

São Paulo, 27 de fevereiro de 2024

Em atenção

Presidência da Société Générale Equipment Finance S.A – Arrendamento Mercantil

Diretoria do Conglomerado Financeiro Société Générale Brasil (“Conglomerado”)

Comitê de Auditoria

Auditoria Interna

Ref: Relatório Semestral de Ouvidoria do Conglomerado

(data-base finda em 31/12/2023 – 2º Semestre de 2023)

Prezados,

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 265/22, vigente a partir de 31 de março de 2022, a Ouvidoria do Conglomerado, representada por seu Diretor Responsável, em conjunto com o Ouvidor, vêm por meio deste, apresentar o relatório semestral relativo às atividades da Ouvidoria do período de **01º de julho a 31 de dezembro de 2023**.

1. PREMISSAS

1.1 Estrutura Organizacional estabelecida

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”).

Ademais, a Ouvidoria destaca que, 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 S/A, a necessidade de consulta preliminar aos canais de primeiro atendimento, disponibilizados na página da *Internet* da Instituição, como condição de atendimento através do canal de Ouvidoria.

São os canais eleitos/disponibilizados pelas companhias do Conglomerado:

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/>

Para o escopo deste Relatório, foi considerada a Resolução nº 4.860/2020, com vigência a partir de 01/12/2020 e Instrução Normativa 265/22, vigente a partir de 31 de março de 2022 de modo que, foram observados os critérios regulatórios no exercício das funções de Ouvidoria.

A estrutura organizacional estabelecida conta com: (i) um Diretor de Ouvidoria, (ii) um Ouvidor responsável pelo Conglomerado, e, (iii) um atendente de Ouvidoria, respondendo através de canal telefônico gratuito (0800 770 9798), correio eletrônico exclusivo (ouvidoria@socgen.com), internet (para divulgação ampla do canal) e correspondência.

O sistema de gravação da Ouvidoria é de responsabilidade do BSGB, dada sua instalação e gerenciamento vinculados à infraestrutura fornecida por GTS, dentro do acordo de nível de serviço firmado entre as entidades do Conglomerado.

A estrutura de Ouvidoria atualmente estabelecida para o Conglomerado, no que tange quantitativo de funcionários, logística implantada, equipamentos, instalações e rotinas utilizadas é compatível à estratégia/foco de atuação.

1.2 Estrutura de Trabalho Híbrido

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.

2. SEÇÃO DESCRITIVA

2.1 Eficácia dos trabalhos de Ouvidoria

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:

- 23 (vinte e três) 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 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).

Com a alteração do sistema de gravação do sistema **NICE** para o sistema **VERBA em 12/03/2023**, foram suspensos os testes técnicos quinzenais, anteriormente fixados para acompanhamento da instabilidade do sistema anterior. Além disso, a partir da migração, as gravações são solicitadas através de pedido formalizado pela Ouvidoria ao departamento de Compliance do BSGB, que, posteriormente, disponibiliza os áudios para análise e arquivos da Ouvidoria.

O atendimento prestado pela Ouvidoria, observou o tempo médio de solução / resposta ao consulente menor do que o prazo regulatório concedido, qual seja, o retorno foi dado na média de 5 (cinco) dias úteis, frente ao prazo regulamentar de 10 (dez) dias úteis, contados da data de contato inicial pelo canal.

2.2 Atualização da Política de Ouvidoria

Na data da publicação do presente relatório, dados os entendimentos internos e propostas endereçadas pelo Ouvidor pela análise das atividades da Ouvidoria, em 29 de dezembro de 2023, a Política de Ouvidoria foi atualizada, onde ajustou-se os seguintes tópicos: (i) ficaram formalmente excluídos os testes quinzenais de funcionamento das gravações, em decorrência da alteração do sistema de gravação, o qual atribuiu maior efetividade nas tarefas da Ouvidoria; (ii) definido o novo procedimento para acesso às gravações de Ouvidoria; e (iii) alteração da periodicidade das missões regulatórias de auditoria, sobre as atividades de Ouvidoria, que deixam de ser semestrais e passam a ser anuais no exercício de 2024.

A Ouvidoria reporta ainda que desde a publicação da atualização da Política, conforme acima mencionado, observou os reportes trimestrais ao Departamento de Compliance de SGEF, o qual atua como segunda linha de defesa quanto à qualidade das atividades prestadas aos clientes do Conglomerado.

2.3 Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes de Ouvidoria a exame de certificação:

Em conformidade com às exigências normativas, o Ouvidor e seus atendentes, submeteram-se com êxito ao exame de certificação/atualização em Ouvidoria, promovidos por entidades de reconhecida capacidade técnica, a Adeval – Associação das Empresas Distribuidoras de Valores e Febraban, com validade de 4 anos, a contar com a data da aprovação.

