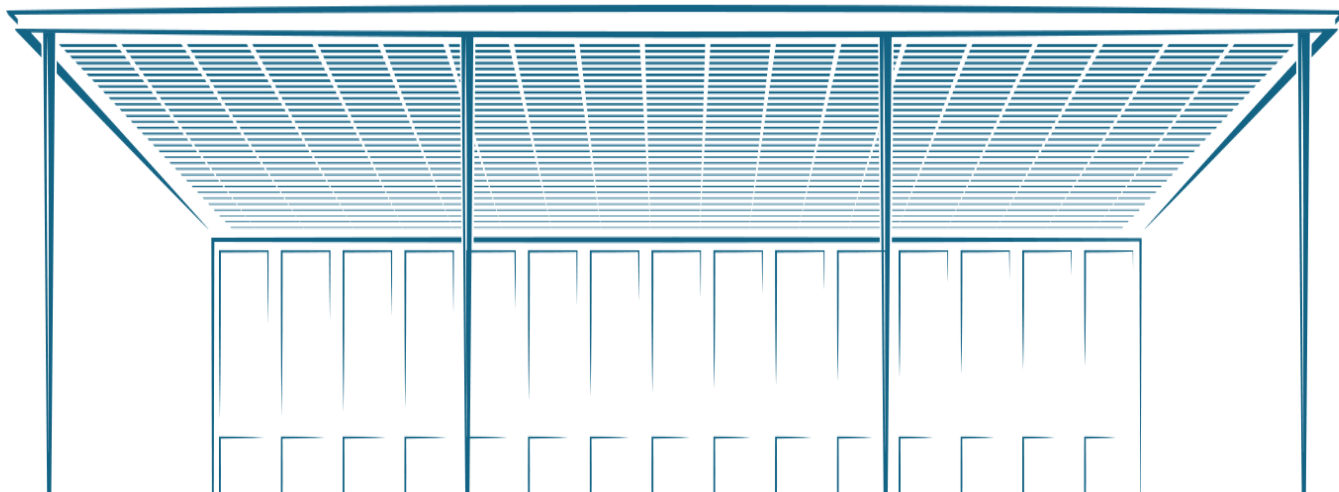


VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.



Ouvidoria

Relatório Semestral
31 de dezembro de 2017

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 às 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 Banco Volkswagen S.A e Consórcio Nacional Volkswagen – Administradora de Consórcio Ltda, com a eficácia do desempenho da Ouvidoria e com o cumprimento de sua missão, cuja atuação é pautada na transparência e imparcialidade.

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 de 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

Ouvidoria

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, 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 imprescindível informar o protocolo de atendimento fornecido previamente pelo SAC (Serviço de Apoio ao Consumidor).

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 através 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

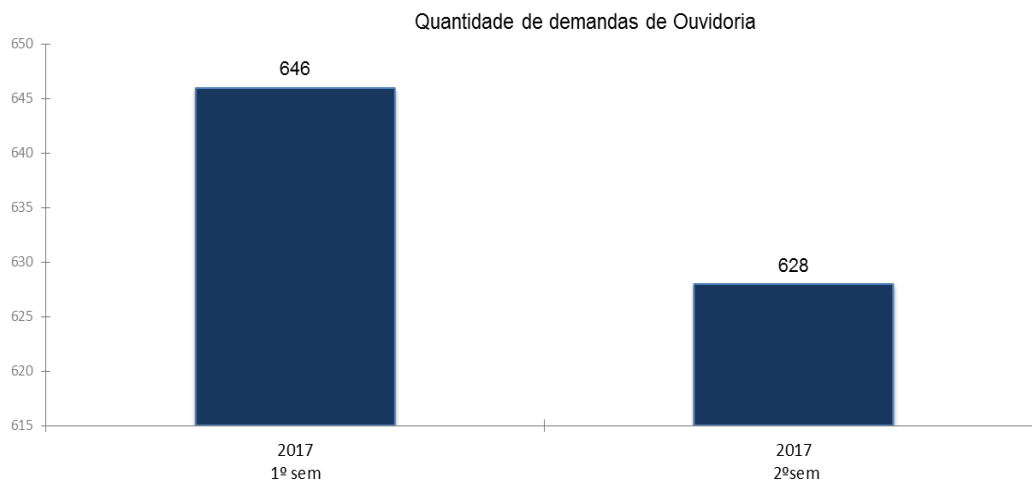
Em conformidade com a Resolução 4.433/15, Resolução 4.629/18 e Circular 3.501/10, disponibilizamos as informações quantitativas e qualitativas da Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Volkswagen referentes a sua atuação durante o 2º semestre de 2017.

1. Demandas de Ouvidoria

No 2º semestre de 2017, a Ouvidoria registrou 628 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

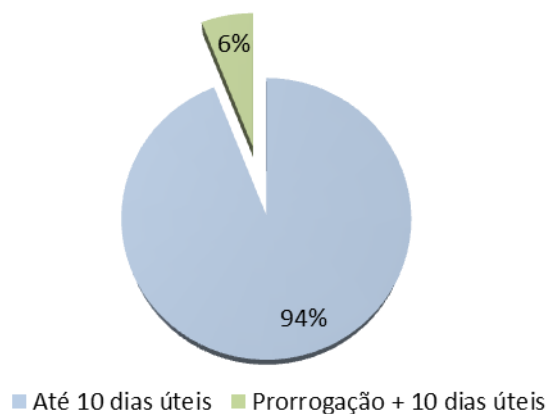
FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.



Fonte: Relatório Consolidado Demandas de Ouvidoria

1.1 Demandas de Ouvidoria | Tempo de Resposta

Das ocorrências registradas na Ouvidoria no período de julho à dezembro de 2017, 100% das demandas foram concluídas dentro do prazo regulamentar, sendo: 94% atendidas em até 10 dias úteis e 6% concluídos no prazo adicional de 10 dias úteis, conforme prorrogação prevista na Res. 4433/15.

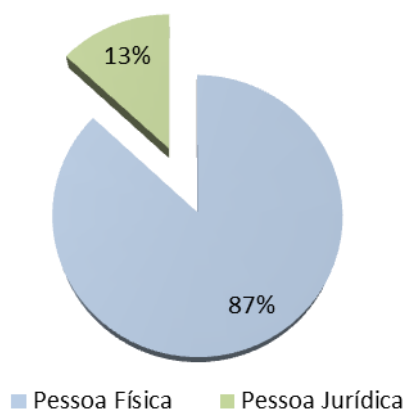


VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

FINANCIAMENTOS. CONSÓRCIO. SEGUROS. MOBILIDADE.

1.2 Demandas de Ouvidoria por natureza | PF e PJ

Do total de demandas registradas na Ouvidoria durante o 2º semestre de 2017, 87% representaram solicitações encaminhadas por clientes Pessoa Física e 13% 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 durante o 2º semestre de 2017.

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 2º semestre de 2017, 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 das medidas adotadas pela instituição para melhoria da experiência e consequente 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.