

Relatório de Ouvidoria 2º Semestre 2023

Índice



APRESENTAÇÃO



FINALIDADE DA OUVIDORIA



ESTRUTURA



CANAIS DE ATENDIMENTO



INDICADORES



CONSIDERAÇÕES FINAIS

APRESENTAÇÃO

Este documento apresenta os resultados acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Conglomerado Prudencial Société Générale Brasil no segundo semestre de 2023. Em atendimento aos arts. 3º, 6º, IV e 13º, da Resolução (CMN) nº 4.860/2020, vigente a partir de 01 de dezembro de 2020 e Instrução Normativa 265, de 31 de março de 2022.

O Conglomerado utiliza das atividades de Ouvidoria compartilhada, através de componente organizacional instalado exclusivamente em Société Générale Equipment Finance S.A – Arrendamento Mercantil (“SGEF”), conforme previsão normativa constante na Resolução CMN nº 4.860/2020, de modo que Ouvidoria está estabelecida para atendimento de todas as companhias que compõem o Conglomerado Prudencial Société Générale Brasil (“Conglomerado”), quais sejam, SGEF, Banco Société Générale Brasil S/A (“BSGB”) também responsável pelo legado do Banco Cacique S/A.

FINALIDADE DA OUVIDORIA

Atender às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas em outros canais de atendimento primário instituição; atuar como canal de comunicação entre a instituição os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos; atender às manifestações de forma tempestiva, eficiente, transparente, independente e imparcial, com observância às normas legais e regulamentares vigentes; e, 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, mantendo a Diretoria devidamente informada sobre os problemas e deficiências detectadas no cumprimento das atribuições da Ouvidoria.

ESTRUTURA DA ORGANIZAÇÃO

A Ouvidoria está definida na estrutura da entidade Societe Generale Equipment Finance S.A. – Arrendamento Mercantil para o Conglomerado, de forma compatível à estratégia/foco de atuação exclusiva junto aos clientes corporativos e complexidade dos produtos ofertados. À estrutura organizacional conta com um Diretor de Ouvidoria, um Ouvidor e um atendente. Ainda, é composta de forma 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 para o exercício da função de Ouvidor e para a designação do Diretor Responsável pela Ouvidoria.

Em outubro de 2021, após o período de contingenciamento decorrente do cenário de Pandemia – COVID-19, foi definido o modelo de trabalho híbrido para atendimento às atividades de Ouvidoria. Para tanto, o sistema de telefonia foi migrado para atendimento remoto (via net), tanto na estação de trabalho do atendente de Ouvidoria, como do próprio Ouvidor, mantendo-se a integridade das gravações mandatórias ao atendimento via canal telefônico.

Para que seja direcionada demanda ao Canal de Ouvidoria há a necessidade de consulta preliminar aos canais de primeiro atendimento, conforme a origem de negócios do consulente:

- SGEF: <https://equipmentfinance.societegenerale.com/pt/contate-nos/>
- BSGB: <https://societegeneralebrasil.com.br/site/fale-conosco/>
- BSGB legado Cacique: <https://societegeneralebrasil.com.br/site/contato-banco-do-cacique/>

CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria dispõe de canais institucionais eficazes, para acesso gratuito dos clientes e usuários do Conglomerado, por meio de telefone (0800 770 979 8), correio eletrônico exclusivo (ouvidoria@socgen.com), , internet (divulgação ampla do canal) e correspondência.

INDICADORES

□ DEMANDAS RECEPCIONADAS NO SEMESTRE

A Ouvidoria recepcionou, no 2º semestre de 2023, o total de 24 (vinte e quatro) protocolos, sendo estes 24 (vinte e quatro) protocolos originados através da caixa de e-mail. Sendo:

