

# Relatório das Atividades de Ouvidoria

SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

EM ATENDIMENTO À RESOLUÇÃO 4.860/20, E  
CIRCULAR 3.503/10 PUBLICADAS PELO BANCO  
CENTRAL DO BRASIL.

## **Relatório do Diretor responsável pela Ouvidoria Cetelem**

### **2º Semestre de 2020**

O presente relatório descreve as atividades da Ouvidoria do Banco Cetelem no Segundo Semestre de 2020, em conformidade à Resolução CMN 4.860/20 e à Circular 3503/10, publicadas pelo Banco Central do Brasil.

O Banco Cetelem é o Banco de Crédito ao Consumo do grupo francês BNP Paribas.

Neste relatório, as informações relacionadas ao Banco Cetelem serão representadas por meio dos produtos Cartão de Crédito, Cartão de Crédito Consignado, Crédito Consignado e Crediário.

Integra este documento, para todos seus efeitos, o Anexo I "Relatório da Ouvidoria – 2º semestre de 2020".

## **I – SEÇÃO DESCRITIVA**

### **Avaliação da eficácia**

A Ouvidoria Cetelem conta com total apoio e envolvimento da alta administração do Cetelem e, desde fevereiro de 2019, integra a Diretoria Jurídico, vinculada diretamente à Vice-Presidência e ao Diretor-Presidente.

A equipe da Ouvidoria Cetelem é orientada e tem o apoio institucional para análise criteriosa dos assuntos e, sempre que a demanda for fundamentada, adota posição favorável ao cliente. Tem ainda a missão de apoiar a administração da empresa no fortalecimento da cultura organizacional orientada para o atendimento de seus clientes.

Importante observar que, com o objetivo de garantir um tratamento adequado às manifestações de seus clientes, não apenas às registradas no atendimento convencional e cuja solução não atende as suas expectativas ou as que porventura não tenham sido solucionadas, a Ouvidoria também é responsável

pelo tratamento das demandas dos consumidores acolhidas pelo Banco Central, além de entidades de defesa do consumidor.

Todas as demandas recebidas são tratadas conforme procedimentos da Ouvidoria e em conformidade com a Resolução CMN 4.860/20.

A Ouvidoria Cetelem possui uma célula específica de atendimento aos clientes que acionam diretamente o canal e uma célula apartada para atendimento das demandas direcionadas pelo Banco Central do Brasil, desta forma é possível otimizar o atendimento das demandas e atuar na proposição de melhorias objetivando a satisfação de nossos clientes e a redução de reclamações.

### **Adequação da estrutura e Desenvolvimento da Ouvidoria Cetelem**

A estrutura da Ouvidoria Cetelem é composta por 13 colaboradores divididos da seguinte forma:

- Atendimento Ouvidoria: 08 analistas.
- Atendimento Banco Central: 03 analistas.
- Governança: 01 analista responsável pela geração de indicadores e proposição de melhorias.
- Gerente: 01 (nomeado Ouvidor).

A equipe é composta por colaboradores do Banco Cetelem, adequadamente instalados para o desempenho de suas atribuições.

As atividades realizadas pela Ouvidoria Cetelem estão especificadas em Manual de Procedimentos e Política Corporativa, disponíveis à todos os colaboradores na intranet Corporativa.

Os colaboradores que atuaram na Ouvidoria Cetelem ao longo do semestre foram devidamente aprovados em exames de certificação que os capacitam a exercer suas funções, conforme as normas estabelecidas pela Resolução CMN nº 4.860/20.

No anexo I do relatório, temos os indicadores evolutivos referentes aos 04 últimos semestres.

Os registros relativos a esse volume estão detalhados no Anexo I, já avaliados pelo Comitê Executivo do Banco Cetelem. Os dados consolidam as reclamações segmentadas pelos Produtos Cartão de Crédito, Crédito Auto, Cartão Consignado, Crédito Consignado e Crediário, ofertados pelo Cetelem, segregados por mês e totalizados para o semestre, bem como os critérios para qualificação das demandas.

