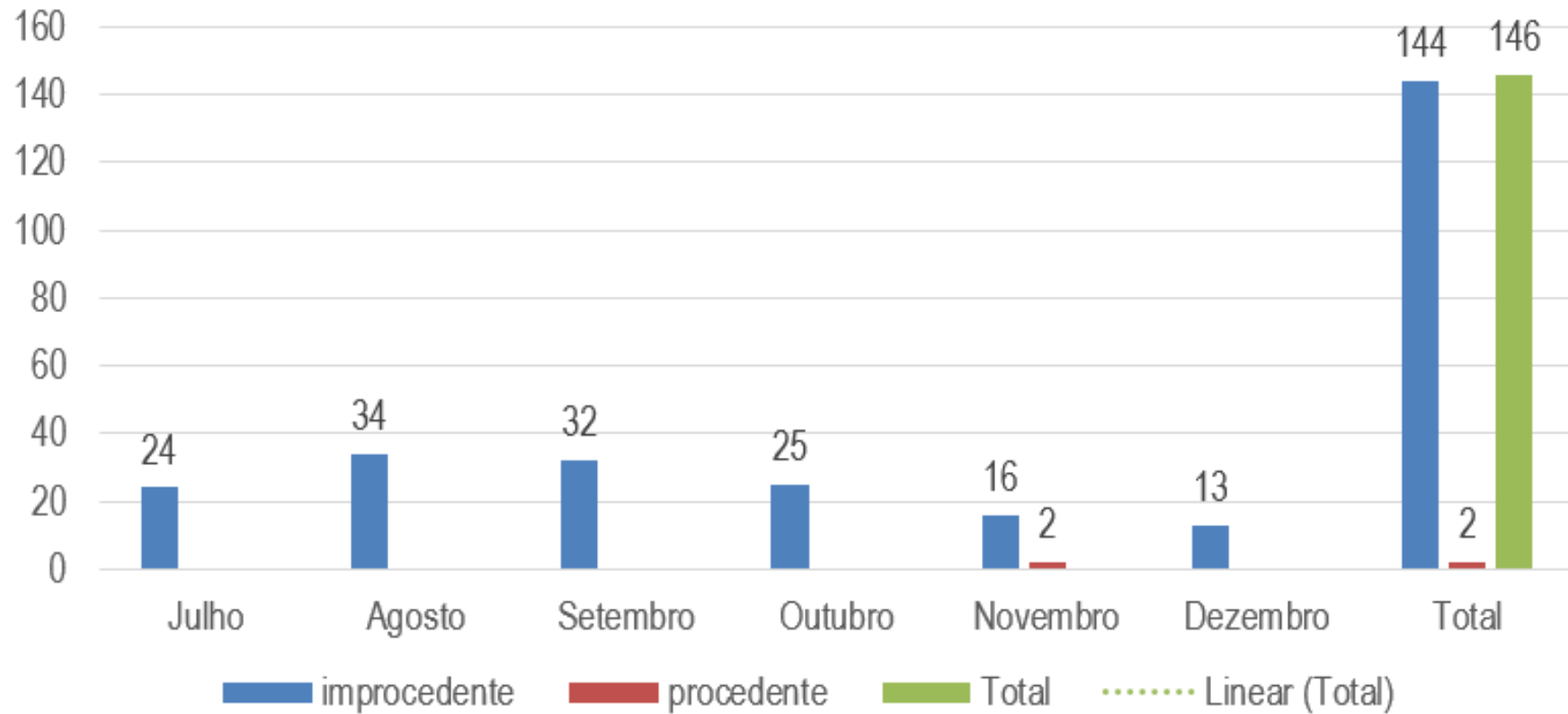


Reclamações via Banco Central – RDR

Protocolo	Data do contato	Número protocolo RDR	Forma de contato	Demanda	Ação	Tipo:	Status
1701195	18/08/2017	2017327708	RDR	Cliente, abriu demanda através do RDR, sem especificar a sua solicitação	<p>Cliente através do Sistema RDR e e-mail encaminhou algumas informações sem a clareza da solicitação. Ouvidoria entrou diversas vezes em contato com cliente e via RDR para entender a solicitação, em contato telefônico, cliente negou a abertura aberto demanda na Ouvidoria. Assim, a Ouvidoria, realizou análises do contrato do cliente motivado a compreender a existência de algum erro, uma vez que o cliente manteve-se inerte, assim fora contatada a inadimplência de diversos contratos. Configurando-se deste modo, o vencimento antecipado da dívida, conforme previsto em cláusula contratual e notificação enviada.</p> <p>Analisado ainda a inexistência de ação ajuizada pelo cliente em face do Banco Caterpillar, tendo apenas o cliente contestado a ação de Busca e Apreensão ajuizada pelo Banco, da qual foi ocorreu manifestação do juiz referente ao mérito, que confirmou a liminar julgando totalmente procedentes ao Banco Caterpillar</p>	Improcedente	Solucionado
1701203	31/08/2017	2017349939	RDR	Inclusão do cliente nos cadastros restritivos de Crédito	<p>A inclusão do nome do cliente em cadastro restritivo de crédito fundamenta-se na aplicação de cláusula contratual que prevê o vencimento antecipado do contrato. Ainda, é observada demanda judicial com o mérito apreciado e julgando a ação procedente ao Banco Caterpillar.</p>	Improcedente	Solucionado



Total de Contratos x Reclamações Registradas





7. Quadro comparativo 2º semestre 2016/2017

	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/14	Operações de Crédito	22	2*	-	24*	jul/15	Operações de Crédito	11		-	11		
		Relação Contratual	5		-	5		Relação Contratual	2		-	2		
		Outros Temas	24		-	24		Outros Temas	11		-	11		
	ago/14	Operações de Crédito	21		-	21	ago/15	Operações de Crédito	18		-	18		
		Relação Contratual	3		-	3		Relação Contratual	2		-	2		
		Outros Temas	22		-	22		Outros Temas	14		-	14		
	set/14	Operações de Crédito	15	1,00	-	16	set/15	Operações de Crédito	9		-	9		
		Relação Contratual	2		-	2		Relação Contratual	5		-	5		
		Outros Temas	29		-	29		Outros Temas	18		-	18		
	out/14	Operações de Crédito	18		-	18	out/15	Operações de Crédito	12		-	12		
		Relação Contratual	3		-	3		Relação Contratual	2		-	2		
		Outros Temas	12		-	12		Outros Temas	11		-	11		
	nov/14	Operações de Crédito	10		-	10	nov/15	Operações de Crédito	7		-	7		
		Relação Contratual	1		-	1		Relação Contratual	2		-	2		
		Outros Temas	15		-	15		Outros Temas	7	2	-	9		
	dez/14	Operações de Crédito	8		-	8	dez/15	Operações de Crédito	7		-	7		
		Relação Contratual	4		-	4		Relação Contratual	2		-	2		
		Outros Temas	7		-	7		Outros Temas	4		-	4		
	TOTAL			221	1,00	-	200	TOTAL			144	2	-	146

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 2017, 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

Jorge Abibe
Diretor