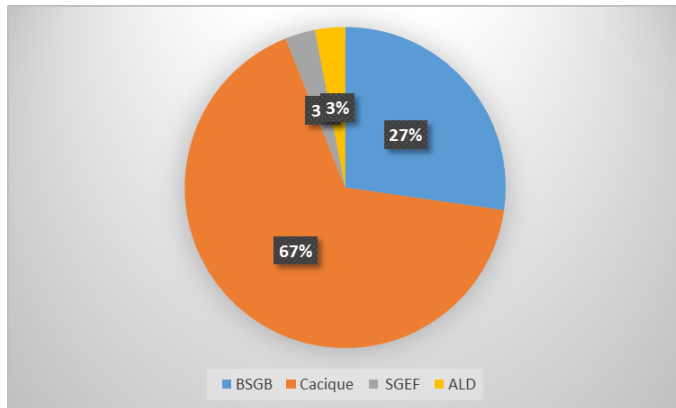
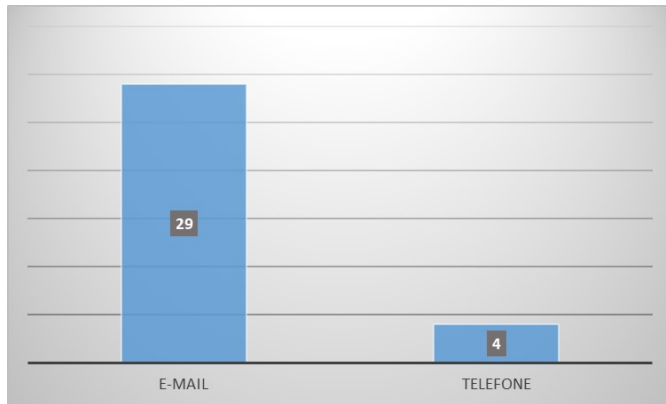
- **23 (vinte e três)** protocolos referentes a produtos e/ou clientes do BSGB, devidamente encaminhados ao Departamento de Compliance e Jurídico do Banco; e
- **01 (um)** protocolo referente a produtos e/ou clientes do BSGB, de origem do legado do Banco Cacique S/A, devidamente encaminhados aos responsáveis pelo gerenciamento do legado.

A Ouvidoria também recepcionou contatos iniciados através da caixa de e-mail dedicada, em caráter de SAC, portanto, sem abertura de protocolo, apesar das providências quanto ao esclarecimento ou direcionamento quanto a matéria consultada (i.e., propaganda, envio de curriculum, apresentação corporativa de potencial fornecedor).

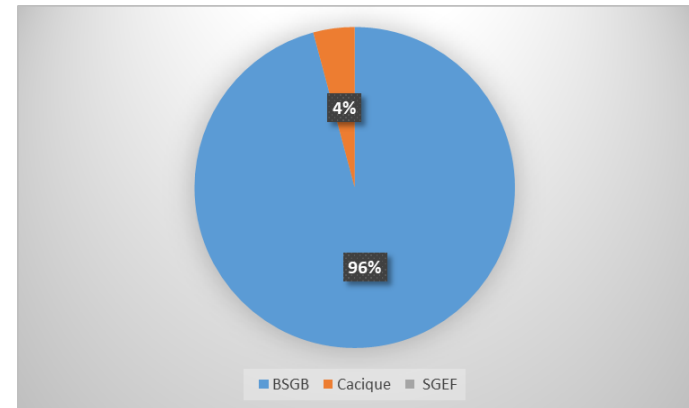
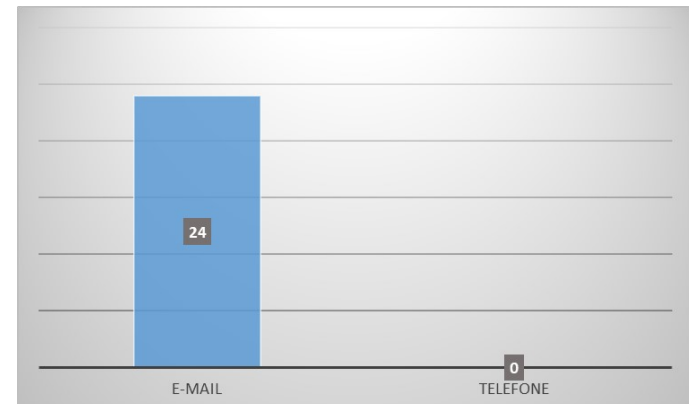
INDICADORES

Dentre os semestres H1 2023 e H2 2023:

PROTOCOLS ABERTOS H1 2023 - TOTAL 33



PROTOCOLS ABERTOS H2 2023 - TOTAL 24



❑ ANÁLISE DAS PESQUISAS DE QUALIDADE

Em razão do disposto no artigo 16º, da Resolução CMN 4.860/2020 e da Instrução Normativa 265/22, a Ouvidoria do Conglomerado implantou o instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado, a fim de avaliar a solução apresentada e a qualidade do atendimento.

