

---

## Política de Ouvidoria

---

Nos termos do artigo 5º da Resolução CMN 4.860 de 23 de outubro de 2020 à Ouvidoria tem por objetivo de atuação como canal de comunicação entre os clientes e a companhia. Com a finalidade de atender as demandas dos clientes e usuários, mediar eventuais conflitos sendo independente e imparcial. Visando solucionar com agilidade e eficácia acerca das reclamações que não forem solucionadas pela primeira linha de atendimento.

---

### EMISSORES

**Área Responsável /** BPCE Equipment Solutions Brasil S.A – Arrendamento Mercantil  
**Diretor** Roberto Martinelli  
**Autor(es)** Igor Camelo

---

### DESTINATÁRIOS

**Unidades de Negócios** BPCE Equipment Solutions Brasil S.A - Arrendamento Mercantil

---

### IDENTIFICAÇÃO

**Referência** V.1.0  
**Data de Publicação** 30/05/2025

---

### APROVADORES

	Cargo	Nome	Assinatura	Data
<b>Aprovado por</b>	CEO	Roberto Martinelli		
	DEPUTY CEO/CSO	Cyril Andre		
	CRO/CCO/DPO	Sueli Dantas		
	COO	Natasha Gonzalez		
	CADM&HRO	Patricia Valadão		
	CFO	Fabio Pavanelli		

## Sumário

<b>1. POLÍTICA DE OUVIDORIA .....</b>	<b>3</b>
<b>Base Normativa.....</b>	<b>3</b>
<b>2. FINALIDADE DO CANAL DE OUVIDORIA.....</b>	<b>3</b>
<b>Das Atribuições Executadas Pelo Canal De Ouvidoria: .....</b>	<b>3</b>
<b>3. FUNCIONAMENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>4. DISPOSIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>4</b>
<b>5. GERENCIAMENTO DAS DEMANDAS.....</b>	<b>5</b>
<b>6. CONTROLE PARA ATENDIMENTO DOS PRAZOS DE RESPOSTA.....</b>	<b>5</b>
<b>7. GERENCIAMENTO DA RESPOSTA DENTRO DA INSTITUIÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>8. ABERTURA FORMAL DO PROTOCOLO DE ATENDIMENTO .....</b>	<b>6</b>
<b>9. ATENDIMENTO E ENCERRAMENTO DOS PROTOCOLOS PELA OUVIDORIA.....</b>	<b>6</b>
<b>10. AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO.....</b>	<b>7</b>
<b>11. ACOMPANHAMENTO CONSOLIDADO DE OUVIDORIA.....</b>	<b>7</b>
<b>12. RELATÓRIOS DA OUVIDORIA .....</b>	<b>8</b>
<b>13. PARECER DA AUDITORIA INTERNA .....</b>	<b>8</b>
<b>14. CERTIFICAÇÃO, QUALIFICAÇÃO E RECICLAGEM DOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA</b>	<b>8</b>
<b>15. PRAZO DE ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA DA OUVIDORIA.....</b>	<b>8</b>

## 1. POLÍTICA DE OUVIDORIA

### Base Normativa

- **Resolução CMN nº 4.860 de 01/12/2020** - Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de Ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil;
- **Carta Circular 3.880, de 11/05/2018** - Dispõe sobre a remessa de informações relativas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria a clientes e usuários.
- **Resolução CMN nº 5.182 de 31/10/2024** - Altera a Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020.

## 2. FINALIDADE DO CANAL DE OUVIDORIA

Atender as demandas dos clientes e usuários, sobre produtos e serviços que não tiverem sido solucionados em canais de primeiro atendimento; e atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços na **mediação de conflitos eventualmente não solucionados nos canais de atendimento primário**.

Entende-se por canais de atendimento primário, a recepção direta de manifestações e/ou reclamações pelos clientes e usuários dos serviços do BPCE Equipment Solutions Brasil S.A - Arrendamento Mercantil através de seus contatos com os gerentes comerciais dedicados ou através de contato no Fale Conosco, disponível no site da companhia.

