

BancoDaycoval

Relatório das Atividade da Ouvidoria

2º semestre de 2016



Apresentação

Este documento apresenta os dados quantitativos e qualitativos acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Conglomerado Daycoval S.A. (“Daycoval”) no segundo semestre de 2016, em observância aos artigos 6º, inciso V da resolução 4.433/2015, de 23 de julho de 2015, do Conselho Monetário Nacional.

A Ouvidoria do Daycoval abrange todas as empresas controladas pelo Banco Daycoval.

Atribuições

Atuar como canal de comunicação de última instância, inclusive na mediação de conflitos entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, que não tiveram suas demandas solucionadas nos canais de atendimento primário.

Atender às manifestações de forma tempestiva, eficiente, transparente, independente e imparcial, com observância às normas legais e regulamentares vigentes.

Colaborar para a melhoria contínua no relacionamento da instituição com os seus clientes, promovendo a correção de eventuais problemas ou deficiências identificadas no cumprimento de suas atribuições.

Governança Corporativa

O componente organizacional da Ouvidoria, além de satisfazer às exigências do órgão regulador contribui para a Governança Corporativa, que é um dos focos estratégicos do Daycoval, e foi desenvolvida ponderando os objetivos, as demandas e a cultura institucional.

Estrutura

A estrutura da Ouvidoria é compatível com a natureza e complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas do Daycoval.

A equipe é formada por profissionais certificados por entidade de reconhecida capacidade técnica, qualificados e conhecedores dos produtos oferecidos pelo Daycoval, apta a prestar o tratamento adequado às demandas recebidas.

Canais Atendidos pela Ouvidoria

A Ouvidoria dispõe de canais institucionais ágeis e eficazes, para acesso gratuito dos clientes e usuários do Daycoval por meio do telefone (DDG), internet e correspondência.

A gestão das manifestações recepcionadas por meio do “Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações” (RDR) do Banco Central do Brasil e do site Reclame Aqui também são parte integrante das atribuições da Ouvidoria. Excepcionalmente, demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário poderão ser atendidas pela Ouvidoria.

Resultados da Ouvidoria

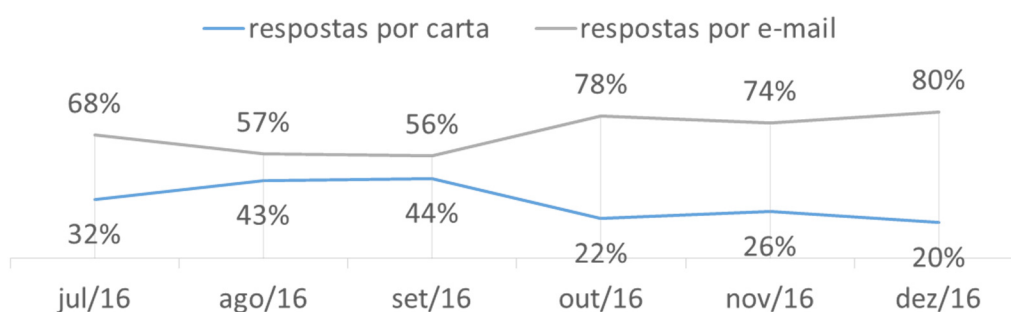
A Ouvidoria do Daycoval dedica seus esforços para atender as demandas recebidas de forma ágil e eficaz, concluindo-as de maneira conclusiva e em observância ao prazo estabelecidos pela resolução 4.433/2015 do Banco Central do Brasil.

Eficácia

O tempo médio para resposta às demandas recepcionadas pela Ouvidoria manteve-se abaixo do prazo regulatório de 10 dias úteis, sendo concluídas em sua totalidade de acordo com o estabelecido em norma vigente.

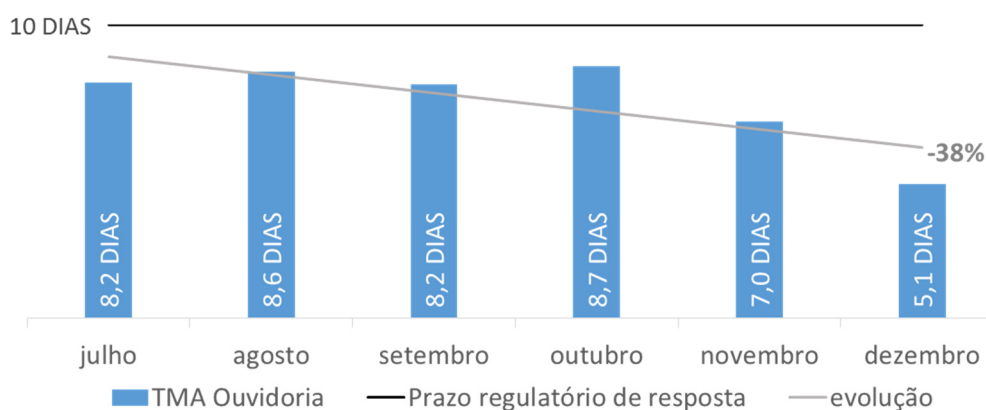
No quarto trimestre de 2016 atuamos para tornar mais ágil a entrega das respostas intensificando o registro do endereço eletrônico dos clientes que acessaram a Ouvidoria e, no mês de dezembro/2016, 80% das respostas foram enviadas por e-mail.

