

# **Relatório das Atividades da Ouvidoria**

## **Banco Cetelem**

### **Primeiro Semestre de 2021**

*Em atendimento à Resolução do Conselho Monetário Nacional 4.860/20, e Circular 3.503/10 publicadas pelo Banco Central do Brasil.*

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

### **1º Semestre de 2021**

O presente relatório descreve as atividades da Ouvidoria do Banco Cetelem S/A (Banco Cetelem) no Primeiro Semestre de 2021, em conformidade à Resolução CMN\* 4.860/20 e à Circular 3503/10, publicadas pelo Banco Central do Brasil (BACEN).

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, Crediário e Crédito Auto.

Integra este documento, para todos seus efeitos, o Anexo I "Relatório da Ouvidoria – 1º semestre de 2021".

## **I – SEÇÃO DESCRITIVA**

### **Avaliação da eficácia**

A Ouvidoria do Banco Cetelem (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 Matriz e dotted line ao CEO.

A equipe da Ouvidoria Cetelem é orientada pela gestão e tem o apoio institucional para a análise criteriosa dos assuntos e, sempre que a demanda for fundamentada, adota posição favorável ao cliente. Tem ainda a missão de apoiar a administração do Banco Cetelem 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 Cetelem também é

responsável pelo tratamento das demandas dos consumidores acolhidas pelo BACEN, 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 14 colaboradores divididos da seguinte forma:

- Atendimento Ouvidoria: 07 analistas.
- Atendimento BACEN: 03 analistas.
- Governança: 01 analista responsável pela geração de indicadores e proposição de melhorias.
- Coordenação: 02 Coordenadoras.
- 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,

Cintia Maldonado P. Hutchinson  
Head do Jurídico e Ouvidoria

Antônio Nuno H C Verças  
Diretor Presidente

São Paulo, 27 de agosto de 2021.

## Anexo I

### **Relatório da Ouvidoria - 1º semestre de 2021**

São Paulo, 27 de agosto de 2021.

At.  
Auditoria  
Diretoria Executiva

Ref.: Relatório da Ouvidoria Cetelem - 1º semestre de 2021

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 janeiro à 30 de junho de 2021.

## 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.

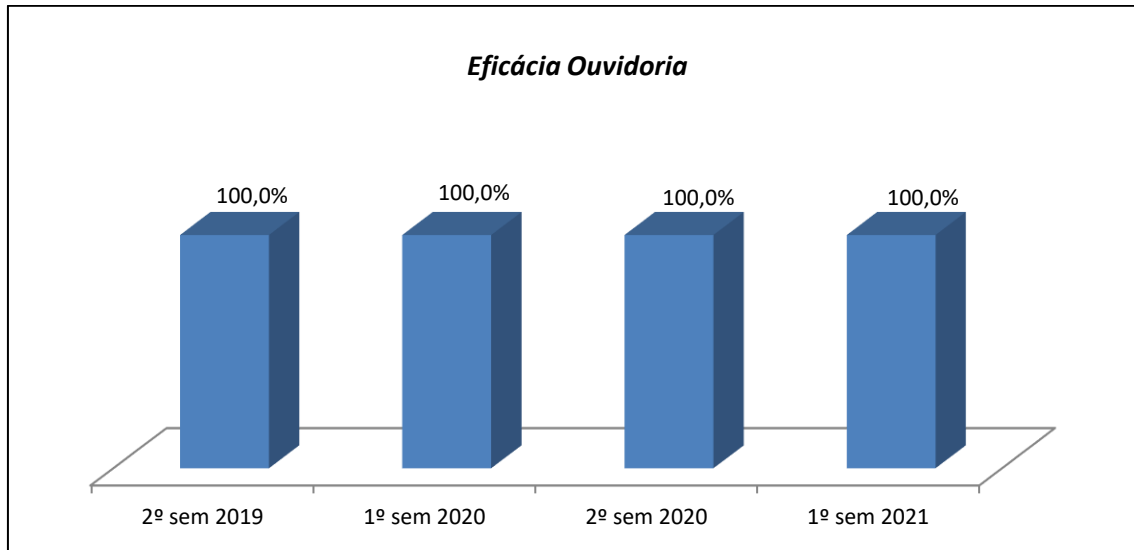
Mensalmente é encaminhado ao Banco Central do Brasil o relatório da avaliação, até o 5º (quinto) dia útil posterior ao encerramento do respectivo mês de referência (data base).

