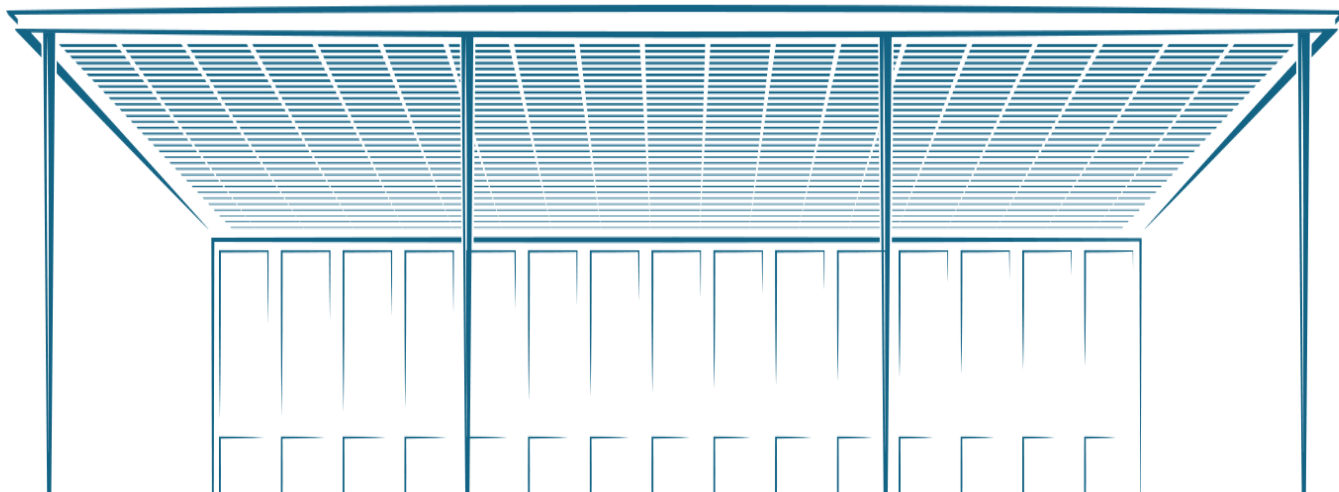


# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.



## Ouvidoria

Relatório Semestral  
30 de junho de 2018

**Conglomerado Financeiro Volkswagen**

Consórcio Nacional Volkswagen – Administradora de Consórcio Ltda.  
Banco Volkswagen S.A.

# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

## Parecer da Ouvidoria

---

Em cumprimento as Resoluções do Conselho Monetário Nacional 4.433/15, 4.629/18 e Circular 3.501/10 do Banco Central, apresentamos o relatório semestral da Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Volkswagen acerca das atividades da área na data base de 31 de dezembro de 2017.

Destacamos o compromisso da diretoria das empresas que compõem o Conglomerado Financeiro Volkswagen com a eficácia do desempenho da Ouvidoria e com o cumprimento de sua missão.

Com relação às reclamações registradas na Ouvidoria, constatamos que os processos solicitados envolviam ajustes operacionais, os quais foram reportados às áreas de negócio para implantação das medidas corretivas, visando mitigar o risco com novas reclamações e garantir a satisfação dos nossos clientes.

Não registramos, no período em referência, fato relevante\* envolvendo as empresas que compõem o Conglomerado Financeiro Volkswagen.

\* define-se como fato relevante, existência ou evidência de erro ou fraude representada por inobservância de normas legais e regulamentares, fraudes de qualquer valor praticadas pela administração da instituição, fraudes relevantes praticadas por funcionários da entidade ou por terceiros e erros que resultassem em incorreções relevantes nas demonstrações contábeis da instituição.

**Katia Botelho**

Ouvidora

Conglomerado Financeiro Volkswagen

# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

## Apresentação

---

A Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Volkswagen, foi instituída com o propósito de ampliar os canais de comunicação e fortalecer o relacionamento com o cliente e ser mais um instrumento efetivo de gestão e transformação institucional contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo dos produtos, processos e serviços a partir das demandas recebidas por esta área.

A atuação da Ouvidoria é pautada na imparcialidade e autonomia para recomendar a melhor solução que atenda as necessidades do cliente e da instituição, por meio da mediação de conflitos.

A Ouvidoria é um componente organizacional de última instância, portanto, para acessá-lo, é necessário informar o protocolo fornecido pelos canais primários de atendimento.

## Estrutura (pessoal, tecnológica, operacional)

---

A estrutura de pessoal da Ouvidoria é composta pelo Diretor de Ouvidoria, o Ouvidor e especialistas responsáveis pelo registro e tratamento formal das reclamações até a sua conclusão.

A estrutura tecnológica e operacional da Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Volkswagen está adequada para atender as exigências legais e regulamentares, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes da instituição.

# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

## Canais de Divulgação

---

Conforme determinam as Resoluções 4.433/15, 4.629/18 e Circular 3.501/10, a Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Volkswagen é amplamente divulgada por meio dos seus canais de comunicação (site, informativos e jornais de veiculação junto as propagandas do Banco e Consórcio Nacional Volkswagen) e das correspondências enviadas aos clientes finais, disponibilizando o acesso gratuito por telefone (0800).