No período em questão, para cada protocolo aberto, enviamos a solicitação de avaliação através de link de pesquisa (Survey - <https://pt.surveymonkey.com/r/JRNHZ57>) disponibilizado ao consulente através de correio eletrônico, quando do encerramento do protocolo de Ouvidoria.

❑ RESULTADOS APURADOS ÀS PESQUISAS DE QUALIDADE DISPONIBILIZADAS

Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto;

- a) Avalie a solução apresentada pela ouvidoria para sua demanda;
- b) Avalie a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria;

24 (Vinte e quatro) solicitações enviadas para avaliação sem retorno pelos consulentes.

Há ressalva regulatória quanto ao prazo limite de 5 (cinco) dias úteis para retorno da pesquisa de qualidade, após esse prazo, não devem ser considerados os resultados de eventuais retornos.

Considerações do Diretor e do Ouvidor

Total de 24 protocolos

Eficácia: O atendimento prestado pela Ouvidoria, observou o tempo médio de solução / resposta ao cliente em 5 (cinco) dias úteis. Houve alteração do sistema de gravação do sistema **NICE** para o sistema **VERBA** em 12/03/2023, com a substituição do sistema de gravação, foram suspensos os testes técnicos quinzenais, considerando a maior eficiência e segurança provida pelo novo sistema.

Adequação: A estrutura atual é adequada e compatível com à estratégia e complexidade dos produtos e serviços oferecidos pelo conglomerado prudencial.

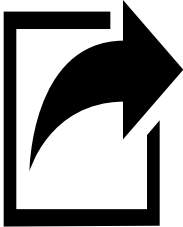
Certificação: A Ouvidoria mantém funcionários certificados para exercício da função.

Qualidade do Atendimento da Ouvidoria: Em razão do disposto no artigo 16º, da Resolução CMN 4.860/2020 e da Instrução Normativa 265/22, a Ouvidoria do Conglomerado implantou o instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado, a fim de avaliar a solução apresentada e a qualidade do atendimento.

Incidente: Devido a alteração do sistema de gravação do sistema NICE para o sistema VERBA em, não houve incidente de gravação no período em referência.

Alterações propostas pelo Ouvidor: Foi identificado que o canal de Ouvidoria está sendo indevidamente utilizado para o envio de ofícios judiciais, desta forma ressaltamos a importância da criação de canal próprio para a recepção de demandas de ofícios judiciais, para que o consulente possa ser direcionado aos meios mais propícios de atendimento.

Conclusão: A Ouvidoria ratifica que as atividades e providências tomadas no curso do semestre foram compatíveis e eficazes para o devido atendimento através do canal.



Todos os atendimentos foram realizados de forma eficiente e adequada, dadas as características das demandas.

CONSIDERAÇÕES DE COMPLIANCE SOBRE AS ATIVIDADES DE OUVIDORIA.

Em conformidade com seu papel de segunda linha de defesa, o departamento de Compliance SGEF realizou a revisão sobre as atividades de Ouvidoria referentes ao segundo semestre de 2023.

A manutenção de 01 (um) atendente na estrutura de atendimento, além do Ouvidor - ambos devidamente certificados por entidade de reconhecida capacidade técnica - mostrou-se adequada ao nível de serviço prestado, tendo em vista a volumetria de atendimento registrada.

Para o acompanhamento das atividades de Ouvidoria, o departamento de Compliance da SGEF ouviu uma amostra (34 de 58 ligações – equivalente a 60%) das ligações registradas no sistema VERBA, e ratifica o mapa apresentado pela Ouvidoria, além da revisão da integralidade dos protocolos abertos através do canal de e-mail exclusivo.

Neste semestre, o departamento de Compliance identificou apontamentos de caráter operacional, os quais foram devidamente direcionados ao Ouvidor e Diretor responsável pela Ouvidoria, através de relatório próprio, sujeito à ata de Reunião de Diretoria de SGEF, sem que os apontamentos indiquem exposição do Conglomerado a risco regulatório, reputacional ou legal.