## 5. Resultados obtidos no Primeiro Semestre de 2021.

### 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 4,5 dias, contra o máximo de 10 dias úteis definidos na Resolução CMN 4.860/20.

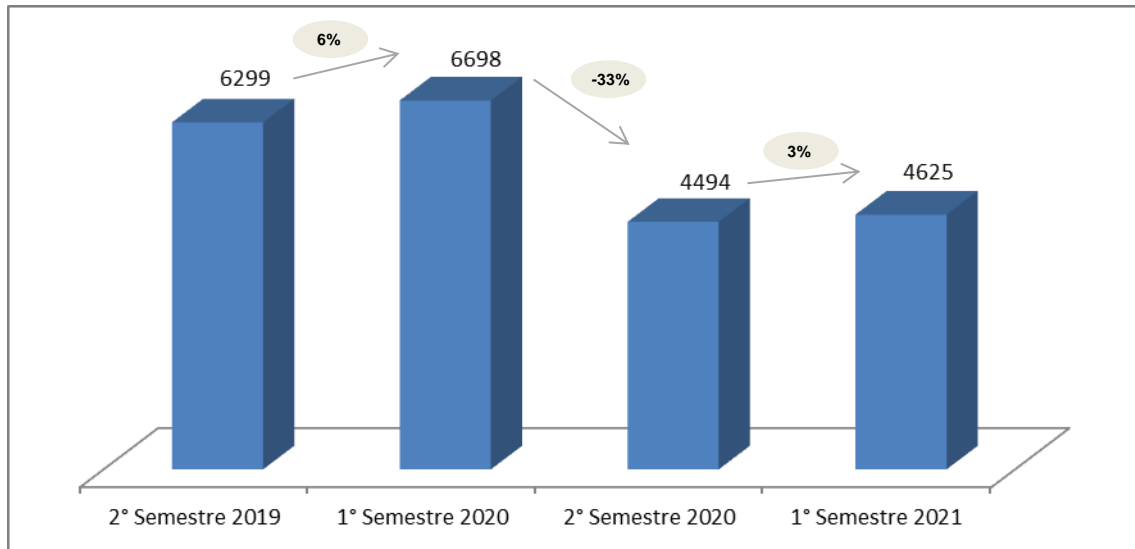
As demandas são arquivadas por período de cinco anos, tanto as recebidas por telefone como por correspondências.

### **Estatísticas**

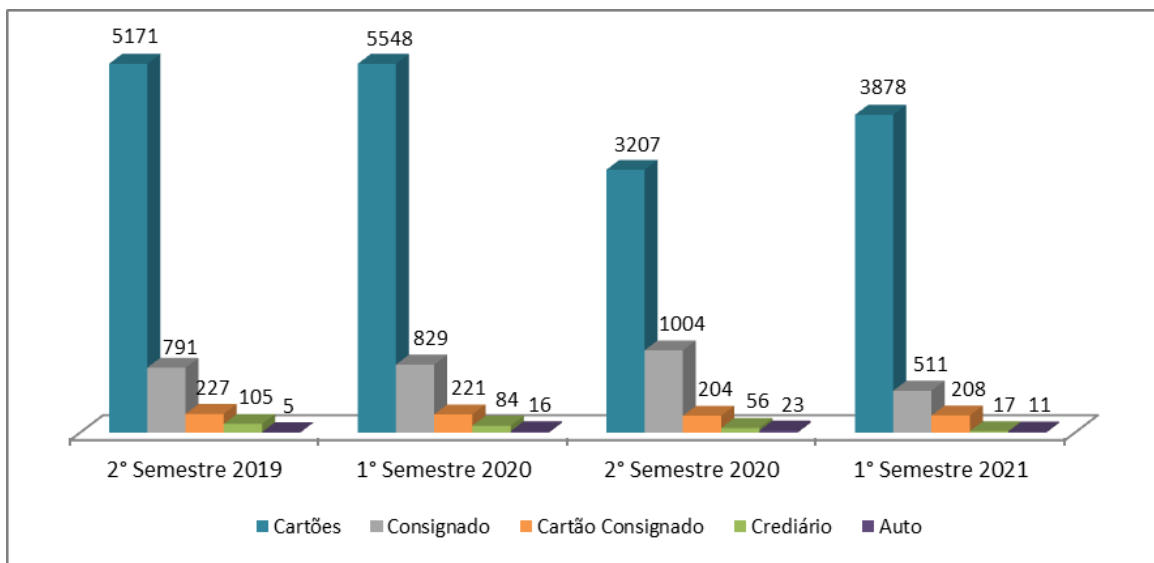
Volume de reclamações extraído diretamente do workflow Exceller utilizado para o tratamento de todas as demandas da Ouvidoria Cetelem, no período compreendido entre 01 de janeiro à 30 de junho de 2021:



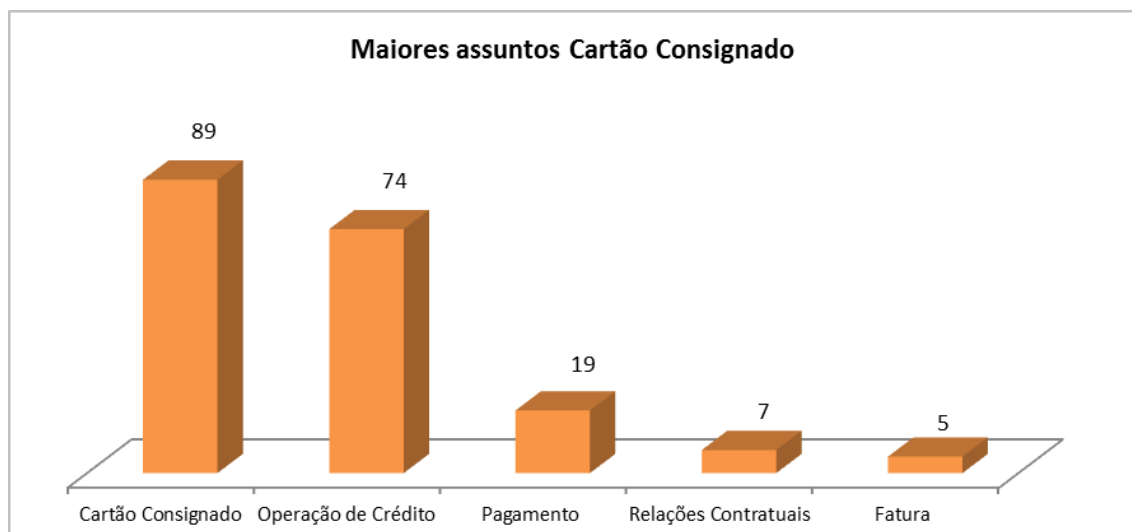
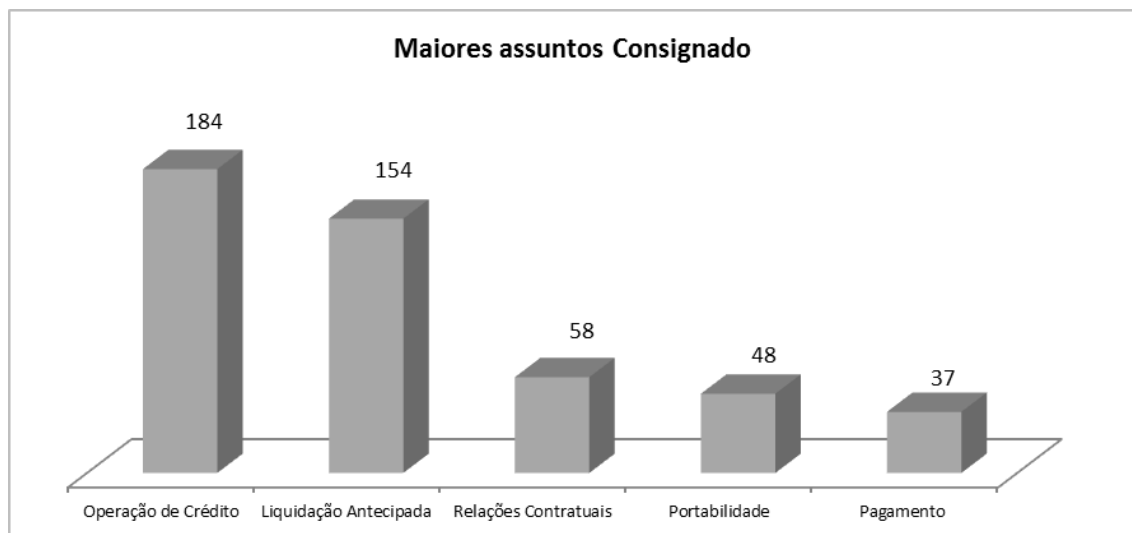
