

Relatório das Atividades da Ouvidoria

Banco Cetelem

Segundo 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

O presente relatório descreve as atividades da Ouvidoria do Banco Cetelem S/A (Banco Cetelem) no Segundo Semestre do ano de 2021, em conformidade à Resolução CMN* 4.860/20 e à Circular do BACEN** 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".

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 15 colaboradores divididos da seguinte forma:

- Atendimento Ouvidoria: 06 analistas.
- Atendimento BACEN: 03 analistas.
- Governança: 01 analista responsável pela geração de indicadores e proposição de melhorias.
- Procon: 2 analistas.
- 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
Diretora Jurídico e Ouvidoria

Jean Christophe Coquillaud
Diretor Presidente

São Paulo, 20 de janeiro de 2022.

Anexo I

Relatório da Ouvidoria

São Paulo, 20 de janeiro de 2022.

At.
Auditoria
Diretoria Executiva

Ref.: Relatório da Ouvidoria Cetelem

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 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 ou WhatsApp através do número 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 conseqüentemente 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).

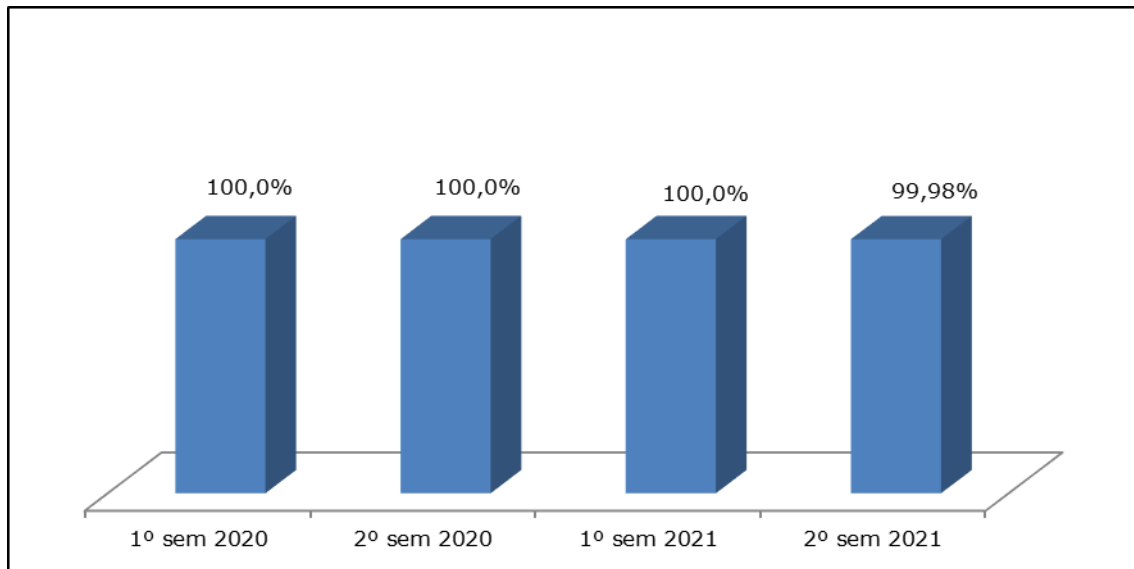
5. Resultados obtidos

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, o resultado da eficácia foi de 99,98%.

