

Relatório de Ouvidoria 1º Semestre/2019



Sumário

1. Apresentação
2. Nossa História
3. Ouvidoria
4. Proteção aos Interesses dos Clientes
5. Nossos Indicadores
6. Pesquisa de Satisfação e “Consumidor.gov”

1. Apresentação

Apresentação

Este relatório, desenvolvido em atendimento à Resolução nº 4.433 do Conselho Monetário Nacional (CMN), apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco Cetelem referente ao 1º semestre de 2019 e tem por objetivo a relação transparente entre o Banco Cetelem e seus clientes.

Sua elaboração segue em linha com a missão do Banco Cetelem e, nele, podemos encontrar informações sobre o atendimento ao cliente e as atribuições da Ouvidoria, seguindo em linha com a missão da empresa em oferecer uma experiência única para seus clientes e colaboradores.



2. Nossa história

Banco Cetelem S/A

Nossa História

Um dos líderes mundiais no mercado de crédito ao consumidor, o Banco Cetelem é uma subsidiária integral do BNP Paribas Personal Finance, empresa presente em mais de 80 países e considerada também um dos líderes no mercado financeiro mundial.

Com mais de 50 anos de experiência atuando no mercado de crédito, o Banco Cetelem está no Brasil desde 1998.

Hoje, o Banco Cetelem atende as necessidades de clientes de todas as classes sociais e contribui para a consolidação do crédito como uma ferramenta importante de fidelização e de gerenciamento do orçamento doméstico, tendo também como objetivo ser considerado um parceiro do seu cliente, ajudando-o a realizar projetos de vida. Apesar do cenário econômico desafiador, o Cetelem vem apresentando um crescimento sustentável.

Em busca de eficiência contínua, o Banco Cetelem vem também investindo na redefinição de processos, baseada em três pilares de transformação: Experiência do Cliente, Digital e Cultura e Pessoas, resultando em melhoria de processos, disseminação de conteúdo e foco na gestão de crescimento sustentável, alinhado com os princípios de ética, responsabilidade e transparência.

Atualmente o banco Cetelem conta com mais de trinta redes parceiras, como supermercados, materiais de construção, eletrônicos, entre outros e é líder no segmento de parcerias e-commerce em *personal finance*.



Banco Cetelem S/A

Nossa Missão e Valores



Ser uma empresa interessante, buscando permanentemente oferecer uma experiência única para clientes e colaboradores.



Capacidade de resposta. Rapidez na avaliação de cenários, na identificação de oportunidades e riscos com eficiência no processo de decisão e ação.



Excelência nos serviços.



Criatividade: Incentivo a novas iniciativas e ideias.



Busca por liderança, desafios e sucesso.

3. Ouvidoria

Banco Cetelem S/A

Ouvidoria

A Ouvidoria do Banco Cetelem tem como principal atribuição atuar como canal de comunicação entre a Organização e seus clientes, inclusive na mediação de conflitos, buscando solucionar e dar tratamento formal às reclamações dos clientes anteriormente registradas em nossos canais convencionais de atendimento cuja solução não atende as suas expectativas ou as que, porventura, não tenham sido solucionadas. Considera-se, portanto, a última instância de recorrência dos clientes, antes de acionarem ao Judiciário, aos órgãos de defesa de consumidor ou à mídia.

Cabe à Ouvidoria assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e propor à administração medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas.

Dessa forma, o Banco Cetelem tem a Ouvidoria como um agente transformador que, à partir da voz do cliente, promove de forma contínua melhorias internas para os seus produtos e serviços, buscando a excelência no atendimento aos seus clientes.



Banco Cetelem S/A

Ouvidoria

A Ouvidoria do Banco Cetelem foi instituída em 2007 e, desde então, procura entender a necessidade de cada um dos nossos clientes para que, com ações efetivas, possa buscar a satisfação de seus clientes.

A Ouvidoria mantém célula exclusiva de governança que atua fortemente na geração dos indicadores de gestão, análise qualitativa das demandas e avaliação contínua dos indicadores para proposição de melhorias nos processos, produtos ou serviços objetivando a satisfação do cliente e conseqüentemente a redução de reclamações.