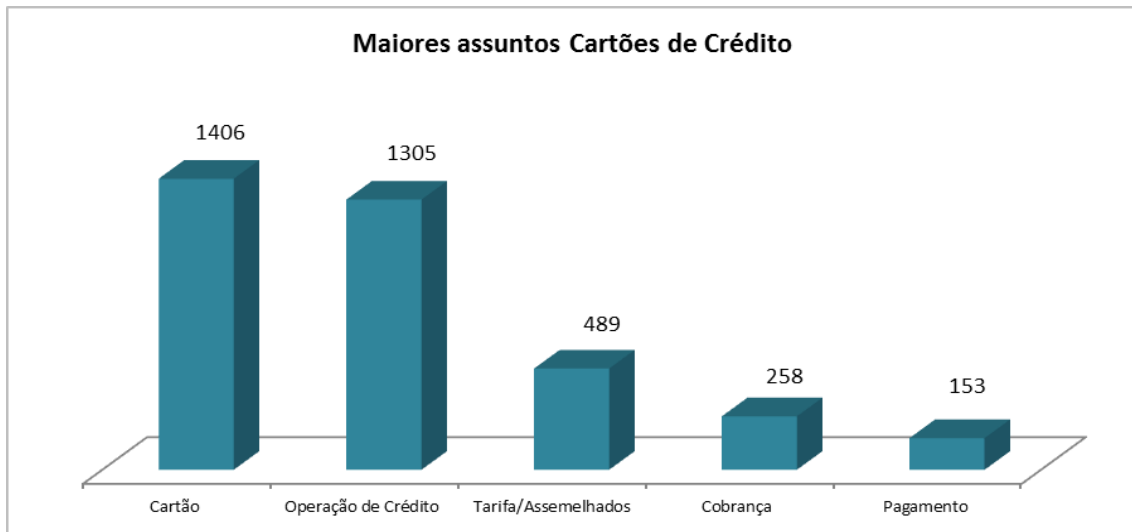
### Evolução Semestral