Eficácia Ouvidoria – Canais Diretos*



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

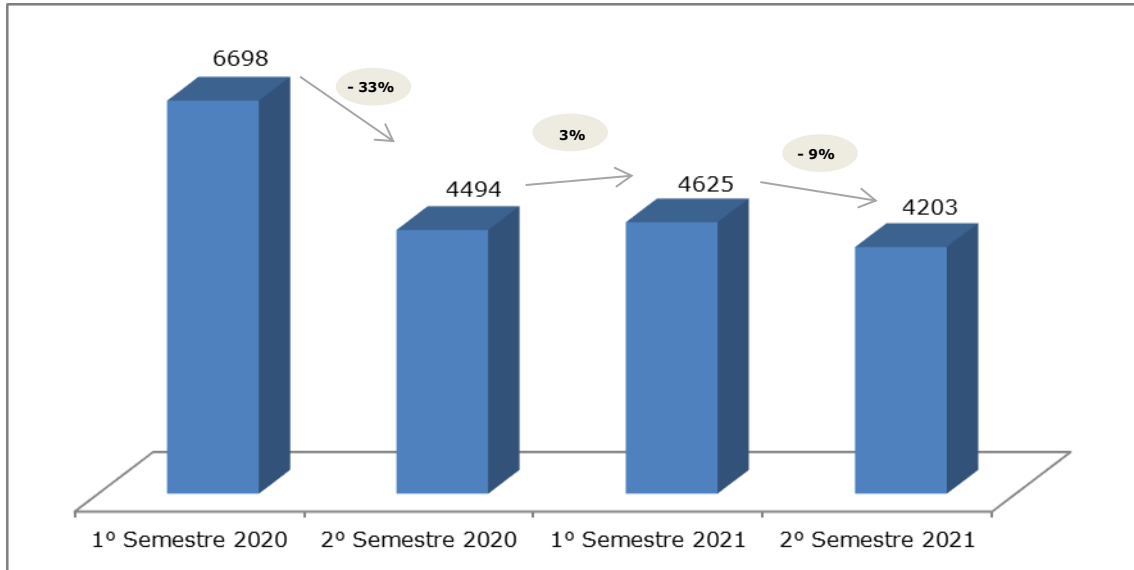
Outro dado positivo está relacionado ao tempo médio de respostas dos protocolos no semestre, de 4,4 dias, contra o máximo de 10 dias úteis definidos na Resolução CMN** 4.860/20.

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

Estatísticas

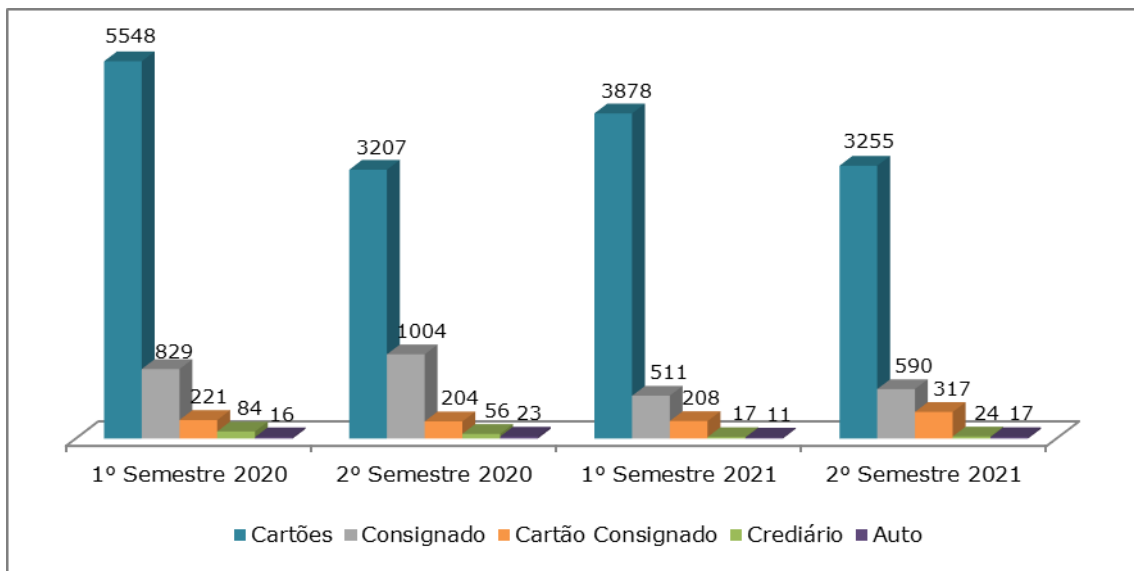
Volume de reclamações extraído diretamente do workflow do sistema Exceller, utilizado para o tratamento de todas as demandas da Ouvidoria Cetelem, no período compreendido entre 01 de julho à 31 de dezembro de 2021:

Evolução Semestral – Canais Diretos*

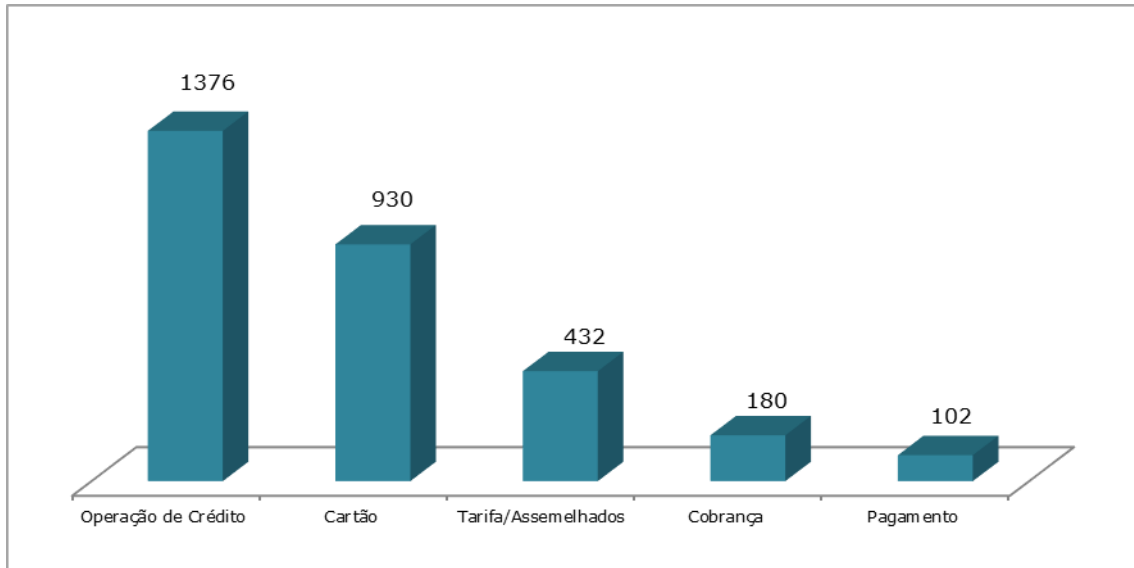


Total de Registros de Reclamações por Produto – Canais Diretos*

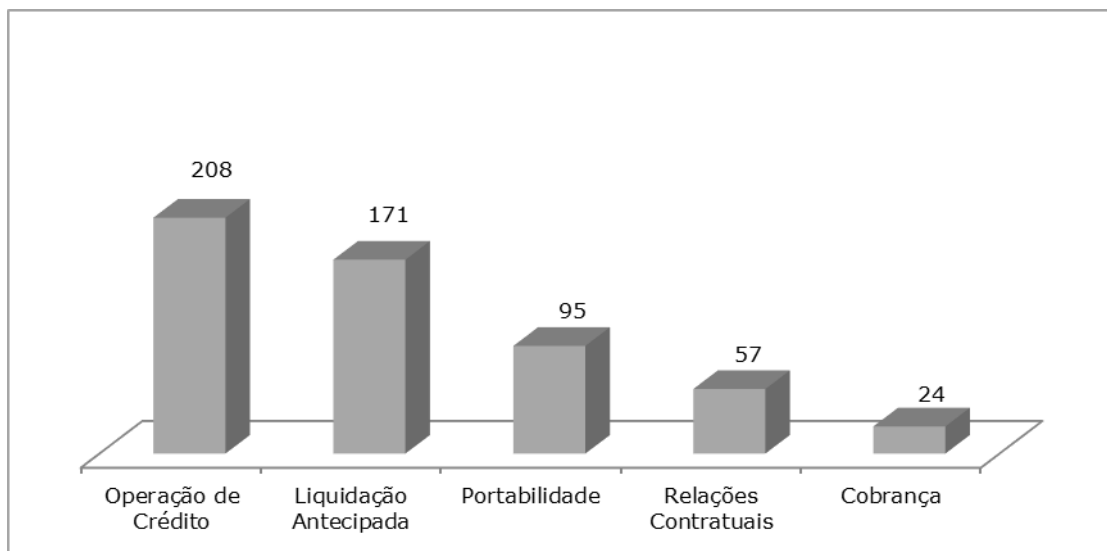
Período compreendido entre 01 de julho à 31 de dezembro de 2021:



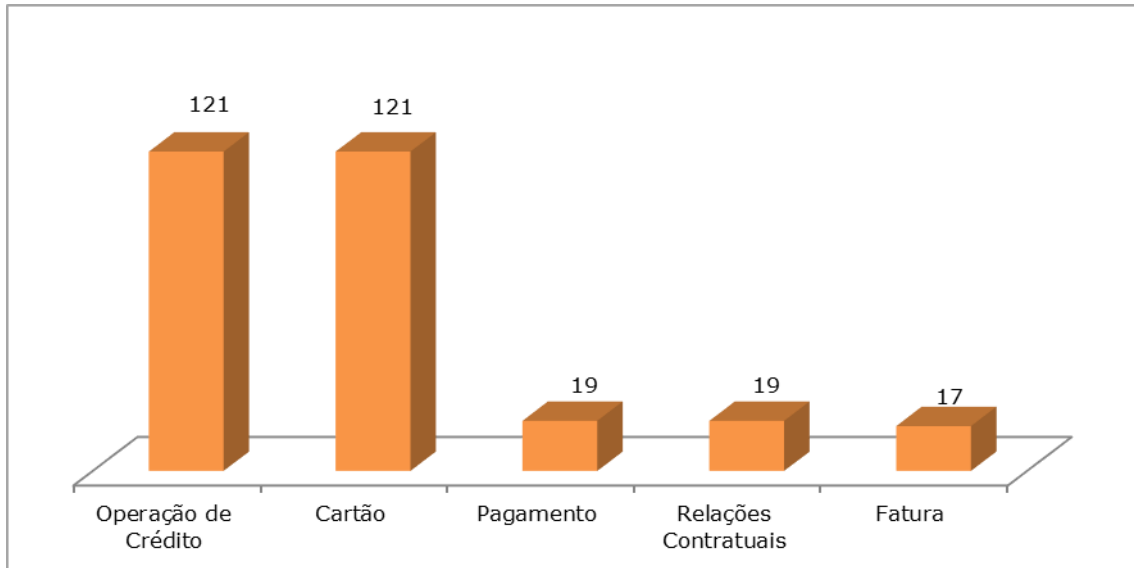
Principais Assuntos – Cartão de Crédito – Canais Diretos*