Nossos funcionários são internos e Ouvidores devidamente certificados, ou seja, considerados aptos em exame de certificação realizado por entidade de reconhecida capacidade técnica, e desenvolvem suas funções de forma a cuidar de nossos clientes, solucionando toda e qualquer questão de forma satisfatória e conclusiva, além de buscar constante evolução para acompanhar as necessidades de seus clientes.



Banco Cetelem S/A

Ouvidoria

O Banco Cetelem tem total preocupação com a qualidade do atendimento aos seus clientes e possui todo o cuidado de manter todo o time de Ouvidoria atualizado, mantendo de forma constante treinamentos de forma presencial e online.

Como exemplo, seguem alguns dos treinamentos realizados ao longo do 1º semestre de 2019:

Programa interno de Capacitação		
Treinamento	Responsável pelo Tema	Data
Consignado - Identificação de ações de terceiros	Ouvidoria	fev-19
Segurança do Produto - Contestações e tratamento das demandas	Segurança do Produto	mar-19
Track Cartões	Controle de Tangíveis e PCP	mar-19
Registro de Boletos na CIP (Câmara Interbancária de Pagamento)	Tesouraria	mar-19
IN 100	Ouvidoria	abr-19
Seguro Prestamista (PFRA e EPCX)	Produtos	mai-19
PFRA - Regulamentação e Contratação	Ouvidoria	mai-19
PFRA - Cálculo e Cancelamento	Ouvidoria	jun-19



Banco Cetelem S/A

Ouvidoria

Canal de atendimento 0800

A Ouvidoria prima pela qualidade do atendimento prestado aos clientes da Cetelem e, para isto, a gestão realiza o acompanhamento diário dos indicadores como tempo médio de atendimento e taxa de abandono, adicionalmente também realiza o atendimento assistido e pesquisa de satisfação com seus clientes.

Pesquisa de Satisfação: Avaliamos a percepção do cliente com relação ao atendimento prestado com o objetivo de compreender a satisfação dos nossos clientes, podendo:

- Realizar melhorias internas atingindo a excelência no atendimento.
- Identificar demais percepções do cliente para a proposição de melhorias.

Atendimento Assistido: Realizamos escuta no momento do atendimento prestado por nossos analistas aos clientes com objetivo de:

- Avaliar o atendimento prestado pelo analista;
- Identificar possíveis dúvidas no conhecimento do produto ou processo;
- Garantir a satisfação do cliente no ato do atendimento;
- Treinamento tempestivo do analista.



4. Proteção aos Interesses dos Clientes

Política “PIC”, Customer Week, Comitê Cliente

3. Proteção aos Interesses dos Clientes

Política “PIC” – Relacionamento e Proteção do Interesse do Cliente

Política “PIC”

Evoluindo no relacionamento com nossos clientes, publicamos nossa Política de Relacionamento e Proteção do Interesse do Cliente.

Objetivo - Estabelecer os princípios gerais, responsabilidades e processos internos relacionados às ao Relacionamento e à Proteção dos Interesses dos Clientes, compartilhada e exigida de todos os colaboradores Cetelem.



Customer Week

A “Semana do Cliente” (“Customer Week”) teve a participação de todos os colaboradores e diversos temas foram apresentados::

- Jornada do cliente
- Nível de Satisfação do cliente
- Principais indicadores relacionados aos nossos clientes
- Como gerar uma experiência única para o nosso cliente
- Depoimentos dos nossos clientes

3. Proteção aos Interesses dos Clientes

Comitê Cliente

Comitê Cliente

- O objetivo do **“Comitê Cliente”** é garantir a melhoria contínua de produtos e serviços do Cetelem por meio da avaliação mensal dos principais motivos de insatisfação dos nossos clientes [judiciais e extrajudiciais] e imediata implementação de planos de ação, a fim de proporcionar uma experiência única aos clientes.
- Áreas participantes: Compliance, Jurídico, Ouvidoria, Operações, Produtos, Comercial e outras áreas impactadas, quando necessário;

Resultados 2018

Cartão de Crédito:

- Envio de Senha e Desbloqueio do Cartão por SMS;
- “Track Cartões” - Envio de mensagens aos clientes por SMS, informando todo o processo de contratação, até o recebimento do cartão;
- Sedex – Envio dos cartões via Sedex, em regiões sensíveis

Consignado:

- Implementação de monitoria nos atendimentos;
- Implementação de Sumário Executivo e a Imagem do Cartão Consignado;
- Implementação do Termo de Consentimento.