### Total de Registros por Produto

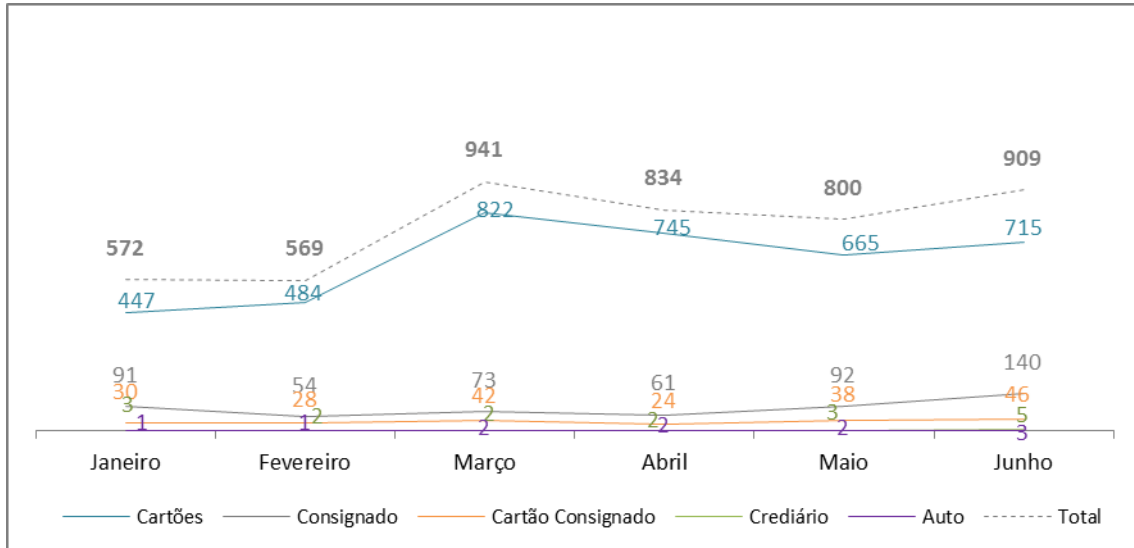


Período compreendido entre 01 de janeiro à 30 de junho de 2021:

