

Relatório das Atividades da Ouvidoria

1º semestre de 2019

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 2019, em observância ao artigo 14^o, 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.

GOVERNANÇA CORPORATIVA

O componente organizacional da Ouvidoria, além de satisfazer às exigências do  rgo 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;

Informar à diretoria da instituição a respeito das atividades de ouvidoria;

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.

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

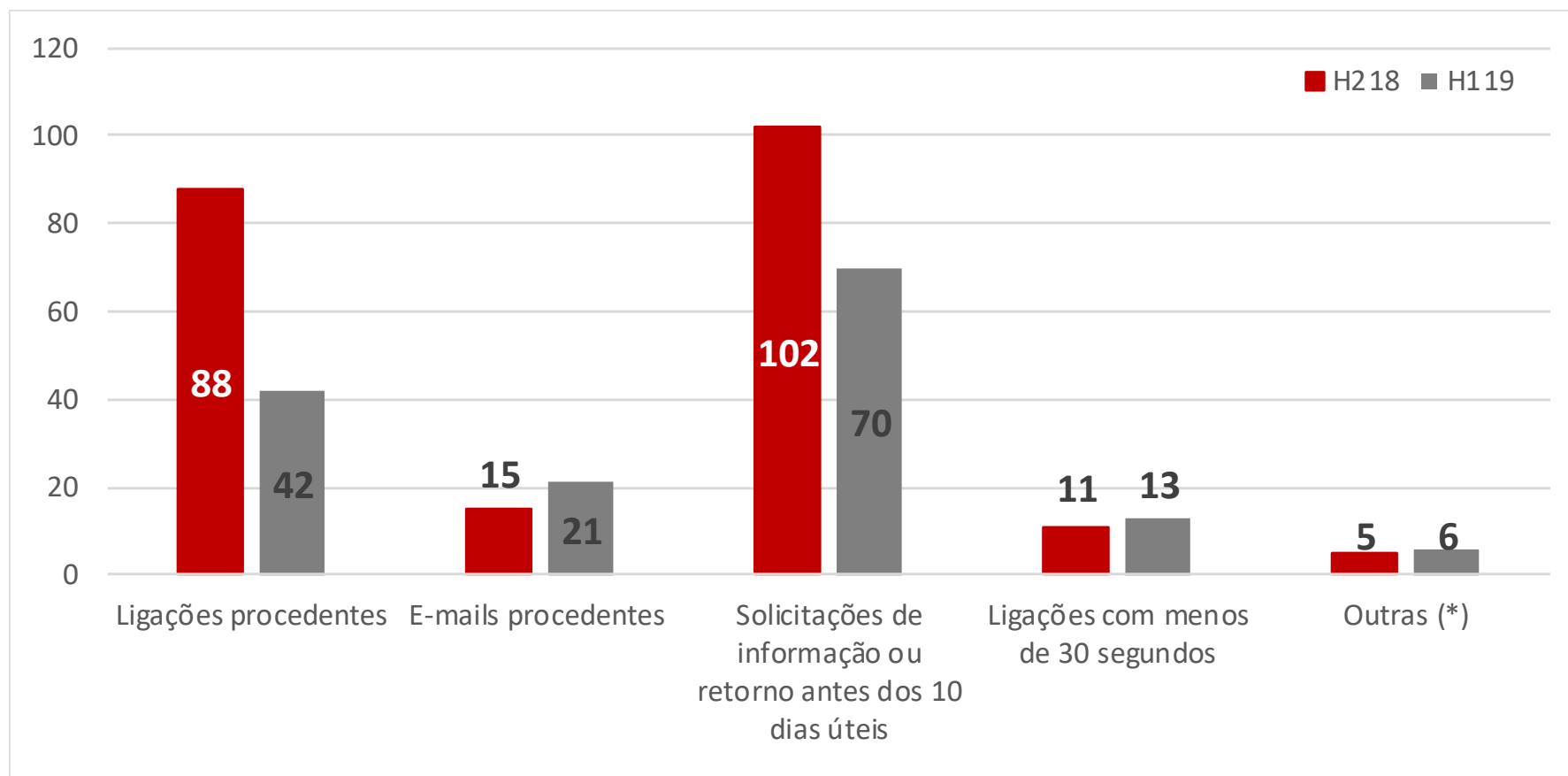
O telefone de discagem direta gratuita (DDG 0800) foi o canal mais utilizado pelos clientes, configurando 56% das reclamações demandadas no 1º semestre de 2019 e 44% optaram por correio eletrônico, nosso objetivo é estimular os canais digitais.

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, o cliente não forneceu as informações mínimas ou o processo já está sendo endereçado na esfera administrativa/Jurídica;
- **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

ANÁLISE DE TODAS AS CHAMADAS RECEPCIONADAS H2 2018 – 221 / H1 2019 - 152



(*) Demandas do período anterior, demandas canceladas ou testes de conexão

RESULTADOS DA OUVIDORIA

Estatística - 152

74 Ligações e 78 por E-mail



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



13 ligações com menos de
30 segundos feitas por
engano



70 ligações / emails para
solicitação de informação
sobre operações bancárias,
de leasing ou do Grupo SG



06 outros técnicos /
cancelamentos

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 funcionários certificado 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 63 demandas consideradas procedentes enviamos 60 solicitações de avaliação da Ouvidoria pelo Reclamante através de correio eletrônico / link. Neste processo de avaliação tivemos:
 - 55 - Não responderam o questionário;
 - 05 - Responderam o questionário, com nota 5 de média;

RESULTADOS DA OUVIDORIA

Considerações do Diretor e do Ouvidor

- Por ocorrência de uma anomalia sistêmica, a Ouvidoria não dispõe das gravações dos atendimentos telefônicos feitos no período de 20/02/2019 a 2/04/2019, tendo sido aberto incidente operacional sobre o ocorrido, bem como, plano de ação já instaurado, no qual resultou na normalização das gravações , além de fixados novos controles para acompanhamento.