Resultados 2019

Cartão de Crédito:

- Implementação de monitoria nos atendimentos;
- Implementação de validador da contratação do seguro.

Consignado:

- Envio de boleto para liquidação antecipada por e-mail;
- Melhorias no processo de prevenção à fraude.

3. Proteção aos Interesses dos Clientes

Projeto “Ora Pois”

Projeto “Ora Pois”

Em 2018 criamos o projeto “Ora Pois”, que teve início em abril de 2018 e até o momento tivemos aproximadamente 350 clientes atendidos.

O projeto consiste no atendimento especializado, presencial, pela Ouvidoria e mais um membro da empresa.

Ouvir o cliente é uma prioridade para o Cetelem e ajuda a construir um banco cada vez melhor. Por isso, o Cetelem também conta com o Projeto “Ora Pois”, no qual a Ouvidoria realiza um atendimento presencial e especializado aos clientes, juntamente com mais um colaborador do Cetelem de outra área, reforçando a importância da Ouvidoria, inclusive aos nossos colaboradores.



➤ No 1ª semestre de 2019, o Cetelem realizou o atendimento presencial de 153 clientes.

5. Nossos Indicadores

Ouvidoria – 1º Semestre de 2019

5. Nossos Indicadores

Ouvidoria – 1º Semestre de 2019

Eficácia

A eficácia da Ouvidoria é medida pelo total de protocolos encerrados no prazo de 10 dias úteis em relação aos protocolos abertos.

Para o período compreendido a eficácia se manteve em 100%, mantendo o padrão dos três últimos semestres.



A Ouvidoria desenvolve esforços para operar com eficácia de 100%, mantendo suas respostas dentro do prazo regulamentado pela Resolução nº 4.433 do Conselho Monetário Nacional (CMN).

5. Nossos Indicadores

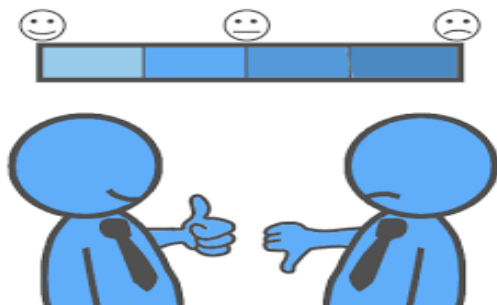
Ouvidoria – 1º Semestre de 2019

Indicadores de Qualidade

Proposições de melhorias

Além do tratamento às demandas dos clientes pelos diversos canais, a Ouvidoria registra, processa e encaminha as informações para proposições de ações de melhorias de procedimentos, produtos e serviços, conforme estabelecido pelo regulador.

Para tal, atua em sinergia com demais áreas da Organização. Mensalmente, as propostas são apresentadas ao Comitê Cliente, o qual participam todos os executivos.



Tempo médio de resposta

Outro dado positivo está relacionado ao tempo médio de respostas dos protocolos no semestre, de 6 dias, contra o máximo de 10 dias úteis definidos na nº 4.433 do Conselho Monetário Nacional (CMN).

As demandas são arquivadas por período de cinco anos, tanto as recepcionadas por telefone ou por correspondências.

