

Relatório das Atividades da Ouvidoria

2º semestre de 2018

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 2018, em observância ao artigo 14º, da resolução 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 órgão 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; e

Informar à diretoria da instituição a respeito das atividades de ouvidoria

ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA (cont.)

Atender às manifestações de forma tempestiva, eficiente, transparente, independente e imparcial, com observância às normas legais e regulamentares vigentes.

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.

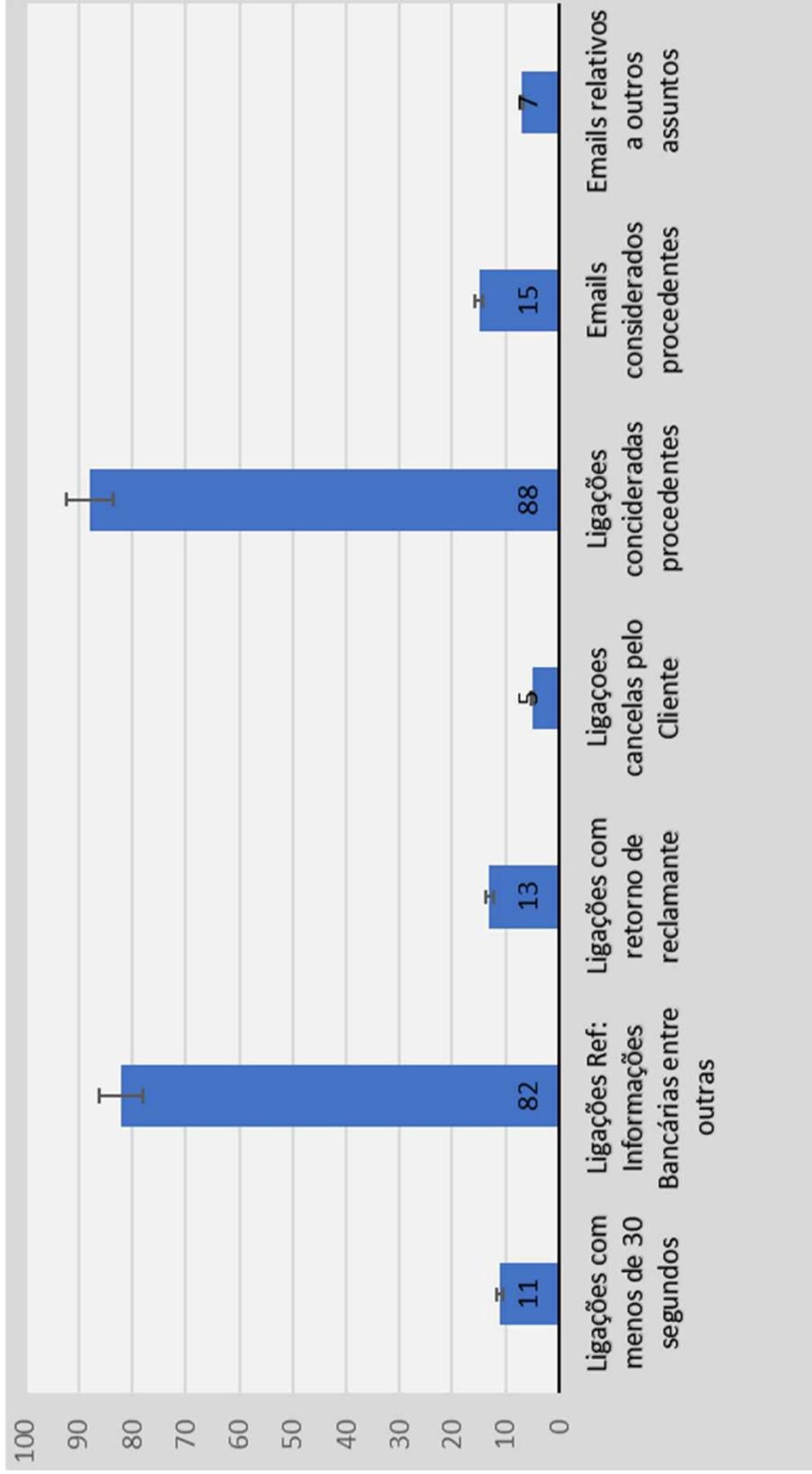
ANÁLISE DAS DEMANDAS

O telefone de discagem direta gratuita (DDG 0800) foi o canal mais utilizado pelos clientes, configurando 90% das reclamações demandadas no segundo semestre de 2018 e 10% optaram pelo sítio 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;
- **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



RESULTADOS DA OUVIDORIA

Estatística - 221

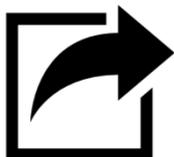
199 Ligações e 22 por E-mail



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



89 contatos referentes à informações, bancárias, entre outras



13 ligações com retorno do reclamante antes do prazo de 10 dias úteis para resolução dos problemas



16 ligações com menos de 30 segundos feitas por engano ou canceladas pelo cliente

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 funcionário 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 **103** demandas consideradas procedentes enviamos **89** solicitações de avaliação da Ouvidoria pelo Reclamante através de correio eletrônico / link com as duas questões abaixo. Não enviamos a solicitação de avaliação para **14** demandas, em função das mesmas não possuírem endereço de correio eletrônico. Das 103 solicitações enviadas para avaliação obtivemos:
 - 98 - Não responderam o questionário;
 - 05 - Responderam o questionário, com nota 4 de média;