Permanecemos à disposição para esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,



António Nuno H C Verças  
Diretor Presidente

São Paulo, 24 de Fevereiro de 2021.

## Anexo I

### **Relatório da Ouvidoria - 2º semestre de 2020**

São Paulo, 24 de Fevereiro de 2021.

At.  
Auditoria  
Diretoria Executiva

Ref.: Relatório da Ouvidoria Cetelem - 2º semestre de 2020

Em atendimento à Resolução CMN 4.860/2020, publicada pelo Banco Central do Brasil e seus complementos, este relatório aborda os aspectos qualitativos e quantitativos da Ouvidoria do Banco Cetelem, no período compreendido entre 01 de julho à 31 de dezembro de 2020.

## **1. Atribuições**

A Ouvidoria do Banco Cetelem tem como principal atribuição atuar como canal de comunicação entre o Banco Cetelem 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 do Banco Cetelem medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas.

O cliente pode encaminhar sua demanda para a Ouvidoria Cetelem por meio do telefone gratuito 0800 722 0401, de segunda à sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados, por correspondências ou pessoalmente.

O volume das principais reclamações registradas nestes canais, durante o semestre, estão detalhados nas Estatísticas contidas neste documento.

Por decisão institucional, a Ouvidoria Cetelem também trata das demandas encaminhadas pelos clientes a órgãos externos, mas suas estatísticas não compõem o presente relatório.

## **2. Governança**

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

## **3. Canal de atendimento 0800**

A Ouvidoria Cetelem prima pela qualidade do atendimento prestado aos clientes do Banco Cetelem e, para isto, a gestão realiza o acompanhamento diário de indicadores como: tempo médio de atendimento e taxa de abandono.

## **4. Pesquisa de Satisfação**

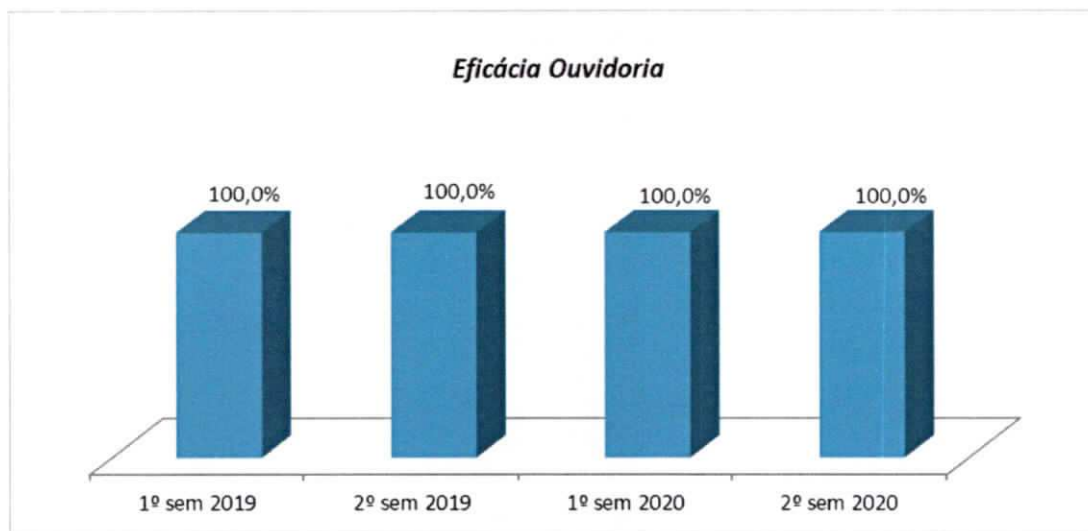
A Ouvidoria Cetelem realiza a pesquisa de satisfação da avaliação direta da qualidade do atendimento prestado a clientes e usuários em até um dia útil após o recebimento da resposta da demanda, buscando avaliar a qualidade do atendimento prestado.