O Diretor responsável observará, com o auxílio da equipe técnica responsável, os prazos de validade das certificações, de maneira a manter válidos e vigentes os treinamentos aplicáveis ao Ouvidor e atendentes de ouvidoria.

3. SECÇÃO QUANTITATIVA

3.1 Quanto à gravação das chamadas (0800)

Verificou-se a existência de 58 (Cinquenta e oito) chamadas telefônicas registradas no sistema **VERBA** referente a atuação de todo o semestre (julho a dezembro de 2023), sendo que das 58 (Cinquenta e oito) ligações nenhuma delas foi objeto de abertura protocolo e todas tiveram a devida gravação e registro. Considerando as situações fáticas abaixo expostas, fazendo-se a ressalva de que todos os chamados foram devidamente atendidos e conduzidas as dúvidas do consulente, pelo atendente de Ouvidoria, independentemente da abertura do protocolo formal de atendimento:

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Total de chamadas (com e sem gravação no VERBA)	6	6	10	11	16	9	58
Total de gravações no VERBA	6	6	10	11	16	9	58
Chamadas não gravadas e adicionadas manualmente							0
Detalhamento							
Protocolos abertos (com e sem gravação no VERBA)							0
Protocolos que deveriam ser abertos							0
Chamadas mudas							0
Chamadas teste (pela GTS)	1						1
Ligação caiu ³		1	1				2
Retorno de protocolo							0
Ligação informativa	5	5	8	10	15	9	52
Ininteligível							0
Chamadas sem nenhum vínculo com o SG				1	1		2
Suspeita de fraude atendida - sem necessidade de tratamento			1				1
Problemas com chamadas que deveriam ser reportadas a GTS							0

3.2 Quanto à avaliação de qualidade encaminhada aos consulentes

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 prestado.

No período em questão, para cada protocolo aberto, foram enviados formulários 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.

Pesquisa de qualidade disponibilizada:

“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;”*

Resultado do Semestre: 24 (vinte e quatro) formulários de avaliação enviados aos consulentes, sem retorno da pesquisa.

A resolução de Ouvidoria estipula o prazo limite para retorno do consulente em 5 (cinco) dias do recebimento da pesquisa. Quaisquer retornos fora do período regulatório são descartados para fins de volumetria e análise qualitativa.

4. PROPOSTAS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria, após a implementação do novo sistema de gravação, passou a ter menos chamados de testes, devido ao alinhamento entre o Ouvidor, GTS e Compliance SGEF, com o intuito de descontinuar os testes quinzenais, anteriormente necessários, devido à instabilidade do sistema NICE.

Além disso, a Ouvidoria passou a ter que abrir solicitações para acessar os áudios das chamadas gravadas, feitas através da linha de 0800, com comunicação entre a equipe GTS e Compliance BSGB. Nesse sentido, a Ouvidoria deixou de ter acesso direto às gravações, dependendo de outras áreas para acesso aos áudios passíveis de análise e arquivos. A Ouvidoria proporá alteração na Política específica, para que as áreas demandadas incluam em suas rotinas trimestrais o envio dos áudios referentes ao período, de maneira que o Ouvidor possa fazer o acompanhamento constante sobre tais gravações, independentemente de demanda específica.

O Ouvidor identificou que o canal de Ouvidoria está sendo indevidamente utilizado para o envio de Ofícios Judiciais. Nesse sentido, ressalta a importância da criação de canal próprio para a recepção de demandas de ofícios judiciais, havendo um mailing dedicado para que o consulente possa ser direcionado aos meios mais propícios de atendimento, passando a demanda de ofícios a não originar abertura de protocolos de Ouvidoria, exceto se o consulente informar que o meio inicial indicado não tenha prestado o devido atendimento.

Sendo o que tinha para o momento e permanecendo à disposição para os esclarecimentos necessários, subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

DocuSigned by:

Roberto Luis Martinelli de Oliveira - 112.049.458-37

1E084B98F6GE4DF...

Roberto Luís Martinelli de Oliveira

Diretor responsável pela Ouvidoria

DocuSigned by:

Igor Carnaúba Camelo - CPF 388.090.778-14

AA5350FDE248472...

Igor Carnaúba Camelo

Ouvidor responsável pela Ouvidoria

PARECER DE COMPLIANCE SGEF

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 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 uma amostra (34 de 58 ligações – equivalente a 60%) das ligações registradas no sistema VERBA, e ratifica o mapa apresentado pela Ouvidoria, com o resultado indicado no quadro abaixo.

