

Relatório Semestral de Ouvidoria

Banco Cetelem

1º Semestre | 2023



O BNP Paribas Personal Finance é uma subsidiária integral do BNP Paribas França. No Brasil, o BNP Paribas Personal Finance está representado pelo Cetelem.

Ao longo de 2022, o BNP Paribas Personal Finance conduziu uma revisão estratégica de suas operações internacionais à luz do novo contexto geral e essa revisão concluiu pela reestruturação progressiva das nossas operações de Consumer Finance no Brasil, fundindo parte delas no Banco BNP Paribas Brasil e descontinuando nossas atividades comerciais atuais. O pedido de incorporação foi apresentado ao Banco Central do Brasil em 22/12/2022 e aprovado em 01/08/2023.

Prezando sempre pela transparência e pelo bom atendimento que permeia toda a história do Cetelem Brasil, todas as ações de descontinuidade dos nossos produtos estão sendo previamente comunicadas aos nossos clientes, sempre à luz da legislação brasileira e de todas as normas do Banco Central do Brasil e do Conselho Monetário Nacional.

Atuação focada na melhoria contínua de ***toda a nossa operação***

Pensando em melhorar cada vez mais nossa eficácia, a ouvidoria ***Cetelem possui apoio integral e completo, com envolvimento da alta administração do banco,*** atuando desde fevereiro de 2019 como parte integral da diretoria jurídica, vinculada diretamente ao diretor-presidente.

Um pouco sobre a Ouvidoria

- O componente organizacional de Ouvidoria é responsável pelo atendimento das demandas dos clientes e usuários que já recorreram aos nossos canais de atendimento habituais e não se sentiram satisfeitos com a resposta apresentada, nos termos da Resolução 4.860/20 do Conselho Monetário Nacional.
- O atendimento é realizado por telefone, cujo número está disponível em nosso site, além de constar em todos os documentos que se destinam aos nossos clientes e usuários. Também faz parte do escopo da área de Ouvidoria, o atendimento das demandas recebidas através dos Órgãos de Defesa do Consumidor, do Banco Central do Brasil, Convênios e Imprensa.
- A avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria Cetelem é realizada através da URA, quando a demanda é finalizada em linha, e também através de SMS ou e-mail, enviado no dia seguinte ao encerramento do protocolo.

Volumetria de Atendimento



* São considerados como Canais de 1ª Instância: CRC, SAC, Reclame Aqui e Consumidor.Gov

** São considerados como Canais de 2ª Instância: BACEN, Convênios, Ouvidoria e PROCON

Demandas de Ouvidoria

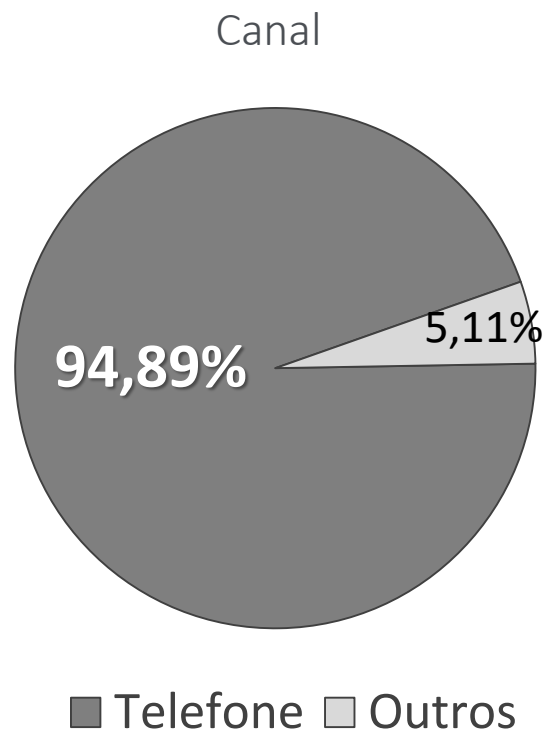
A Ouvidoria Cetelem recebeu um total de **1.584** manifestações durante o 1º semestre de 2023, com redução na volumetria desde janeiro, mantendo volume abaixo de 250 reclamações ao mês:



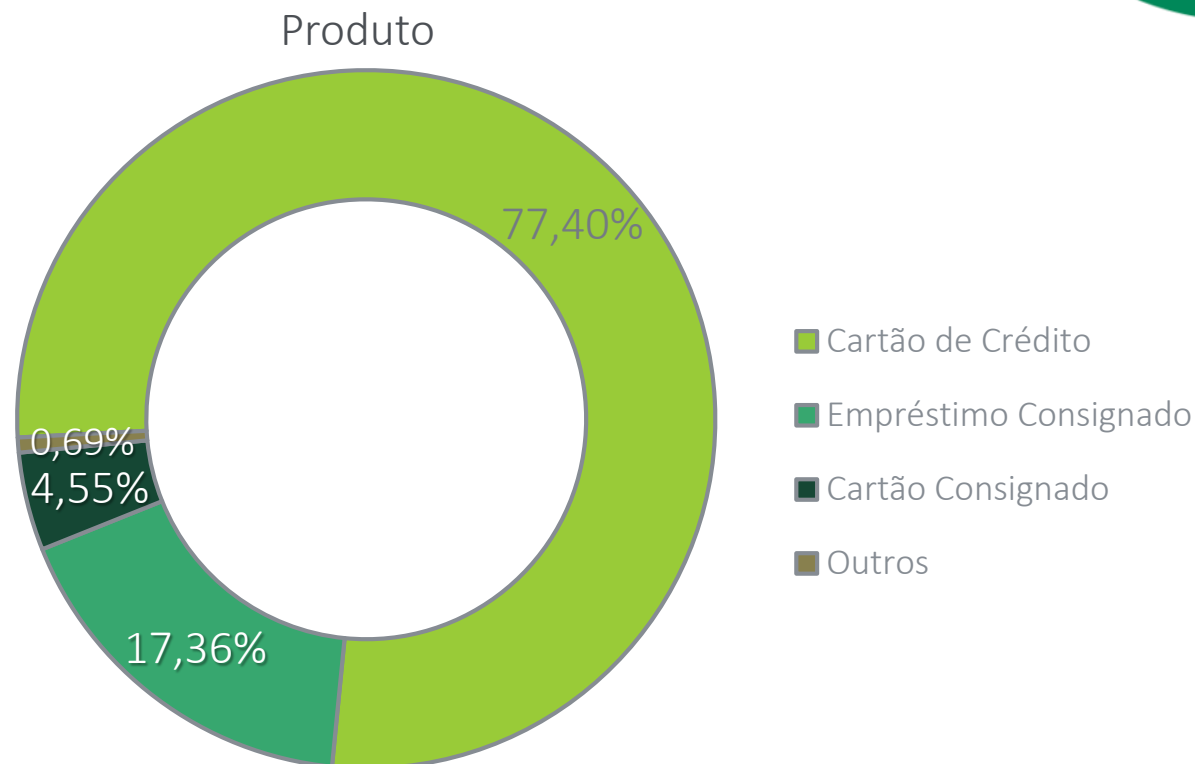
Este volume representa uma média de **13** manifestações recebidas **por dia útil** no período analisado.

Os números também contam que **a cada 1 mil** clientes que temos, entre **1 e 2** procuram a Ouvidoria para solucionar seus questionamentos **todos os meses**.

Demandas por Canal e Produto



As demandas de Ouvidoria foram recebidas, majoritariamente, pelo canal oficial telefônico. Eventualmente e por excepcionalidade, algumas demandas foram atendidas por canais não oficiais.