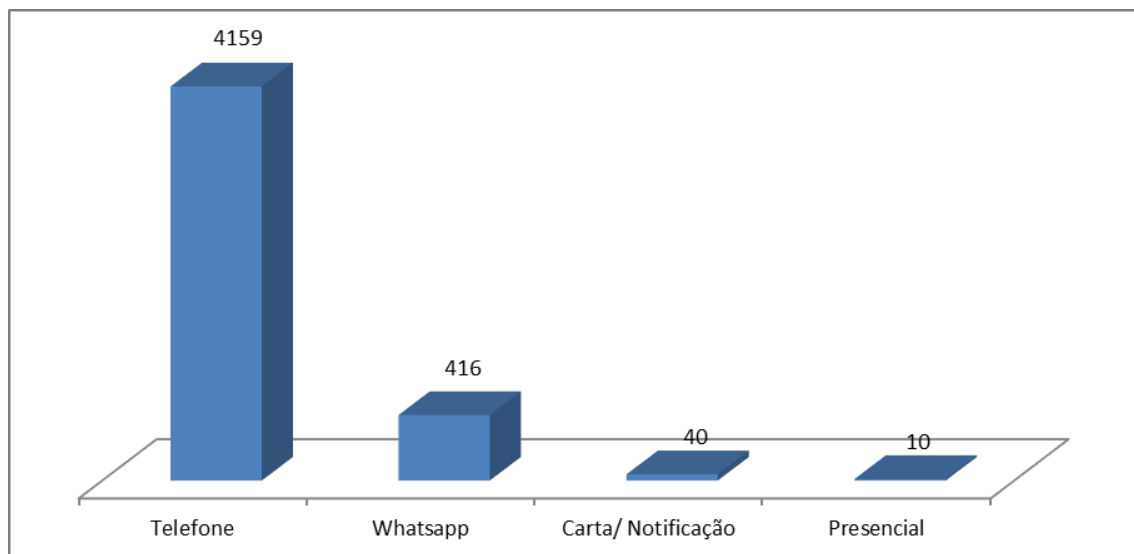


## Visão Mensal 1º Semestre de 2021.

### Entrada de reclamações

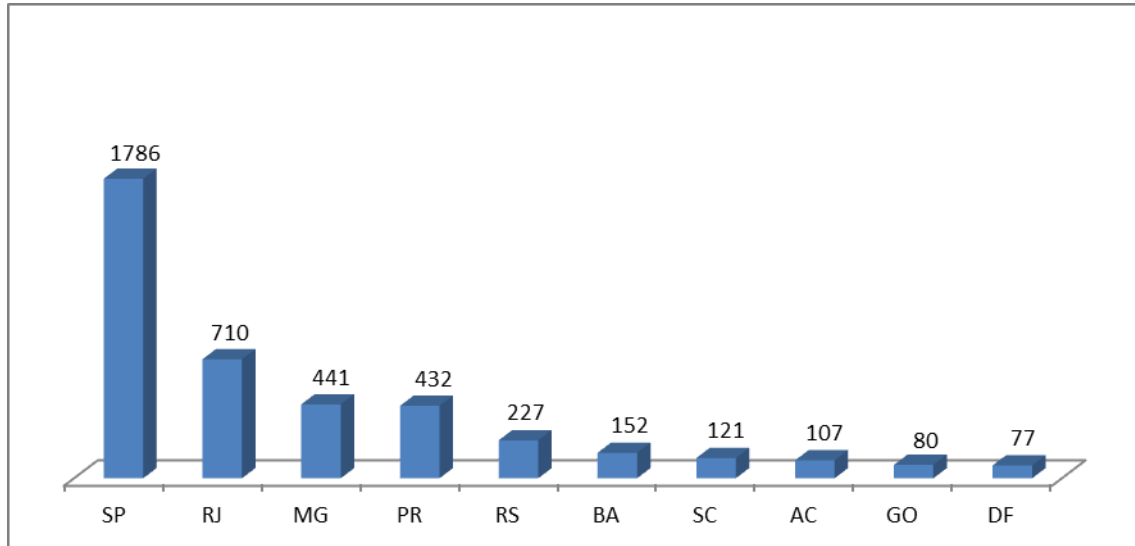


### Volume de entrada por canais



Período compreendido entre 01 de janeiro à 30 de junho de 2021:

### Registro de demandas: Maiores Estados



### Registro de demandas: Visão total por Estado

Reclamações por estado						
UF	Auto	Cartões	Cartão Consignado	Consignado	Credíário	Total
SP	6	1547	82	143	8	1786
RJ	1	609	36	61	3	710
MG	1	381	16	42	1	441
PR	2	394	10	25	1	432
RS	0	197	13	16	1	227
BA	0	136	6	10	0	152
SC	1	101	5	14	0	121
AC	0	16	0	91	0	107
GO	0	66	5	9	0	80
DF	0	60	6	10	1	77
PE	0	48	6	16	0	70
CE	0	55	0	12	0	67
ES	0	53	1	6	0	60
PA	0	34	3	2	0	39
RN	0	26	3	6	1	36
MA	0	18	7	9	0	34
MS	0	19	1	12	0	32
PB	0	27	0	3	0	30
AL	0	19	1	2	0	22
MT	0	15	0	5	0	20
AM	0	9	2	7	1	19
SE	0	15	2	2	0	19
RO	0	17	0	1	0	18
PI	0	10	2	3	0	15
AP	0	3	0	4	0	7
RR	0	3	0	0	0	3
TO	0	0	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>3878</b>	<b>208</b>	<b>511</b>	<b>17</b>	<b>4625</b>

