

APRESENTAÇÃO

Este documento apresenta os dados quantitativos e qualitativos acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Société Générale Brasil no **segundo semestre de 2019**, em observância ao artigo 14º, da resolu o 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**.

ATRIBUI OES DA OUVIDORIA

Prestar atendimento de ** ltima instância**  s demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que **não tiverem sido solucionadas em outros canais de atendimento** primário ou não da institui o: i) atuar como canal de comunica o entre a institui o e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na media o de conflitos; ii) informar   diretoria da institui o a respeito das atividades de ouvidoria; iii) atender às manifesta es de forma tempestiva, eficiente, transparente, independente e imparcial, com observância às normas legais e regulamentares vigentes; e iv) colaborar para a melhoria continua no relacionamento da institui o com os seus clientes, promovendo a corre o de eventuais problemas ou deficiências identificadas no cumprimento de suas atribui es.

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.

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 (divulgação ampla do canal)** e correspondência. A gestão das manifestações recebidas por meio do “Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações” (**RDR**) do Banco Central do Brasil e a plataforma **Consumidor.gov** também são parte integrantes das atribuições da Ouvidoria.

A Ouvidoria também é responsável por receber e dar andamento às eventuais demandas provenientes de canais como **PROCON** e **Reclame Aqui**, caso receba tal direcionamento.

CLASSIFICAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

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

a) Reclamações improcedentes: i) quando o consulente apresenta uma demanda e/ou pedido ao invés de apresentar uma queixa; ii) quando identificado que o problema explicitado pelo reclamante não ocorreu e/ou que não houve falha no atendimento ao cliente; iii) o cliente não forneceu as informações mínimas ou o processo já está sendo endereçado na esfera administrativa/Jurídica;

b) 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

c) 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.

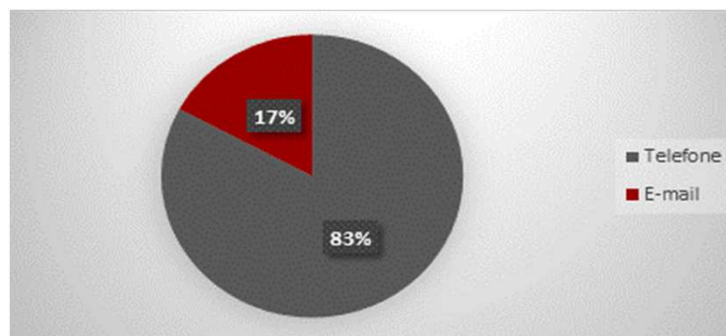
ANÁLISE DAS DEMANDAS

O telefone de discagem direta gratuita (DDG 0800) foi o canal mais utilizado pelos clientes, configurando **83%** das reclamações demandadas no 2º semestre de 2019 (**58/70 protocolos abertos via telefone**) e **17%** (**12/70 protocolos abertos via e-mail**) utilizaram correio eletrônico para sua comunicação.

OBS: no 2º semestre de 2019 observa-se que **100% (cem por cento) dos atendimentos foram classificados como IMPROCEDENTES**, baseando-se na alternativa ‘a(i)’* – utilizando-se do canal de Ouvidoria como “atendimento ao cliente/SAC”. Porém, o atendimento prestado pela Ouvidoria, mesmo excedendo seu escopo regulatório, observou o tempo médio de solução / resposta ao cliente em 5 dias úteis, com alto padrão de qualidade no atendimento

** Conforme classificação descrita no slide anterior.*

ANÁLISE GRÁFICA DE TODOS OS PROTOCOLOS ABERTOS H2 2019 - TOTAL 70



ANÁLISE DAS PESQUISAS DE QUALIDADE

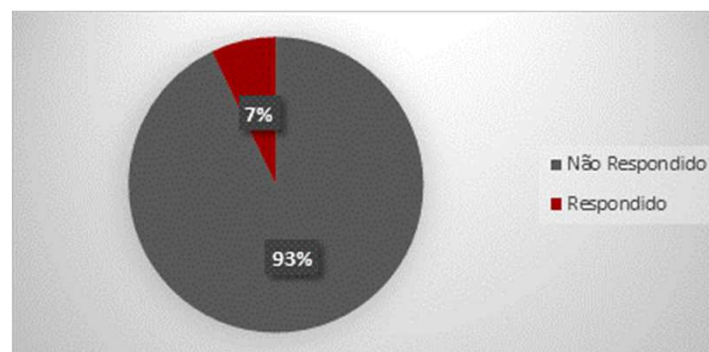
Ouvidoria do Conglomerado implantou o instrumento de avaliação da qualidade do atendimento. No período em questão, para às **70** demandas consideradas IMPROCEDENTES, enviamos **70** solicitações de avaliação, sendo que:

- ✓ **68** pesquisas através de link (Survey) disponibilizado ao consulente através de correio eletrônico, quando do encerramento do protocolo de Ouvidoria;
- ✓ **02** pesquisas enviadas via correios, destinadas ao endereço fornecido pelo consulente no ato do atendimento, dado que o consulente alegou não dispor de correio eletrônico para o recebimento do link de pesquisa de qualidade.

Das 70 solicitações enviadas para avaliação obtivemos:

- ✓ **65** - Não responderam ao questionário;
- ✓ **05** - Responderam o questionário, com nota 5 de média (nível mais alto de satisfação).

ANÁLISE GRÁFICA DOS RETORNOS DE PESQUISA DE QUALIDADE H2 2019 - TOTAL 70



RESULTADOS DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA 2º SEMESTRE DE 2019

Estatística – 70 demandas:
58 via Ligações e 12 via E-mail
100% de demandas
IMPROCEDENTES



Não obtivemos
nenhum atendimento
que se classifique
como procedente.



58 ligações e 12 e-mails de solicitação de carta de anuência relacionadas às atividades descontinuadas do Banco Cacique e informação sobre diversos dados bancários, contato do canal comercial e/ou boletos.

Considerações do Diretor e do Ouvidor

- **Eficácia:** todas as solicitações foram classificadas como **IMPROCEDENTES**, dado seu notório caráter de SAC/Atendimento ao Cliente. Porém, o atendimento prestado pela Ouvidoria, mesmo excedendo seu escopo regulatório, observou o tempo médio de solução / resposta ao cliente em 5 dias úteis, com alto padrão de qualidade no atendimento.
- **Adequação:** a estrutura atual é adequada e compatível com a estratégia e complexidade dos produtos e serviços oferecidos pelo conglomerado prudencial.
- **Certificação:** a Ouvidoria mantém funcionários certificados para exercício da função.
- **Avaliação – Qualidade do Atendimento da Ouvidoria:** Em razão do disposto no artigo 8º, III, da resolução CMN 4.433/15 e na circular BC 3.881/18, a Ouvidoria do Conglomerado implantou instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado, para fins de avaliar a solução apresentada e a qualidade do atendimento.
- No período em questão, para as 70 demandas consideradas improcedentes enviamos 68 solicitações de avaliação da Ouvidoria através de correio eletrônico / link e 2 através dos correios. Neste processo de avaliação tivemos:
 - 65 - Não responderam ao questionário; e
 - 05 - Responderam ao questionário, com nota 5 de média, representando a total satisfação com o serviço prestado.