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Total de chamadas (com e sem gravação no VERBA)	6	6	10	11	16	9	58
Total de gravações no VERBA	6	6	10	11	16	9	58
Chamadas não gravadas e adicionadas manualmente							0
Detalhamento							
Protocolos abertos (com e sem gravação no VERBA)							0
Protocolos que deveriam ser abertos							0
Chamadas mudas							0
Chamadas teste (pela GTS)	1						1
Ligação caiu ³		1	1				2
Retorno de protocolo							0
Ligação informativa	5	5	8	10	15	9	52
Ininteligível							0
Chamadas sem nenhum vínculo com o SG				1	1		2
Suspeita de fraude atendida - sem necessidade de tratamento			1				1
Problemas com chamadas que deveriam ser reportadas a GTS							0

Neste semestre, o departamento de Compliance checkou 100% dos protocolos e identificou os seguintes apontamentos:

- a) Sobre os pedidos de informação recebidos por e-mail:
- Foram recepcionados 24 (vinte e quatro) pedidos de atendimento para a Ouvidoria por e-mail, sendo que todos os pedidos foram respondidos dentro do prazo regulatório de 10 (dez) dias úteis;
 - No protocolo nº 0054/23, não foi possível identificar o envio da pesquisa de satisfação, em contrariedade ao item 10 “AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO” da Política de Ouvidoria, conforme exigência regulatória. Além disso, o arquivo de e-mail com o encerramento do protocolo e o arquivo do “Formulário

de Gerenciamento Respostas da Ouvidoria” está incompleto, com os seguintes campos e subcampos incompletos:

- REGISTRO DA RESPOSTA / SOLUÇÃO PROPOSTA
 - PARECER DO OUVIDOR
 - Nos protocolos nº 0052/23 e 0053/23, a data de encerramento inserida na planilha de controle da Ouvidoria difere da data do arquivo de e-mail arquivado na pasta;
 - E-mail: 22/12/2023
 - Planilha: 21/12/2023
 - Nas evidências dos protocolos abaixo, o arquivo do “Formulário de Gerenciamento Respostas da Ouvidoria” está incompleto:
 - 0057/2023;
 - 0056/2023
 - 0055/2023
 - 0054/2023
 - 0053/2023
 - 0052/2023
 - 0048/2023
 - 0047/2023
 - 0046/2023
 - 0045/2023
- b) Sobre os pedidos de informação recebidos por telefone:
- Foram recepcionadas 58 chamadas (com gravação no VERBA) no período analisado; dessas, geramos uma amostra aleatória de 34 ligações (equivalente a 60%);
 - Nenhum dos casos analisados esteve em desacordo com os itens da política de Ouvidoria.
- c) Sobre as recomendações do departamento de Compliance no relatório anterior, informamos o que segue:
- a. Recomendamos anteriormente a inclusão dos campos “(i) data de abertura do Protocolo, (ii) Data de Encerramento do Protocolo e (iii) Tempo de Resposta (em dias úteis).” Apenas o campo “Data de encerramento” foi incluído na versão analisada do Formulário.
 - 1. Os formulários foram devidamente atualizados.

2. A Política de Ouvidoria foi atualizada para considerar o sistema VERBA ao invés do NICE.

Assim sendo, a área de Compliance recomenda:

- b. A inclusão, no “Formulário de Gerenciamento de Resposta – Ouvidoria”, dos seguintes campos com as seguintes nomenclaturas: (i) data de abertura do Protocolo, (ii) Tempo de Resposta (em dias úteis).
- c. A atualização dos Formulários de Gerenciamento de Resposta para os casos de preenchimento incompleto do formulário;

Nota: Um dos registros por telefone, no mês de setembro/2023, consta no controle como “Suspeita de Fraude sem tratamento”; a classificação trata de uma situação em que o time de Ouvidoria, embora tenha atendido e orientado o consulente, não teve ações de tratamento sobre o ocorrido, se tratava de uma tentativa de fraude contra o consulente, sem qualquer ligação com as operações do Conglomerado. O controle da maneira que é escrito, parece indicar que não foi dado qualquer tratamento pelo time de Ouvidoria à essa consulta, embora tenha sido, uma vez que a ligação foi recepcionada, o time orientou o consulente etc. Deste modo, sugerimos alterar a nomenclatura do controle para “Suspeita de fraude atendida - sem necessidade de tratamento”

Sem mais para o momento, subscrevemo-nos,

DocuSigned by:

FF09EE49FA8C424...
Sueli Dantas
Chief Compliance Officer – SGEF Brasil