5. Nossos Indicadores

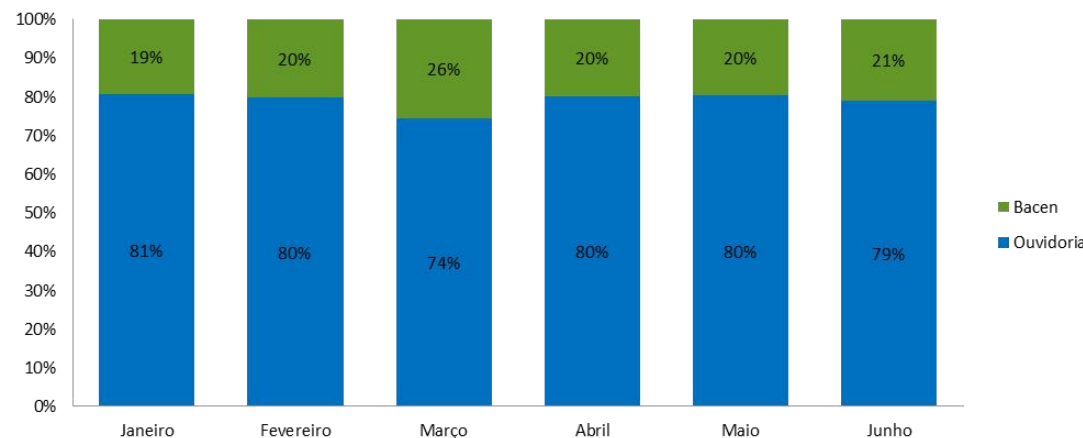
Ouvidoria – 1º Semestre de 2019

Indicadores

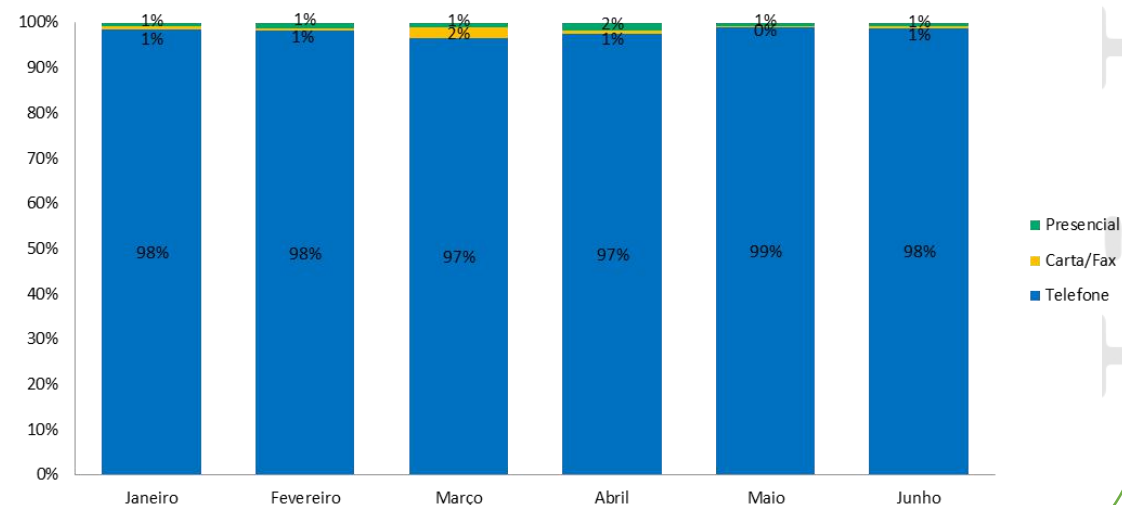
Estatísticas

Volume de reclamações extraído diretamente do workflow Exceller (sistema de informações e de controle das demandas recebidas pela Ouvidoria):