Gráfico 1



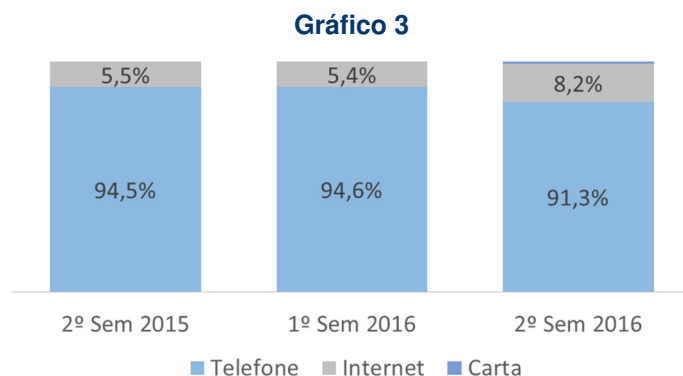
A estratégia de envio das respostas às reclamações por e-mail colaborou para a redução do tempo médio de atendimento (TMA), que passou de 8,2 dias úteis em julho de 2016 para 5,2 dias úteis em dezembro.

Gráfico 2

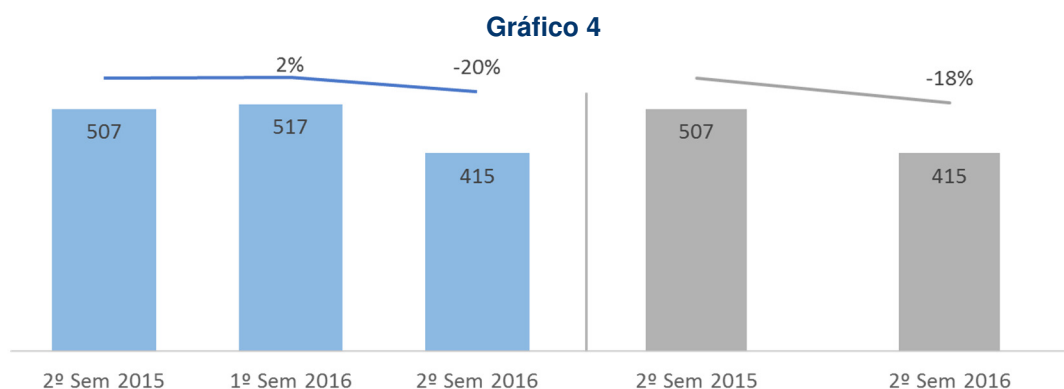


Análise das Reclamações

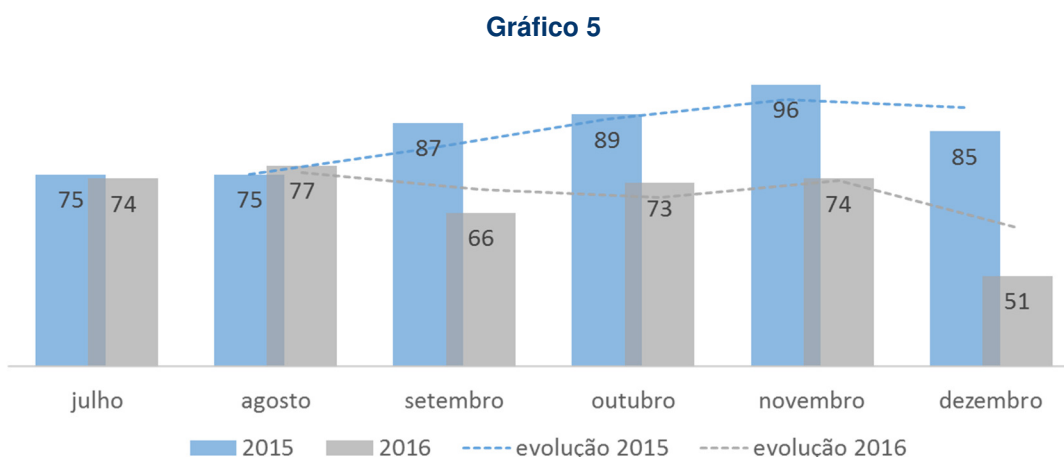
O telefone de discagem direta gratuita (DDG 0800) foi o canal mais utilizado pelos clientes, configurando 91,3% das reclamações demandadas no segundo semestre de 2016, 8,2% optaram pelo sítio eletrônico e apenas 0,5% enviaram sua manifestação por carta.



No segundo semestre de 2016 foram registradas 415 reclamações na Ouvidoria, representando queda de 20% se comparadas ao semestre anterior e queda de 18% comparado ao mesmo período do ano anterior.