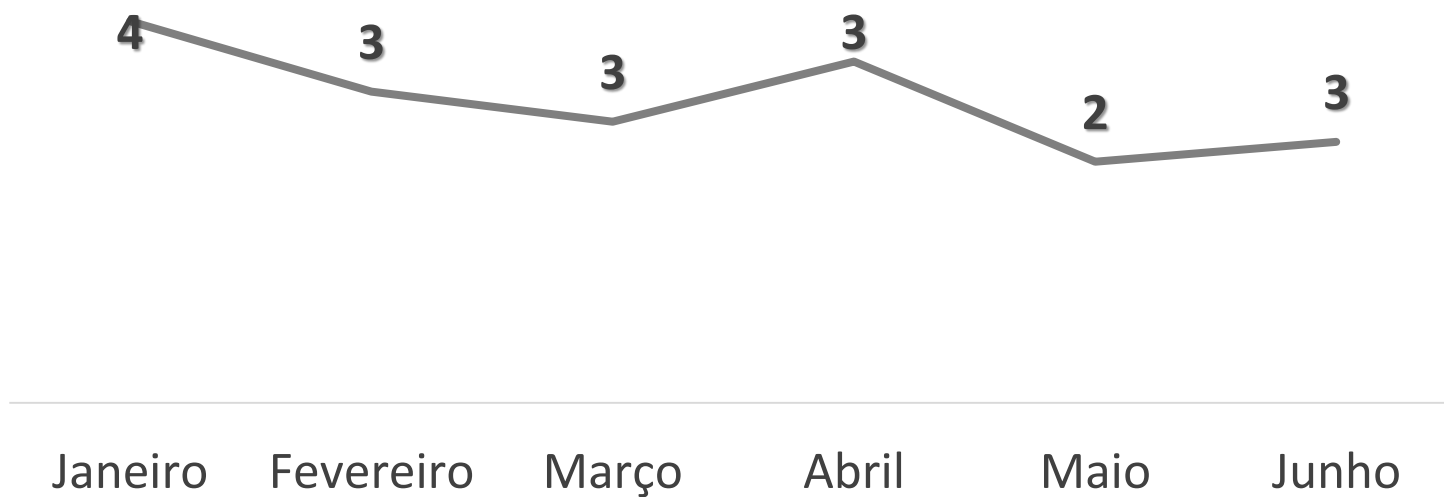


O cartão de crédito é o produto com a maior concentração de demandas recebidas na Ouvidoria, representando 77,40% do total. Isso ocorre pela própria peculiaridade do produto que requer entendimento de fatura, orientações para bloqueio ou desbloqueio, esclarecimentos sobre a cobrança de eventuais encargos e até mesmo composição de acordos. Já o produto Empréstimo Consignado segue como o segundo mais demandado, no entanto em um percentual bem menos representativo e sem concentração de queixas por parte dos nossos clientes.

Qualidade dos Atendimentos

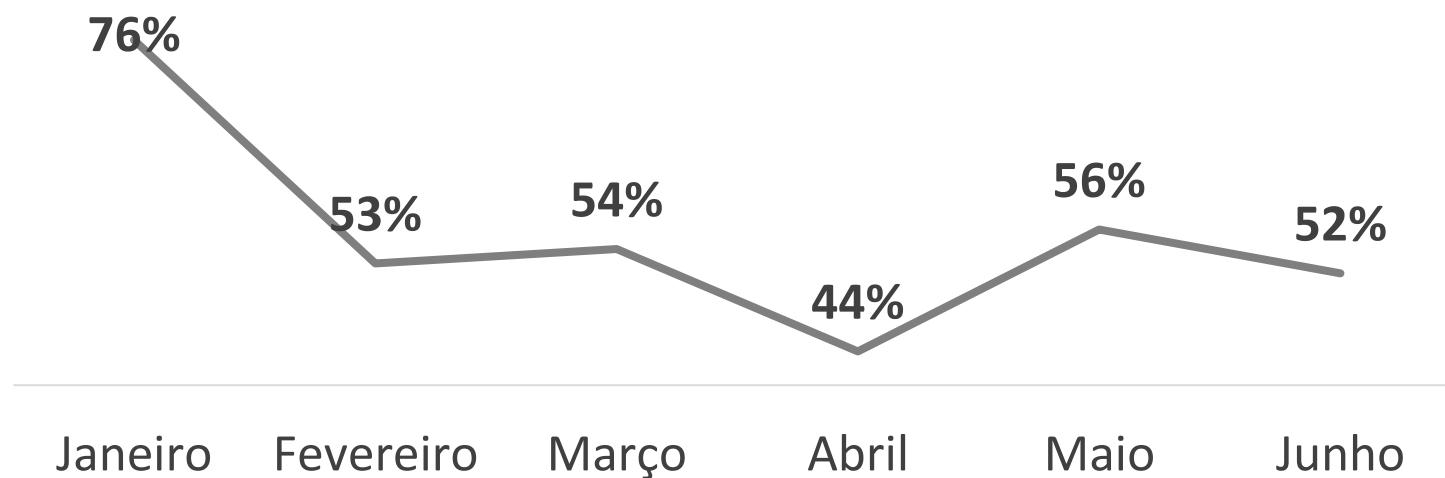
A Ouvidoria Cetelem atende as demandas em um prazo bem abaixo do que determina a Resolução 4.860/20 do Conselho Monetário nacional (10 dias úteis).

