

Relatório de Ouvidoria 1º Semestre 2024

Índice



APRESENTAÇÃO



FINALIDADE DA OUVIDORIA



ESTRUTURA



CANAIS DE ATENDIMENTO



INDICADORES



CONSIDERAÇÕES FINAIS

**RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA
1º SEMESTRE DE 2024**

APRESENTAÇÃO

Este documento apresenta os resultados acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Conglomerado Prudencial Société Générale Brasil no primeiro semestre de 2024. Em atendimento aos arts. 3 , 6 , IV e 13 , da Resolu o (CMN) n  4.860/2020, vigente a partir de 01 de dezembro de 2020 e Instru o 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 Resolu o CMN n  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.

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 institui o; atuar como canal de comunica o entre a institui o os clientes e usuários de produtos e serviços na media o de conflitos; atender às manifesta es de forma tempestiva, eficiente, transparente, independente e imparcial, com observância às normas legais e regulamentares vigentes; e, 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, mantendo a Diretoria devidamente informada sobre os problemas e deficiências detectadas no cumprimento das atribui es 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.

A partir de maio de 2021 o Conglomerado disponibilizou canais de primeiro atendimento aos clientes através de seus sites dedicados (SAC/Fale Conosco), quando a Ouvidoria passou a adotar a prática de indicar aos clientes e usuários de SGEF, Banco Société Générale Brasil S/A (“BSGB”) e do legado do Banco Cacique, a necessidade de consulta preliminar aos canais de primeiro atendimento, disponibilizados na página da *Internet* de cada institui o, como condi o de atendimento através do canal de Ouvidoria:

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 recebeu, no 1º semestre de 2024, o total de 11 (onze) protocolos, sendo estes 09 (nove) protocolos originados através da caixa de e-mail e 02 (dois) protocolos através do telefone. Sendo:

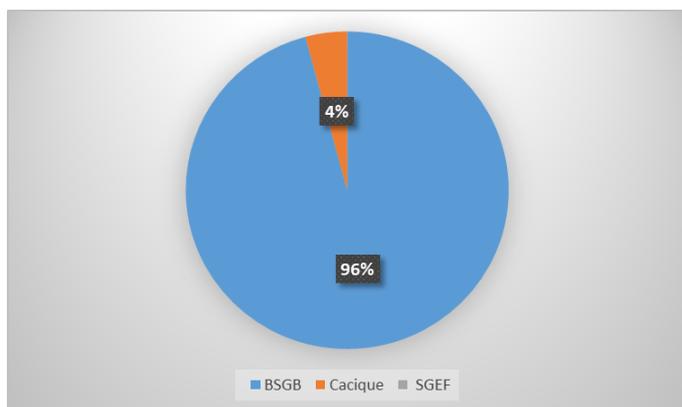
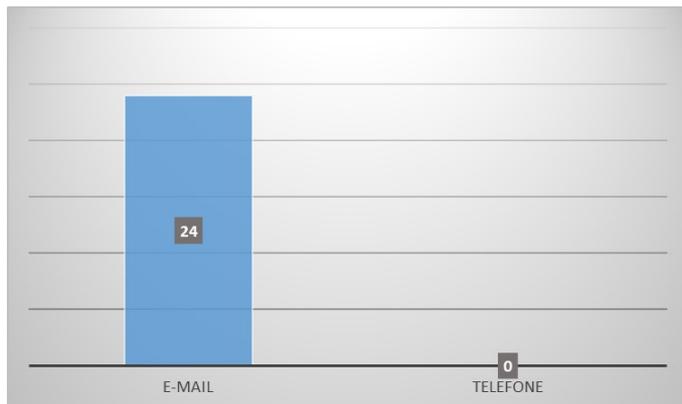
- 07 (sete) protocolos referentes a produtos e/ou clientes do BSGB, devidamente encaminhados ao Departamento de Compliance e Jurídico do Banco;
- 01 (um) protocolo referente a produtos e/ou clientes do legado do Banco Cacique S/A, devidamente encaminhados aos responsáveis pelo gerenciamento do legado; e
- 03 (três) protocolos referentes a produtos e/ou clientes da SGEF, devidamente encaminhados ao Departamento de Compliance e Jurídico;

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

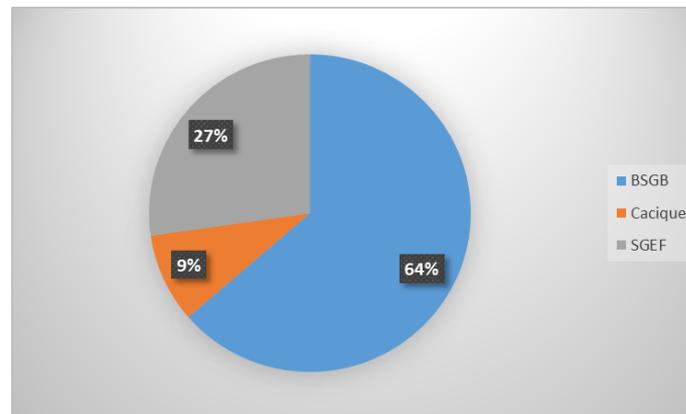
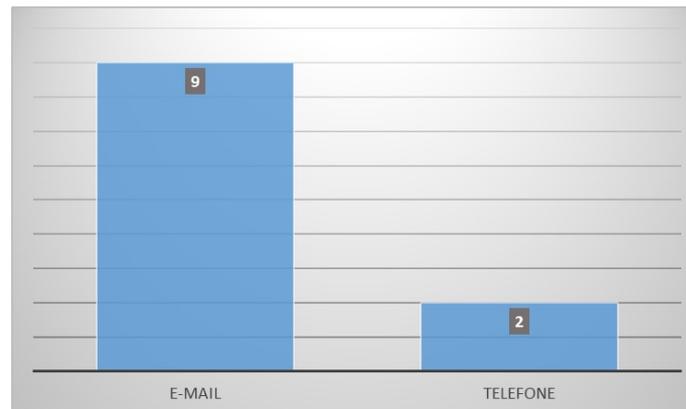
INDICADORES

Dentre os semestres H2 2023 e H1 2024:

PROTOCOLOS ABERTOS H2 2023 - TOTAL 24



PROTOCOLOS ABERTOS H1 2024 - TOTAL 11



❑ 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;

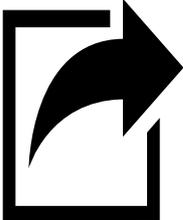
- a) Avalie a solução apresentada pela ouvidoria para sua demanda;
- b) Avalie a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria;

11 (Onze) 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 11 protocolos



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

Eficácia: O atendimento prestado pela Ouvidoria, observou o tempo médio de solução / resposta ao cliente em 5 (cinco) dias úteis.

Com a alteração do sistema de gravação do sistema **NICE** para o sistema **VERBA** verificou-se a maior eficiência e segurança provida pelo novo sistema.

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.

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.

Incidentes: não reportado nenhum incidente no semestre.

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.

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 primeiro semestre de 2024.

A manutenção de 01 (um) atendente na estrutura de atendimento, além do Ouvidor - ambos devidamente certificados por entidade de reconhecida capacidade técnica - mostrou-se adequado 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 todas as 52 ligações registradas no sistema VERBA, e ratifica o mapa apresentado pela Ouvidoria, com o resultado indicado no quadro abaixo.

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.