Mensalmente é encaminhado ao Banco Central do Brasil o relatório da avaliação, até o 5º (quinto) dia útil posterior ao encerramento do respectivo mês de referencia (data base).

## **5. Resultados obtidos no Segundo Semestre de 2020.**

### **Eficácia**

A eficácia da Ouvidoria Cetelem 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 Cetelem desenvolve esforços para operar com eficácia de 100%, mantendo suas respostas dentro do prazo regulamentado pela Resolução CMN 4.860/20.

### **Tempo médio de resposta**

Outro dado positivo está relacionado ao tempo médio de respostas dos protocolos no semestre, de 5 dias, contra o máximo de 10 dias úteis definidos na Resolução CMN 4.860/20.

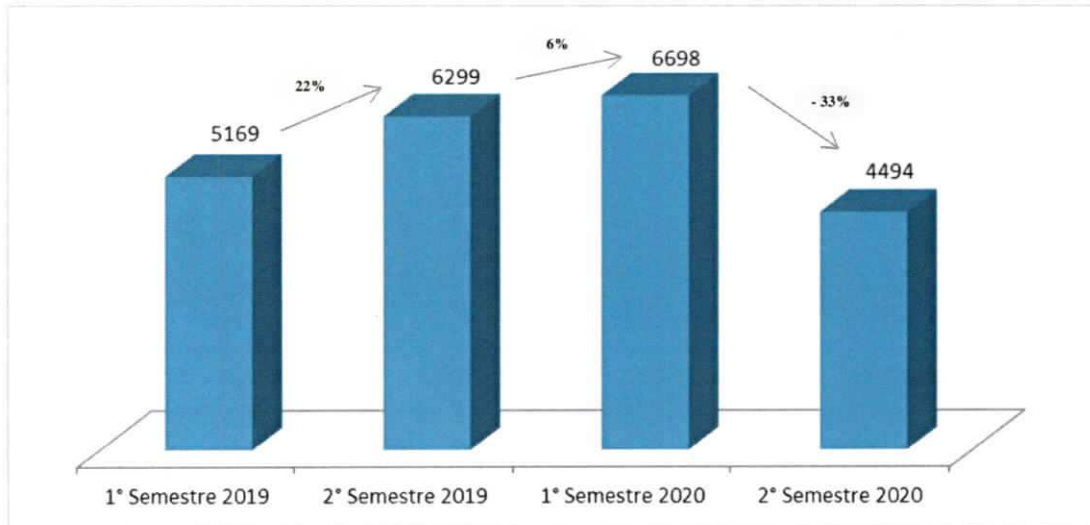
As demandas são arquivadas por período de cinco anos, tanto as recepcionadas por telefone como por correspondências.

### **Estatísticas**

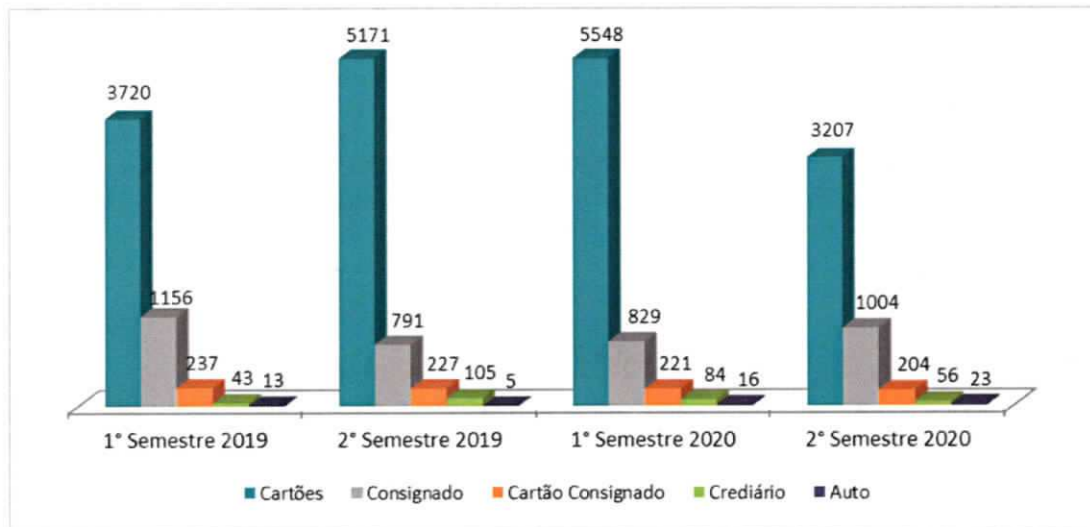
Volume de reclamações extraído diretamente do workflow Exceller utilizado para o tratamento de todas as demandas da Ouvidoria Cetelem:

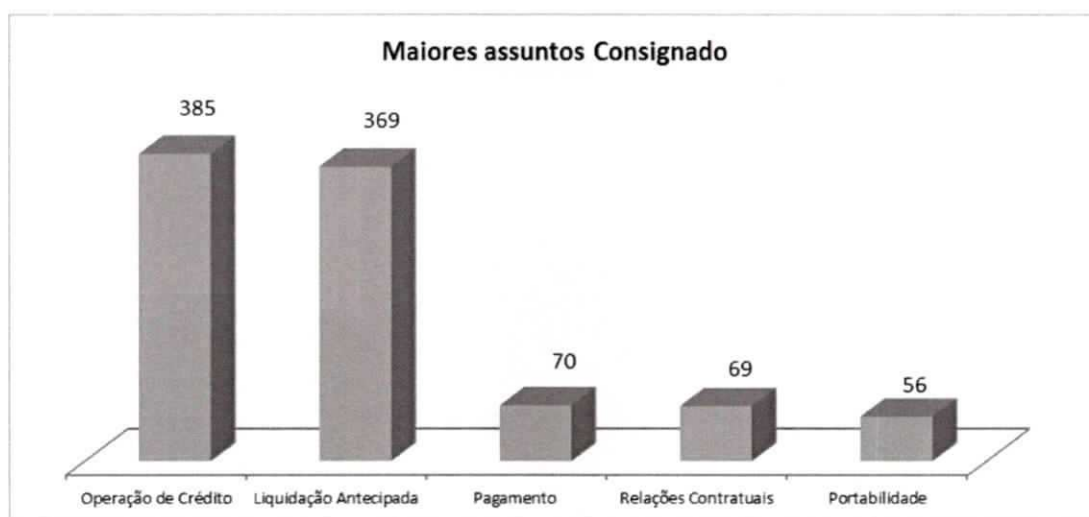
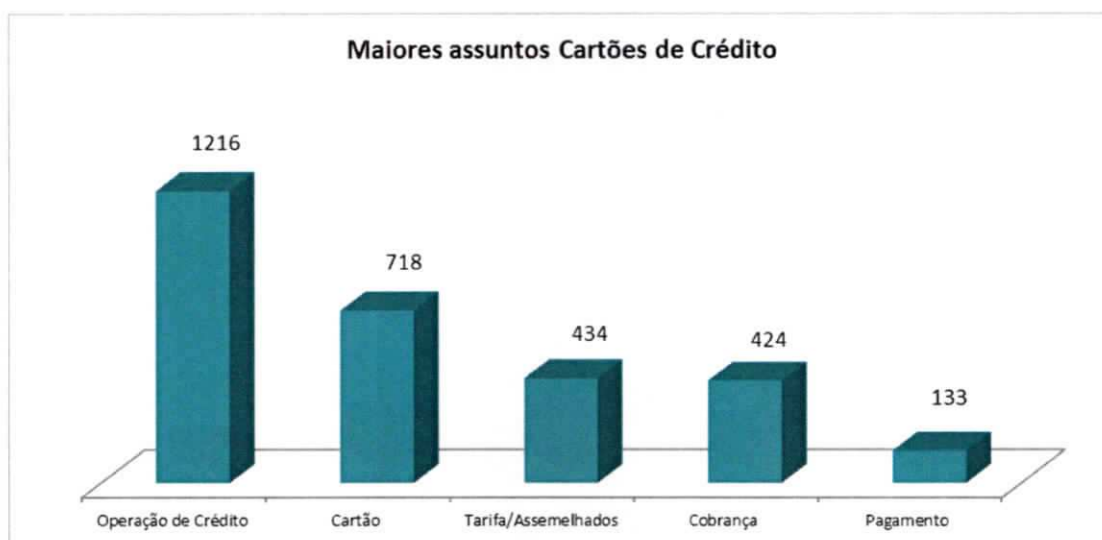