## Canal de Contato com a Ouvidoria

---

Telefone | 0800 701 2834  
De 2ª a 6ª feira, das 8 às 17 horas  
Exceto feriados nacionais

## Certificação e atualização

---

Todos os integrantes da equipe de Ouvidoria, responsáveis pelo tratamento das reclamações, são aptos e certificados através de curso de capacitação realizado em entidades de reconhecida capacidade técnica e submetidos à atualização periódica dos conhecimentos sobre Código de Defesa do Consumidor, Ética e Mediação de Conflitos.

# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

## Sistema de Atendimento

---

Os atendimentos prestados pela Ouvidoria são identificados por meio de número de protocolo e as demandas de Ouvidoria são registradas em um sistema interno e exclusivo de atendimento que assegura o controle atualizado das reclamações por cliente, evidenciando o histórico de atendimento e as providências adotadas até a conclusão formal da demanda.

## Relatório Semestral

---

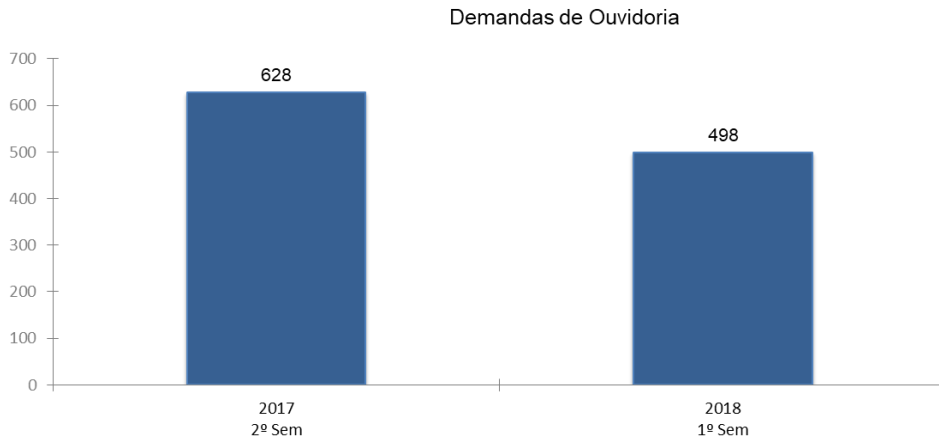
Em conformidade com a Resolução 4.433/15, Resolução 4.629/18 e Circular 3.501/10, disponibilizamos as informações quantitativas e qualitativas da Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Volkswagen referentes a sua atuação durante o 1º semestre de 2018.

### 1. Demandas de Ouvidoria

No 1º semestre de 2018, a Ouvidoria registrou 498 solicitações de clientes que recorreram à área com número de protocolo fornecido previamente pelos canais de atendimento primário, na busca de suporte complementar para solução de suas necessidades.

# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

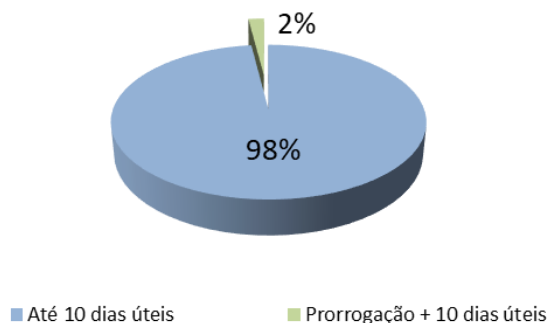
FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.



Fonte: Relatório Consolidado Demandas de Ouvidoria

## 1.1 Demandas de Ouvidoria | Tempo de Resposta

Das ocorrências registradas na Ouvidoria no período de janeiro à junho de 2018, 100% das demandas foram concluídas dentro do prazo regulamentar, sendo 98% atendidas até 10 dias úteis e 2%, no período de 10 dias úteis adicionais, previstos nas resoluções do Banco Central.

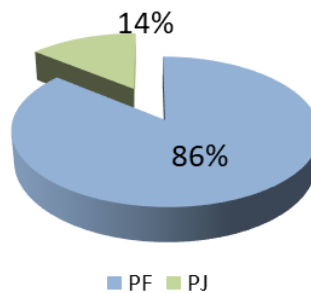


# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

## 1.2 Demandas de Ouvidoria por natureza | PF e PJ

Do total de demandas registradas na Ouvidoria durante o 1º semestre de 2018, 86% representaram solicitações encaminhadas por clientes Pessoa Física e 14% por Pessoa Jurídica.



## 1.3 Índice de Resolubilidade

A Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Volkswagen, empenhada em oferecer agilidade e qualidade no serviço prestado ao cliente, assegurou o tratamento e conclusão de 100% das demandas registradas na área.

# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

## 2. Ações e oportunidades de melhoria identificadas pela Ouvidoria

Por meio do tratamento e análise das demandas registradas no 1º semestre de 2018, a Ouvidoria promoveu a divulgação das medidas corretivas e/ou oportunidades de aprimoramento às áreas de negócio, a fim de contribuir para a melhoria contínua dos processos, produtos e procedimentos internos.

Ainda, em atendimento a Resolução 4.433/15, Resolução 4.629/18 e Circular 3.501/10, os resultados da atuação da Ouvidoria, voltada a melhoria da experiência e satisfação dos clientes, foram reportados aos diretores, por meio de comitê específico, cuja periodicidade é semestral.

A Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Volkswagen, atua alinhada com as diretrizes da instituição, na busca da excelência operacional, da satisfação com o serviço oferecido e do fortalecimento do compromisso com o cliente.

## Ouvidoria

### **Conglomerado Financeiro Volkswagen**

Consórcio Nacional Volkswagen – Administradora de Consórcio Ltda.  
Banco Volkswagen S.A.