Principais Assuntos – Consignado – Canais Diretos*

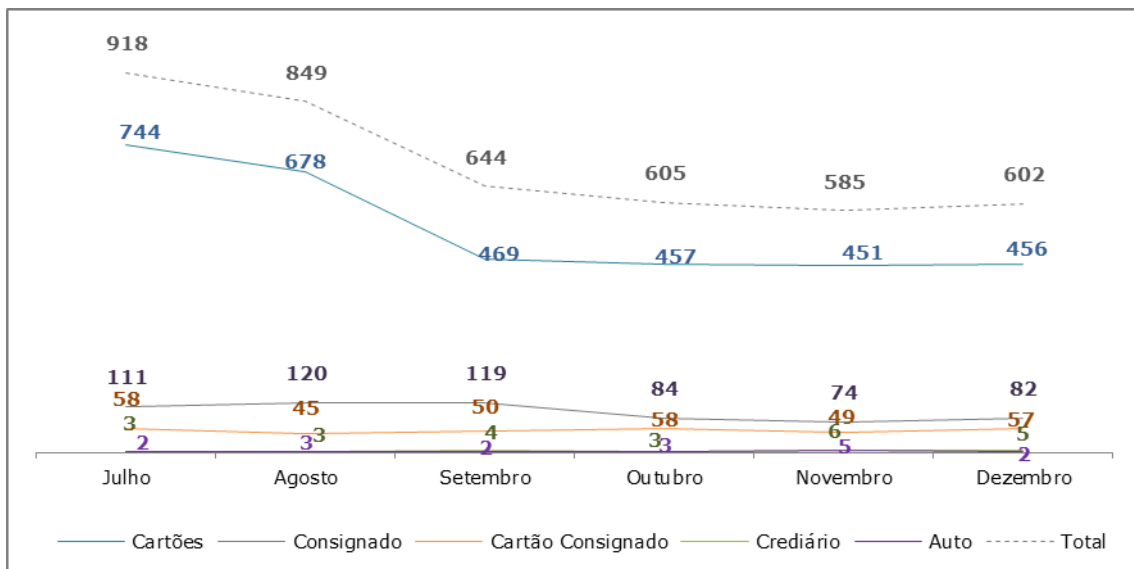


Principais Assuntos – Cartão Consignado – Canais Diretos*

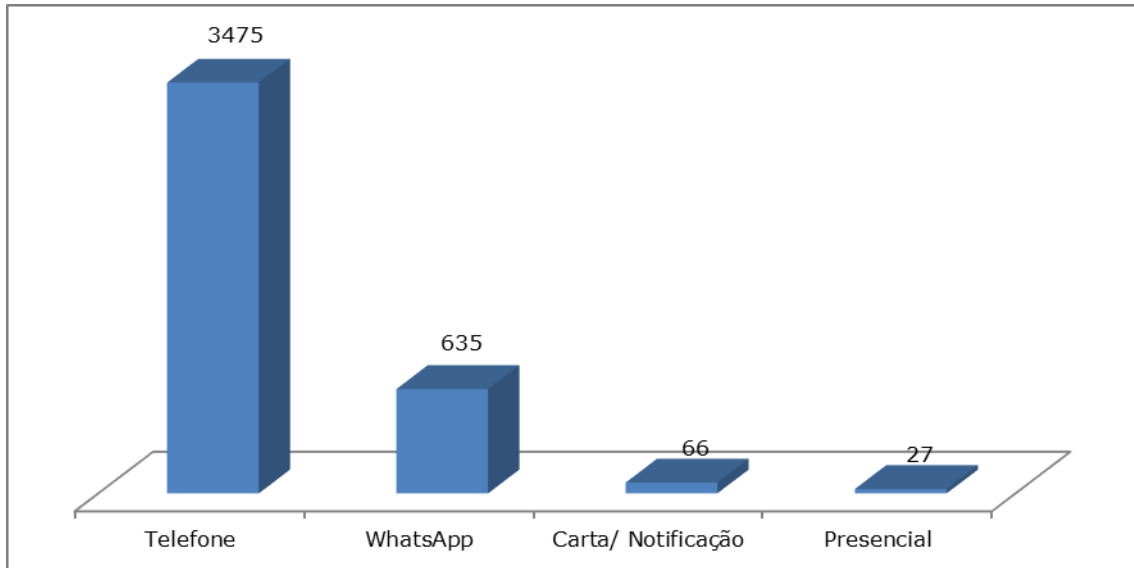


Visão Mensal

Entrada de reclamações – Canais Diretos*

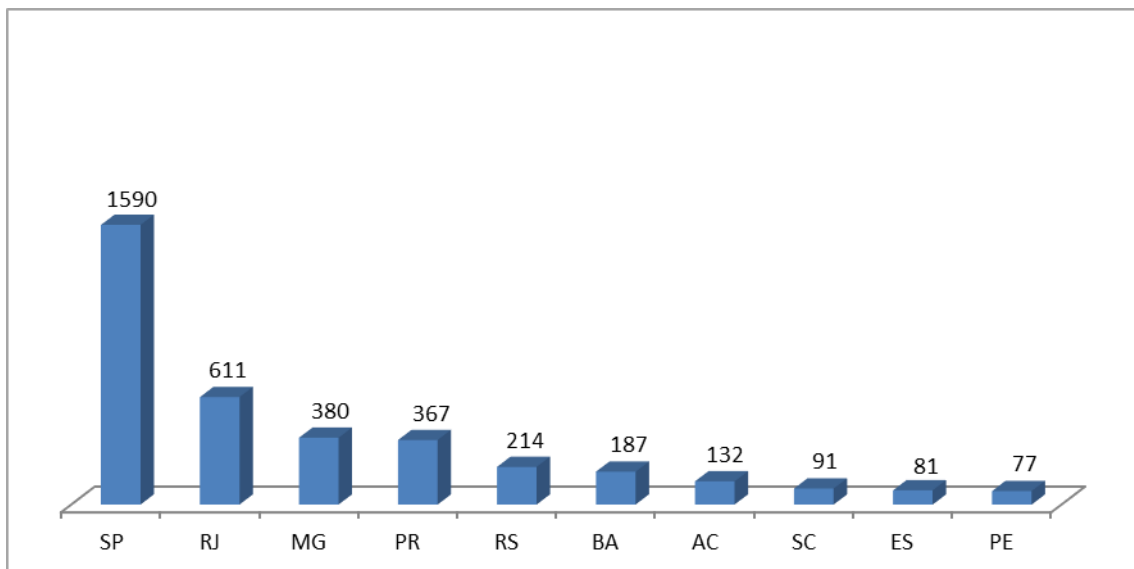


Volume de entrada por canais – Canais Diretos*



Período compreendido entre 01 de julho à 31 de dezembro de 2021:

Registro de demandas: Principais Estados – Canais Diretos*



Registro de demandas: Visão total por Estado – Canais Diretos*

Reclamações por estado						
UF	Auto	Cartões	Cartão Consignado	Consignado	Crediciário	Total
SP	3	1293	112	177	5	1590
RJ	1	505	32	68	5	611
MG	1	325	20	33	1	380
PR	0	320	29	17	1	367
RS	0	164	21	26	3	214
BA	0	132	21	34	0	187
AC	8	13	3	108	0	132
SC	3	69	9	9	1	91
ES	0	65	7	9	0	81
PE	0	62	6	9	0	77
GO	1	54	7	11	0	73
DF	0	46	2	22	2	72
CE	0	48	7	10	0	65
MA	0	15	13	9	0	37
PA	0	19	7	8	0	34
PB	0	18	6	3	0	27
PI	0	17	0	8	0	25
RN	0	21	2	2	0	25
MS	0	10	4	7	2	23
AL	0	17	1	2	0	20
SE	0	16	3	0	0	19
MT	0	11	2	4	1	18
AM	0	6	2	5	2	15
AP	0	1	0	6	0	7
RO	0	5	0	1	1	7
RR	0	1	0	2	0	3
TO	0	2	1	0	0	3
Total	17	3255	317	590	24	4203