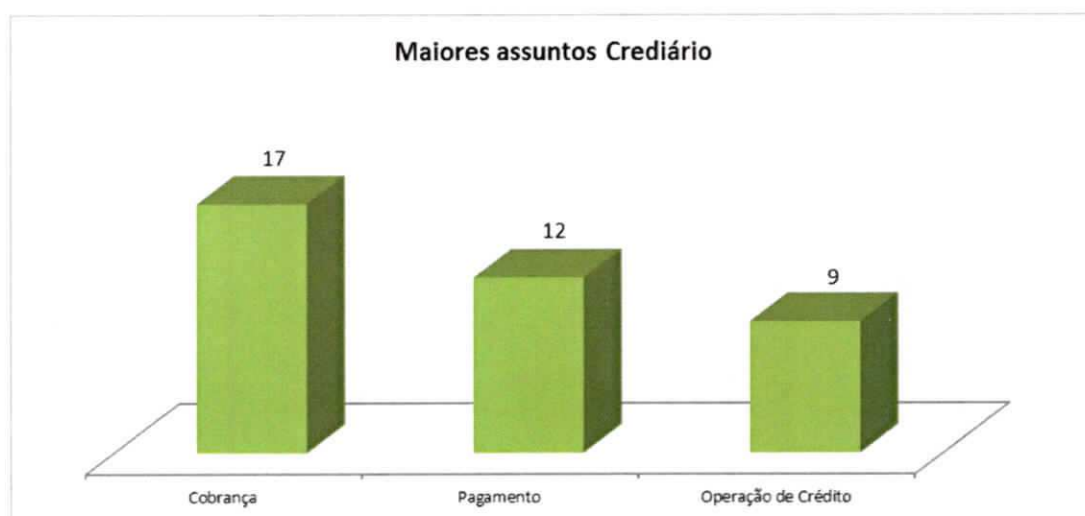
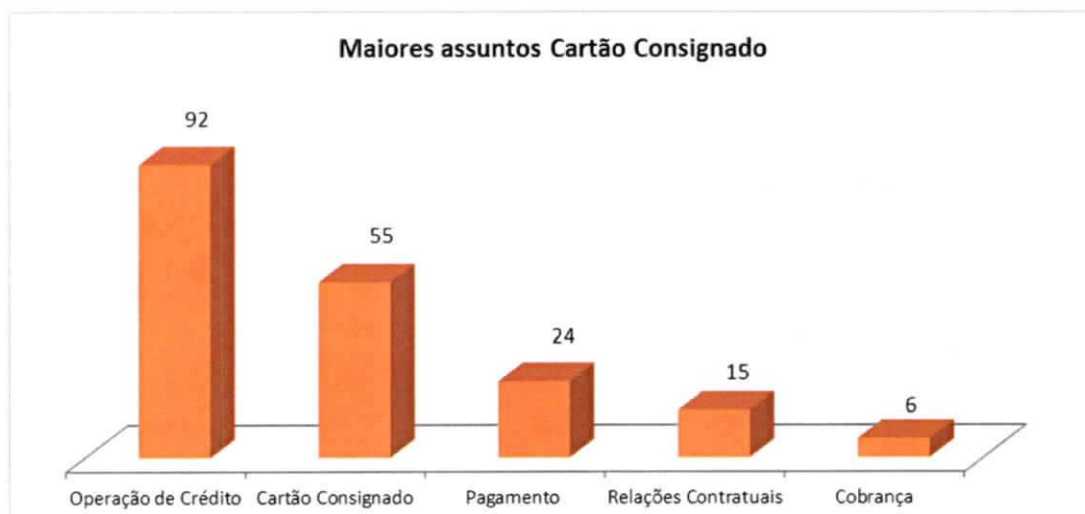
### Evolução Semestral