Origens das demandas



Canais de acesso à Ouvidoria em Percentuais

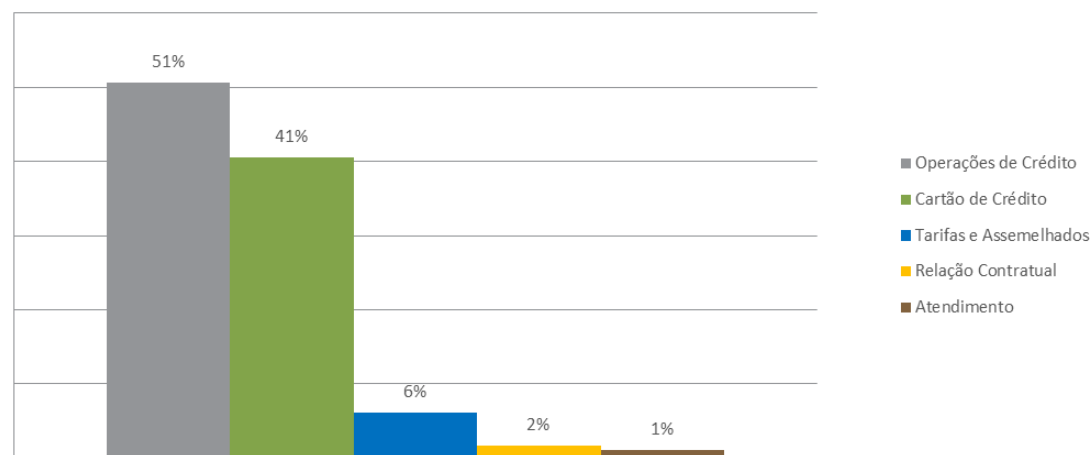


5. Nossos Indicadores

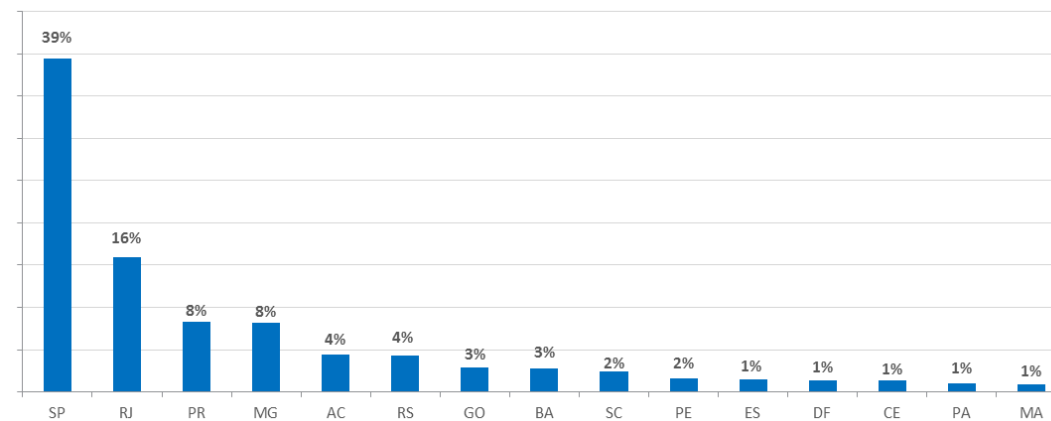
Ouvidoria – 1º Semestre de 2019

Indicadores

Classificação dos Motivos das Demandas em Percentuais



Demandas por Estado



6. Pesquisa de Satisfação e “Consumidor.gov”

6. Consumidor.gov

Pesquisa de Satisfação

Em atendimento à Resolução 4.629 e às Circulares 3.880 e 3.881 do CMN/Bacen, implementamos a pesquisa de satisfação por meio de SMS e E-MAIL, para avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria aos nossos clientes.

Satisfação com a solução apresentada

2,93

Satisfação com o atendimento prestado

2,97

A pesquisa foi estruturada de forma a obter notas entre 1 e 5, sendo a nota um (1) o nível de satisfação mais baixo e nota cinco (5), o nível de satisfação mais alto. Com o resultado diário desta pesquisa, nos guiamos para o aprimoramento e melhoria contínua do atendimento da Ouvidoria.

“Consumidor.gov”

No primeiro semestre de 2019, em média, 93% das reclamações apresentadas pelos clientes na plataforma consumidor.gov.br foram solucionadas, segundo a avaliação dos próprios consumidores.

Prazo de atendimento
(média de dias)

6

Índice de Solução

93%



cetelem

Obrigado!