O prazo médio de atendimento das demandas no 1º semestre de 2023 foi de **3 dias úteis**:



Qualidade dos Atendimentos

Além disso, mais de **55%** dos casos foram atendidos e resolvidos em linha, o que coopera, bastante, para o alto índice de satisfação dos atendimentos realizados pela Ouvidoria.

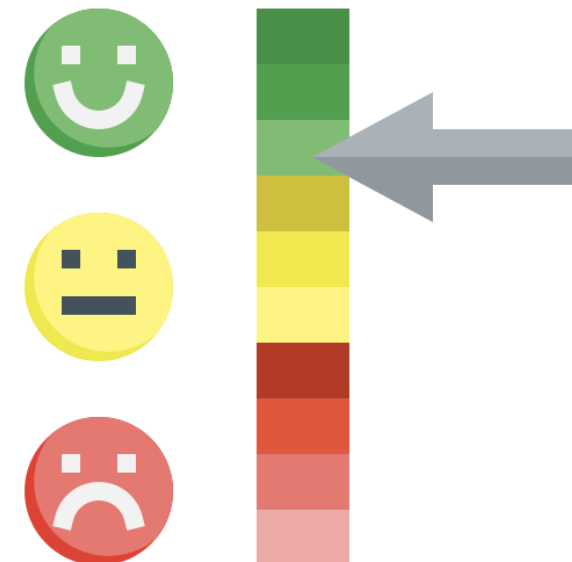


Satisfação do cliente

A avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria é realizada nos termos da Instrução Normativa BCB nº 265, de 31/3/2022, e abrange duas perguntas:

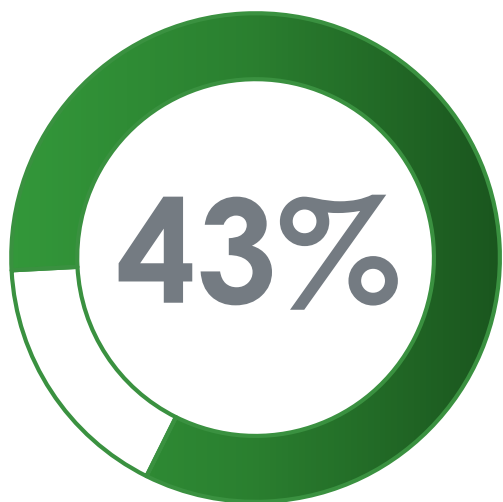
Pergunta 1: “Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda”; e

Pergunta 2: “Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria”



Satisfação do cliente

Os resultados das avaliações de atendimento demonstram alto grau de satisfação dos clientes atendidos pela Ouvidoria. A nota média foi de **4,17**:



Além das altas notas, o índice de respostas à pesquisa também é destaque na Ouvidoria. No primeiro semestre de 2023, **mais de um terço (43%)** de todos os convites feitos foram respondidos pelos clientes.

Satisfação do cliente

Alguns clientes optam por comentar sobre os atendimentos recebidos. Listamos uma amostra de comentários abaixo:

“Atendente da ouvidoria foi muito educada, entendeu minha solicitação sem dificuldades e muito segura nos procedimentos” – Sr Wilson

“Atendeu minha solicitação no prazo. Esclareceu todas as minhas dúvidas. Fiquei satisfeita. Obrigada” – Sra Maria

“Mediante, a todos os contatos, a ouvidoria prestou toda atenção para solução do meu problema, Sra Xxxxx conduziu a ligação de forma clara, precisa e objetiva” – Sra Josefa