### Total de Registros por Produto

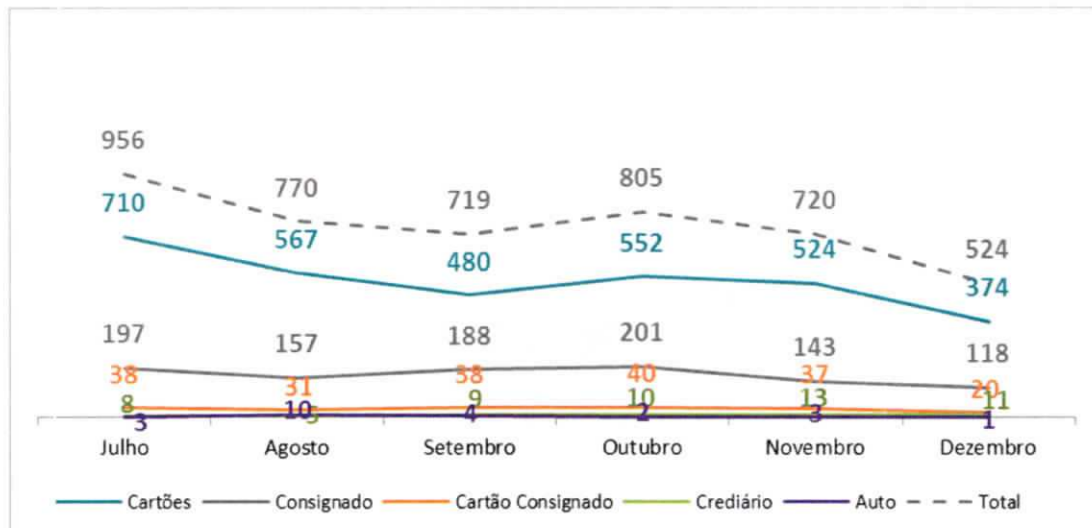




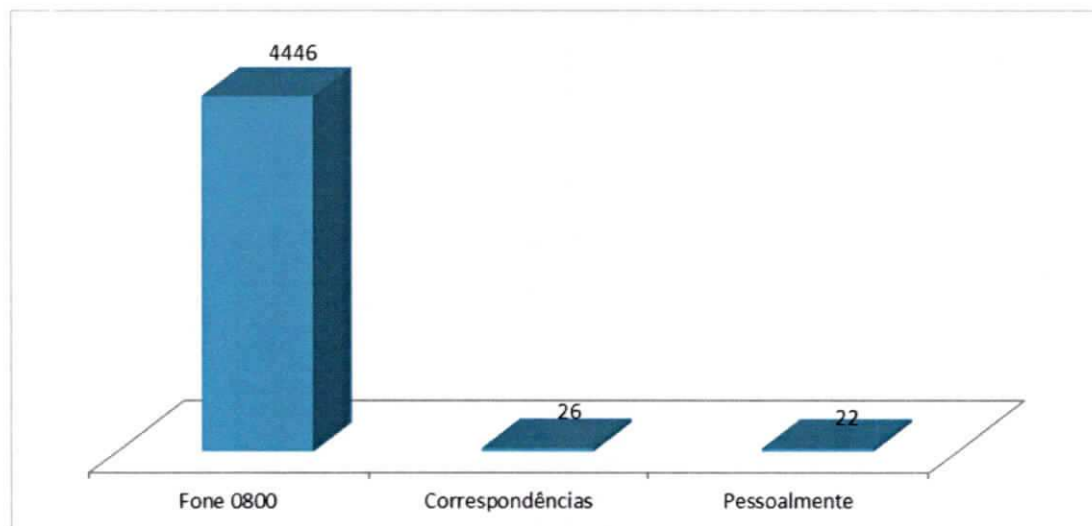


## Visão Mensal

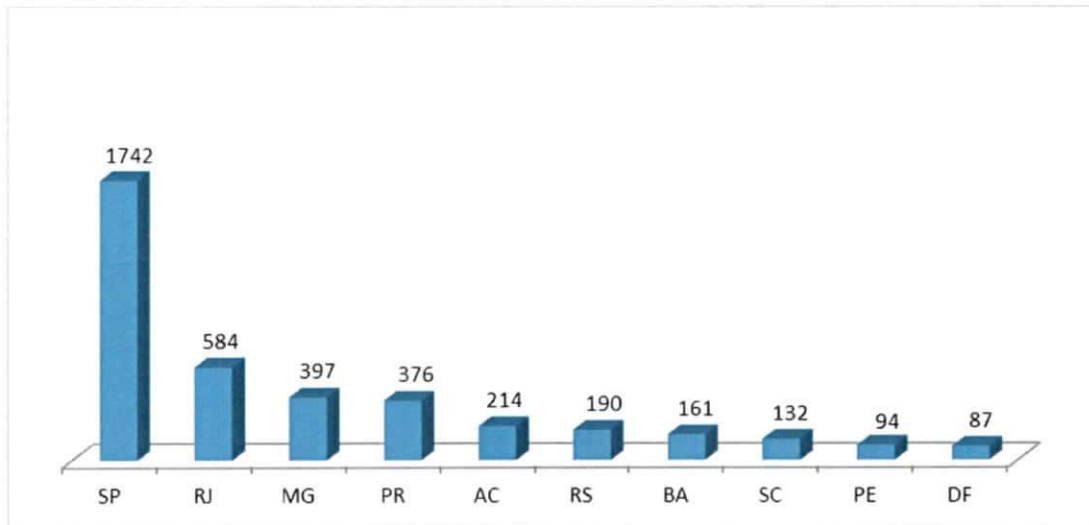
### Entrada de reclamações



### Volume de entrada por canais



### Registro de demandas: Maiores Estados



### Registro de demandas: Visão total por Estado

Reclamações por estado						
UF	Auto	Cartões	Cartão Consignado	Consignado	Creditário	Total
SP	15	1268	101	336	22	1742
RJ	5	436	21	115	7	584
MG	0	322	11	62	2	397
PR	0	321	11	36	8	376
AC	2	15	4	193	0	214
RS	0	135	9	40	6	190
BA	0	119	4	37	1	161
SC	0	93	8	28	3	132
PE	0	75	2	16	1	94
DF	0	66	5	16	0	87
CE	1	64	4	12	0	81
GO	0	59	5	15	1	80
ES	0	58	3	12	0	73
PA	0	40	3	7	2	52
MA	0	22	4	13	0	39
AL	0	17	1	11	1	30
PB	0	19	1	9	1	30
RN	0	17	1	6	1	25
MS	0	9	0	12	0	21
MT	0	15	2	4	0	21
AM	0	6	0	14	0	20
PI	0	11	0	1	0	12
SE	0	7	2	0	0	9
AP	0	3	0	5	0	8
RO	0	5	0	2	0	7
RR	0	3	0	3	0	6
TO	0	2	0	1	0	3
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>3207</b>	<b>202</b>	<b>1006</b>	<b>56</b>	<b>4494</b>

