

Relatório das Atividades da Ouvidoria

1º semestre de 2018

APRESENTAÇÃO

Este documento apresenta os dados quantitativos e qualitativos acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Société Générale Brasil no primeiro semestre de 2018, em observância ao artigo 14º, da resolução 4.433/2015, de 23 de julho de 2015, do Conselho Monetário Nacional.

A Ouvidoria está definida na estrutura da entidade SG Equipment Finance S.A. – Arrendamento Mercantil, integrante do Conglomerado Financeiro Société Générale Brasil, sendo compartilhada entre todas as empresas do Conglomerado.

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 Conglomerado Societe, e foi desenvolvida ponderando os objetivos, as demandas e a cultura institucional.

ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas em outros canais de atendimento primário ou não da instituição;

Atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos; e

Informar à diretoria da instituição a respeito das atividades de ouvidoria

ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA (cont.)

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.

ESTRUTURA

A Ouvidoria está definida na estrutura da entidade SG Equipment Finance S.A. – Arrendamento Mercantil para o Conglomerado, de forma compatível com a complexidade dos produtos/serviços ofertados e estratégia/foco de atuação exclusiva junto aos clientes corporativos. A estrutura é adequada sob os seguintes aspectos: (i) de quadro de funcionários, (ii) logística implantada, (iii) equipamentos, (iv) instalações e (v) rotinas utilizadas assim como a capacidade técnica/jurídica para o exercício da função de Ouvidor e para a designação do Diretor Responsável pela Ouvidoria.

Ressalta-se que com a incorporação do Banco Cacique pelo Banco Societe Generale Brasil SA em Outubro de 2017, o volume de atendimentos aumentou porém sem trazer maiores impactos à estrutura da Ouvidoria.

Destaca-se ainda que até o momento não foram detectadas deficiências relevantes para o desenvolvimento das atividades de Ouvidoria.

CANAIS ATENDIDOS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria dispõe de canais institucionais ágeis e eficazes, para acesso gratuito dos clientes e usuários do Conglomerado por meio do telefone (0800), correio eletrônico, 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, site Reclame Aqui e a plataforma Consumidor.gov também são parte integrantes das atribuições da Ouvidoria. Excepcionalmente, demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário poderão ser atendidas pela Ouvidoria.

ANÁLISE DAS DEMANDAS

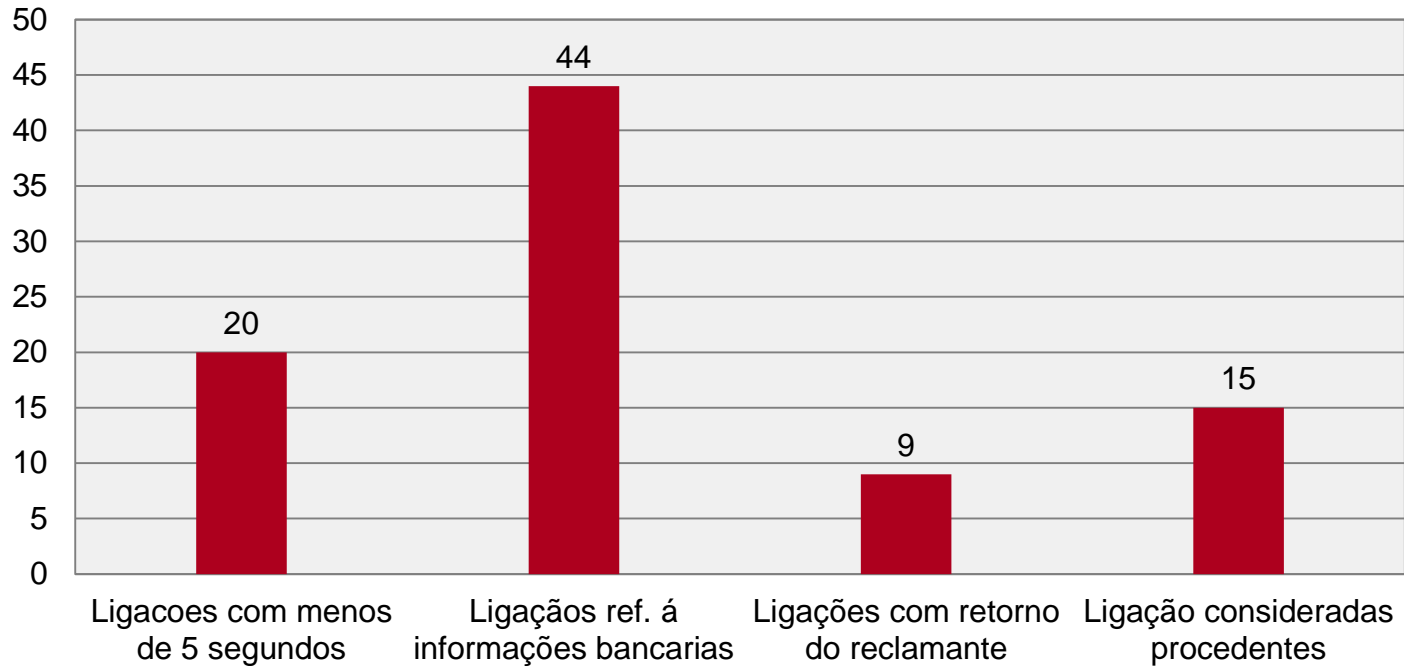
O telefone de discagem direta gratuita (DDG 0800) foi o canal mais utilizado pelos clientes, configurando 98% das reclamações demandadas no primeiro semestre de 2018 e 02% optaram pelo sítio eletrônico, nosso objetivo é estimular os canais digitais.

CLASSIFICAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

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

Estatísticas ligações telefônicas



RESULTADOS DA OUVIDORIA

Estatística - 89

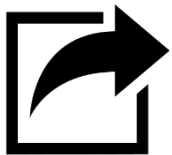
88 Ligações e 01 por AR



16 demandas procedentes:
todas relacionadas às
atividades descontinuadas do
segmento de varejo.



44 ligações referentes à
informação, como por
exemplo sobre a mudança no
ISS – ausência de canal SAC



9 ligações com retorno do
reclamante antes do prazo de
10 dias úteis para resolução
dos problemas.



20 ligações com menos de 5
segundos feitas por engano
ou falha no sistema

Considerações do Diretor e do Ouvidor

- **Eficácia:** todas reclamações recebidas e classificadas como procedentes foram tratadas pela Ouvidoria dentro dos prazos.
- **Adequação:** a estrutura atual é adequada e compatível com a estratégia e complexidade dos produtos e serviços oferecidos pelo conglomerado prudencial.
- **Propostas:** não houve proposta de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos por parte do Ouvidor.
- **Certificação:** a Ouvidoria mantém funcionário certificado para exercício da função.
- **Anomalia:** houve uma falha no sistema de gravação, identificado no final de 2017 e corrigido em Janeiro de 2018, que afetou 4 ligações das 20 listadas como engano ou falha sistêmica.