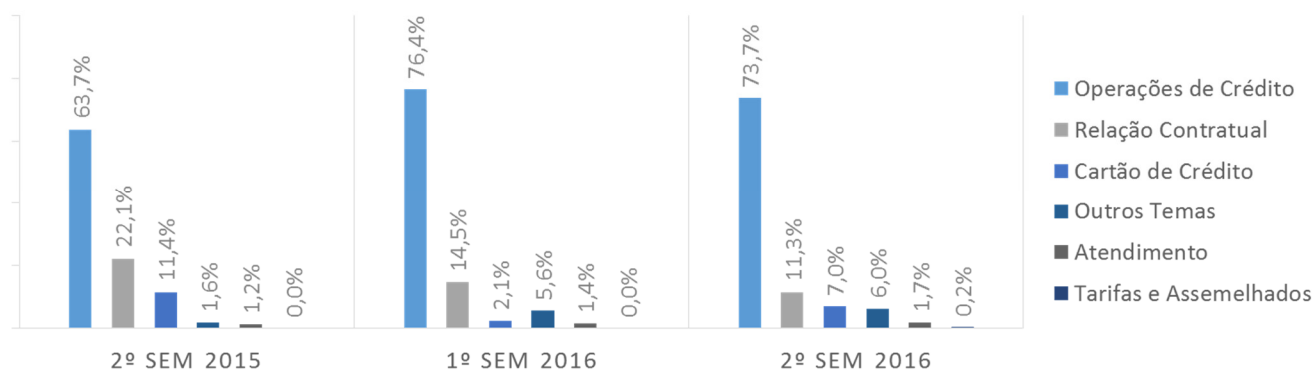


Abaixo evolução mensal das demandas registradas na Ouvidoria compreendendo o 2º semestre de 2016, comparadas com o mesmo período de 2015.



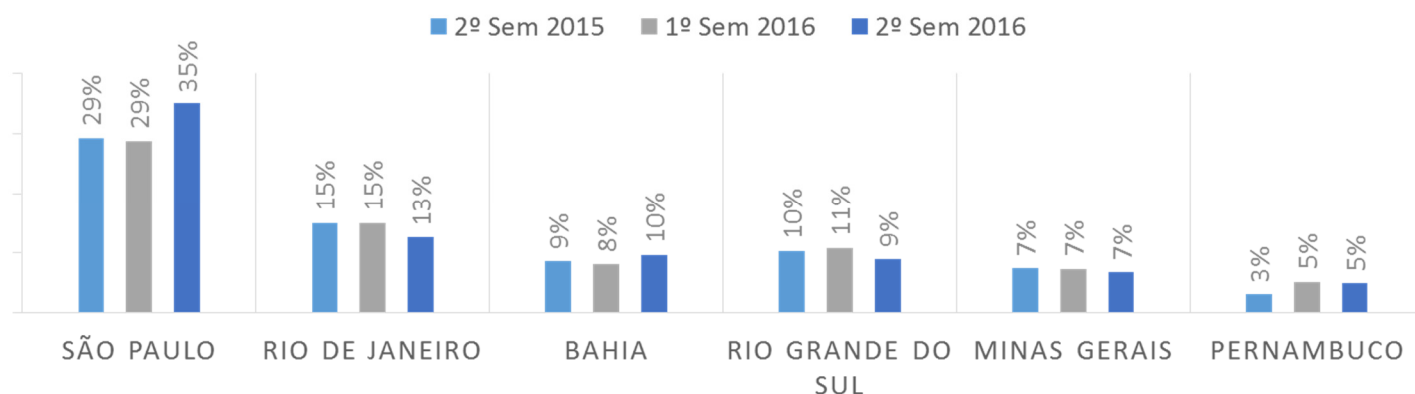
O gráfico a seguir apresenta o percentual de demandas tratadas na Ouvidoria classificadas por temas e segregadas por semestre.

Gráfico 6



Abaixo informações consolidadas das reclamações registradas na Ouvidoria no 2º semestre de 2016, segmentadas por região.

Gráfico 7



Classificação das demandas

A Ouvidoria adota os seguintes critérios para qualificar a procedência das reclamações:

- **Reclamações improcedentes:** quando identificado que o problema explicitado pelo reclamante não ocorreu e/ou que não houve falha no atendimento ao cliente;
- **Reclamações procedentes e solucionadas:** quando identificado que a descrição ou argumentação do reclamante representou a verdade dos fatos e que o reclamante ficou satisfeito com a solução apresentada pela instituição; e
- **Reclamações procedentes e não solucionadas:** quando identificado que a descrição ou argumentação do reclamante representou a verdade dos fatos e a solução está temporariamente pendente em decorrência de inviabilidade técnica ou operacional.

O índice de procedência apresentou queda de 16 pontos percentuais no segundo semestre de 2016, comparado ao semestre anterior.

Gráfico 8