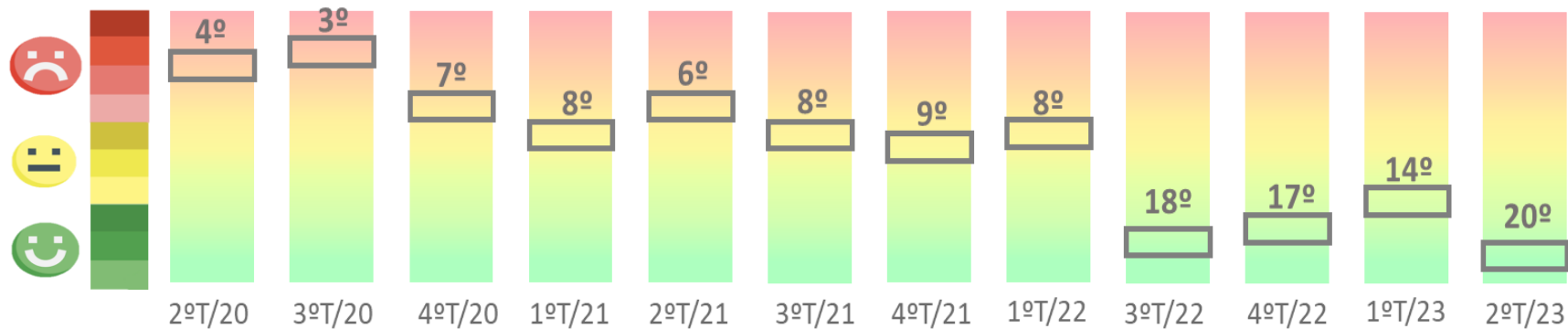
*“A analista da Ouvidoria cumpriu o prometido e fiquei muito satisfeita com o atendimento e educação.”
– Sra Maria*

“Atendimento eficaz e satisfatório resolvendo o problema com muita rapidez.” – Sr Paulo

“Agradeço ao pessoal da Ouvidoria. Resolveram a questão apresentada em prazo razoável, com cortesia e seriedade.” - Ubirata

Ranking de Reclamações – Banco Central do Brasil

- O Banco Central do Brasil divulga trimestralmente, em seu sítio eletrônico, o Ranking de Reclamações, cujo índice é calculado a partir das demandas apresentadas diretamente ao BC e encaminhadas às Instituições Financeiras para tratamento e resposta.
- Os produtos Cetelem participam do Ranking dentro do Conglomerado BNP Paribas (BANCO BNP PARIBAS BRASIL S.A. e BANCO CETELEM S.A.) e, pela sua carteira de clientes, integra o segundo ranking, ocupando, no último publicado, a 20ª colocação.



No 2º trimestre de 2023, os Cetelem ocupou a 20ª posição, melhor classificação histórica no Ranking, além de obter o melhor índice histórico desde a publicação do Ranking no formato trimestral.



O que fizemos com as reclamações recebidas?

A Ouvidoria Cetelem identificou, endereçou e acompanhou, em parceria com as demais áreas do banco, mudanças significativas em nossos processos e procedimentos para reduzir a insatisfação comunicada pelos nossos clientes. Algumas já foram implantadas, outras estão em andamento. Dentre elas podemos destacar:

- ✓ Melhorias no fluxo de atendimento aos clientes com saldo positivo informados no SVR - Sistema de Valores a Receber;
- ✓ Aprimoramento do fluxo de liberação de margem para clientes do produto Cartão Consignado;
- ✓ Projeto SAMPA – atividades para a incorporação dos produtos Cetelem pelo Banco BNP Paribas Brasil sem impacto para o cliente;
- ✓ Aprimoramento na gestão das reclamações do banco e nos controles de gestão de demandas, para cumprimento efetivo dos prazos.

Nossos canais de comunicação:

CRC - Central de Relacionamento

Cartão de Crédito

4004 7990

0800 704 1166

Empréstimo Consignado e
Financiamento Auto

4004 5280

0800 701 5280

Segunda a sábado das 8h às 22h
(exceto feriados)

SAC

Informações gerais, dúvidas,
reclamações, contestações, suspensão
ou cancelamento de contratos e
serviços

0800 286 8877

Atendimento 24 horas por dia,
todos os dias da semana

Ouvidoria

Caso não se sinta satisfeito com a
solução apresentada pelos canais
de atendimento anteriores, contate
a Ouvidoria.

0800 722 0401

Segunda à sexta-feira,
das 09h às 17h



cetelem

GRUPO BNP PARIBAS