## Reclamações por Assunto

Assunto	Julho				Agosto				Setembro				Outubro				Novembro				Dezembro				Total						
	Auto	Cartões	Cartão Consignado	Consignado	Credciário	Auto	Cartões	Cartão Consignado	Consignado	Credciário	Auto	Cartões	Cartão Consignado	Consignado	Credciário	Auto	Cartões	Cartão Consignado	Consignado	Credciário	Auto	Cartões	Cartão Consignado	Consignado		Credciário					
Atendimento	0	5	0	1	0	0	4	0	3	0	0	11	0	0	0	0	9	0	1	0	0	15	0	0	0	0	4	0	1	1	53
Chques	NÃO se aplica																														
Conta Corrente	NÃO se aplica																														
Operações de Crédito	2	305	0	176	6	10	247	0	136	5	4	177	0	175	8	2	206	0	195	5	3	161	0	135	9	1	120	0	110	8	2214
Cartão de Crédito	0	323	35	0	0	0	242	29	0	0	0	220	33	0	0	0	248	37	0	0	0	262	33	0	0	0	182	19	0	0	1643
Aplicação, Investimentos e Crédito de	NÃO se aplica																														
Tarifas e Asseslhados	0	83	0	0	1	0	71	0	0	0	0	66	0	0	1	0	84	1	0	0	0	83	1	0	3	0	67	1	0	2	444
Publicidade e Propaganda Engrossa e	NÃO se aplica																														
Relação Contratual	1	14	3	18	1	0	3	2	18	0	0	6	5	13	0	0	5	2	5	1	0	3	3	8	1	0	1	0	7	0	120
Contestação (Consumidor)	NÃO se aplica																														
Escarcamento de Dinheiro (Consumidor)	NÃO se aplica																														
Distribuição de Sobras de Rende	NÃO se aplica																														
Outros Temas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>730</b>	<b>38</b>	<b>197</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>567</b>	<b>31</b>	<b>157</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>480</b>	<b>38</b>	<b>180</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>552</b>	<b>40</b>	<b>201</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>524</b>	<b>37</b>	<b>143</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>374</b>	<b>20</b>	<b>138</b>	<b>11</b>	<b>4494</b>

## Critérios de qualificação das Reclamações

As qualificações das demandas obedecem às normas do Banco Central do Brasil e, a critério do Banco Cetelem, foram definidas da forma a seguir:

- **Improcedente** - Reclamação do cliente não tem fundamento e decorre da inobservância, pelo cliente, de alguma condição contratual da qual ele estava devidamente ciente e esclarecido.
- **Procedente Solucionada** - Reclamação fundamentada, que foi atendida satisfatoriamente pela Organização, com tratamento e solução final para o questionamento do cliente.
- **Procedente Não Solucionada** - Reclamação fundamentada, mas não houve solução final para o cliente por parte do Banco Cetelem, ou Ouvidoria Cetelem não finalizou com o cliente adequadamente, ou cliente não aceitou a solução apresentada. Inclui ainda as reclamações em aberto, mas dentro do prazo para resposta.

Mes	Procedente Solucionado					Procedente não Solucionado					Improcedente					Total					
	Auto	Carrões	Cartão Consignado	Consignado	Credência	Auto	Carrões	Cartão Consignado	Consignado	Credência	Auto	Carrões	Cartão Consignado	Consignado	Credência	Auto	Carrões	Cartão Consignado	Consignado	Credência	Total
Julho	3	533	28	119	6	0	2	0	0	0	0	175	10	78	2	3	710	38	197	8	956
Agosto	5	437	22	95	3	1	2	0	1	0	4	128	9	61	2	10	567	31	157	5	770
Setembro	3	355	20	133	7	0	2	0	0	0	1	123	18	55	2	4	480	38	188	9	719
Outubro	1	420	25	130	4	0	0	0	0	0	1	132	15	71	6	2	552	40	201	10	805
Novembro	1	401	23	84	9	1	0	0	0	0	1	123	14	59	4	3	524	37	143	13	720
Dezembro	1	288	14	75	6	0	0	1	0	0	0	86	5	43	5	1	374	20	118	11	524
Total	14	2434	132	636	35	2	6	1	1	0	7	767	71	367	21	23	3207	204	1004	56	4494



**Glauber Marinelli**  
**Gerente**  
**Ouvidoria**



**Cintia Hutchinson**  
**Superintendente**  
**Jurídico**