## Reclamações por Assunto 1º Semestre de 2021.

Assuntos	Janeiro				Fevereiro				Março				Abril				Maio				Junho				Total						
	Auto	Cartões	Cartão Consignado	Consignado	Credidiário	Auto	Cartões	Cartão Consignado	Consignado	Credidiário	Auto	Cartões	Cartão Consignado	Consignado	Credidiário	Auto	Cartões	Cartão Consignado	Consignado	Credidiário	Auto	Cartões	Cartão Consignado	Consignado		Credidiário					
Atendimento	0	12	0	0	0	0	6	0	0	0	0	7	0	1	0	0	5	1	0	0	0	6	1	0	0	6	0	1	0	46	
Cheques	Não se aplica																														
Conta Corrente	Não se aplica																														
Operações de Crédito	1	148	0	75	2	1	144	0	49	2	2	305	0	69	2	2	236	0	59	0	2	230	0	86	3	3	242	0	110	3	1776
Cartão de Crédito	0	179	30	0	0	0	242	27	0	0	0	414	39	0	0	0	440	23	0	0	0	363	34	0	0	0	385	44	0	0	2220
Aplicação, Investimentos e Custódia de Valores	Não se aplica																														
Tarifas e Assementados	0	103	0	2	1	0	87	0	0	0	0	95	0	1	0	0	62	0	0	2	0	62	0	0	0	0	80	2	0	1	498
Publicidade e Propaganda Enganosa e	0																														
Relação Contratual	0	5	0	14	0	0	5	1	5	0	0	1	3	2	0	0	2	0	2	0	0	4	3	6	0	0	2	0	29	1	85
Contemplação (Consortio)	Não se aplica																														
Encerramento de Grupos (Consortio)	Não se aplica																														
Distribuição de Sobras de Rateio (Cooperativas)	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>1</b>	<b>447</b>	<b>30</b>	<b>91</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>484</b>	<b>28</b>	<b>54</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>822</b>	<b>42</b>	<b>73</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>745</b>	<b>24</b>	<b>61</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>665</b>	<b>38</b>	<b>92</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>715</b>	<b>46</b>	<b>140</b>	<b>5</b>	<b>1625</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.

Mês	Procedente Solucionada					Procedente não Solucionada					Improcedente				Total						
	Auto	Cartões	Cartão Consignado	Consignado	Credírio	Auto	Cartões	Cartão Consignado	Consignado	Credírio	Auto	Cartões	Cartão Consignado	Consignado	Credírio	Auto	Cartões	Cartão Consignado	Consignado	Credírio	Total
Janeiro	1	346	17	44	3	0	0	0	0	0	0	101	13	47	0	1	447	30	91	3	572
Fevereiro	1	382	19	28	1	0	3	0	1	0	0	98	9	25	1	1	484	28	54	2	569
Março	2	704	26	34	2	0	5	0	0	0	0	113	16	39	0	2	822	42	73	2	941
Abril	2	636	21	34	2	0	2	1	0	0	0	107	2	27	0	2	745	24	61	2	834
Maior	2	545	26	65	2	0	0	0	0	0	0	120	12	27	1	2	665	38	92	3	800
Junho	2	584	29	95	3	0	0	0	0	0	1	131	17	45	2	3	715	46	140	5	909
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>3197</b>	<b>138</b>	<b>300</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>671</b>	<b>69</b>	<b>210</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>3878</b>	<b>208</b>	<b>511</b>	<b>17</b>	<b>4625</b>

Glauber Marinelli  
**Gerente  
Ouvidor**

Cintia Hutchinson  
**Head  
Jurídico/Ouvidoria**

## PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal de Assinaturas Cetelem. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://cetelem.portaldeassinaturas.com.br/Verificar/5873-1C52-B201-6DF2> ou vá até o site <https://cetelem.portaldeassinaturas.com.br:443> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 5873-1C52-B201-6DF2



### Hash do Documento

CF1F252389806DACEEBC814C133461932930D876A813673E09553C1E4505ACDF

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 31/08/2021 é(são) :

- Antonio Nuno Henriques Cardoso Vercas (Signatário - Banco Cetelem) - 233.462.078-54 em 31/08/2021 11:02 UTC-03:00  
**Tipo:** Certificado Digital
- Cintia Maldonado Pereira Hutchinson (Parte - Banco Cetelem) - 230.286.978-82 em 30/08/2021 17:47 UTC-03:00  
**Tipo:** Certificado Digital
- Glauber Jan Domenico Marinelli (Parte - Banco Cetelem) - 148.515.588-64 em 30/08/2021 17:43 UTC-03:00  
**Tipo:** Assinatura Eletrônica  
**Identificação:** Autenticação de conta

### Evidências

**Client Timestamp** Mon Aug 30 2021 17:43:16 GMT-0300 (GMT-03:00)

**Geolocation** Latitude: -23.5372544 Longitude: -46.7730432 Accuracy: 20776.62924831865

**IP** 200.160.185.6

### Hash Evidências:

3A0E4BA39F1ABC5D924CF3EBDFD96E913C017825A547C5A1E93FD56ABD65667F