Reclamações por Assunto – Canais Diretos*

Assuntos	Julho					Agosto					Setembro					Outubro					Novembro					Dezembro					Total		
	Auto	Cartões	Cartão Consignado	Consignado	Crediciário	Auto	Cartões	Cartão Consignado	Consignado	Crediciário	Auto	Cartões	Cartão Consignado	Consignado	Crediciário	Auto	Cartões	Cartão Consignado	Consignado	Crediciário	Auto	Cartões	Cartão Consignado	Consignado	Crediciário	Auto	Cartões	Cartão Consignado	Consignado	Crediciário			
Atendimento	0	13	1	1	0	0	5	0	3	0	0	34	0	3	0	0	3	1	3	0	0	4	0	1	0	0	9	2	6	0	40		
Cartões	Não se aplica																																40
Contas Correntes	Não se aplica																																40
Operações de Crédito	1	321	0	98	2	3	327	0	104	3	2	188	0	107	4	3	192	0	74	3	5	175	0	66	5	2	183	0	67	4	188		
Cartão de Crédito	0	331	52	0	0	0	240	42	0	0	0	207	48	0	0	0	203	54	0	0	0	200	45	0	0	0	203	50	0	0	188		
Aplicação, Investimentos e Custódia de Valores	Não se aplica																																188
Tarifas e Assesmentados	0	75	0	0	0	101	1	0	0	0	59	0	0	0	0	0	68	0	0	0	0	69	1	0	1	0	60	1	0	1	188		
Publicidade e Propaganda Enganosa e Abusiva	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		
Relação Contratual	1	4	5	12	1	0	5	2	13	0	0	1	2	9	0	0	1	3	7	0	0	3	3	7	0	0	1	4	9	0	40		
Contemplação (Condição)	Não se aplica																																40
Encerramento de Grupos (Condição)	Não se aplica																																40
Distribuição de Sobras de Rateio (Cooperativas)	Não se aplica																																40
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		
TOTAL	2	744	58	111	3	3	678	45	120	3	2	469	50	119	4	3	457	58	84	3	5	451	49	74	6	2	456	57	82	5	400		

*Canais Diretos (Telefone, Whatsapp, Presencial, Notificação e Carta)

Este documento foi assinado digitalmente por Jean Christophe Pierre Francois Coquillaud, Robson Da Silva Gomes, Robson Da Silva Gomes e Cintia Maldonado Pereira Hutchinson. Para verificar as assinaturas vá ao site <https://cetelem.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código C0C4-FABB-FFF5-77BE.

Critérios de qualificação das Reclamações - Canais Diretos*

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 pelo Banco Cetelem, 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	Credário	Auto	Cartões	Cartão Consignado	Consignado	Credário	Auto	Cartões	Cartão Consignado	Consignado	Credário	Auto	Cartões	Cartão Consignado	Consignado	Credário	
Julho	2	493	38	64	2	0	2	0	0	0						2	744	58	111	3	918
Agosto	1	467	26	78	2	0	2	0	2	0	2	209	19	40	1	3	678	45	120	3	849
Setembro	1	298	32	67	2	0	0	0	0	0	1	171	18	52	2	2	469	50	119	4	643
Outubro	1	287	40	40	0	0	3	0	0	0	2	167	18	44	3	3	457	58	84	3	605
Novembro	4	248	33	45	4	0	1	0	0	0	1	202	16	29	2	5	451	49	74	6	588
Dezembro	2	316	43	60	2	0	2	0	0	0		138	14	22	3	2	456	57	82	5	607
Total	11	2109	212	354	12	0	10	0	2	0	6	1136	105	234	12	17	3255	317	590	24	4293

Robson Gomes
Gerente Ouvidor

Cintia Hutchinson
Diretora
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/C0C4-FABB-FFF5-77BE> ou vá até o site <https://cetelem.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: C0C4-FABB-FFF5-77BE



Hash do Documento

3297692BA006C1573855C56E8E9D1FC989A067130AA8D90B3A0023D56F1EBE1C

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 10/02/2022 é(são) :

- Jean Christophe Pierre Francois Coquillaud (Signatário - Banco Cetelem) - 716.671.201-58 em 10/02/2022 17:41 UTC-03:00
Tipo: Certificado Digital
- Robson Da Silva Gomes (Parte - Banco Cetelem) - 273.080.968-66 em 10/02/2022 16:40 UTC-03:00
Tipo: Certificado Digital
- Cintia Maldonado Pereira Hutchinson (Parte - Banco Cetelem) - 230.286.978-82 em 10/02/2022 10:52 UTC-03:00
Tipo: Certificado Digital