A Ouvidoria adotou a prática de indicar aos clientes do BPCE Equipment Solutions Brasil S.A - Arrendamento Mercantil os canais de primeiro atendimento disponibilizados na página da *internet*, da Instituição, antes tomar ação mediadora e/ou solucionadora imediata pela Ouvidoria. Desta maneira, para abertura de qualquer protocolo de Ouvidoria, o atendente e/ou Ouvidor deverão requerer do Consultante a evidência de atendimento primário no respectivo canal:

- **Para cliente BPCE ES:**  
<https://www.equipmentsolutions.groupebpce.com/pt/home/brazil/>

Após a validação do contato em canal de primeiro atendimento, o Consultante disporá do seguinte canal para contatar a Ouvidoria:

- **Sites disponíveis :**  
<https://www.equipmentsolutions.groupebpce.com/pt/home/brazil/ouvidoria/>
- **E-mail:**  
Ouvidoria-br-es@groupebpce.com
- **Canal telefônico gratuito:**  
0800 770 9798 (das 9h às 17hs, exceto feriados)
- **Endereço para Correspondência:**  
Alameda Rio Negro, nº 500, 20º Andar, Torre B, Conjuntos 2009 a 2016 – Edifício West Towers, Bairro: Alphaville Industrial, Cidade: Barueri, Estado: São Paulo/SP CEP: 06454-000

### Das Atribuições Executadas Pelo Canal De Ouvidoria:

- a) Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos, serviços;
- b) Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- c) Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo regulatório; e

d) Manter a diretoria da instituição, informada sobre eventuais problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los.

Desta forma, a Ouvidoria cumprirá o papel de prestar informações aos Diretores estatutários e aos Auditores, internos e externos, quando aplicável, dotando-os, ao final de cada ano calendário, de conhecimentos sobre os pontos críticos dos serviços, produtos e funcionamento dos departamentos, bem como a avaliação que os clientes fazem deles, quando recepcionada tal avaliação.

### **3. FUNCIONAMENTO**

A Ouvidoria tem seu funcionamento através de linha telefônica gratuita dedicada; caixa de correio eletrônico, também exclusiva para recebimento das demandas dos Consulentes, e, poderá recepcionar correspondências físicas enviadas ao endereço disponibilizado no site da Companhia. Em qualquer dos meios de funcionamento, apenas o Ouvidor ou os atendentes devidamente certificados farão o contato direto com os Consulentes.

O atendimento prestado pela Ouvidoria deve ser realizado de forma cordial, informando tratar-se de atendimento de Ouvidoria, onde as ligações serão gravadas – em caso de funcionamento através do meio telefônico.

No curso do atendimento, o cliente ou usuário, passa a ser Consulente, e será informado de que serão colhidos os seguintes dados para eventual abertura do protocolo (conforme aplicável ao tipo de demanda): Nome completo, CPF, telefone e e-mail; bem como, será informado, por e-mail ou telefone, quanto ao número do protocolo de atendimento e o prazo regulatório de 10 (dez) dias úteis para encerramento do atendimento pelo Canal de Ouvidoria.

Na hipótese de demanda proveniente de correspondência física, a Ouvidoria contatará o Consulente através do meio disponibilizado na correspondência (endereço, telefone, e-mail), sempre arquivando a documentação que deu origem à demanda, bem como, cópia de seu retorno.

### **4. DISPOSIÇÕES GERAIS**

A Companhia dá ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, suas atribuições e forma de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços, evidenciados pela divulgação dos canais de contato no website, nos contratos enviados para clientes, e, nas assinaturas dos correios eletrônicos enviados por funcionários.

O Estatuto do BPCE dispõe, de forma expressa, sobre os seguintes aspectos:

- I. A Finalidade da Ouvidoria;
- II. Os critérios de designação e de destituição do Ouvidor e o tempo de duração do seu mandato, fixado em meses; e
- III. O compromisso formal da instituição no sentido de:

- a) criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção; e
- b) assegurar o acesso da Ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades no cumprimento de suas atribuições.

O BPCE designa perante o Banco Central do Brasil os nomes do ouvidor e do diretor responsável pela Ouvidoria via UNICAD, onde os dados são mantidos atualizados, na forma estabelecida pelo Banco Central do Brasil.

O diretor responsável pela Ouvidoria desempenha outras funções no BPCE, exceto a de diretor de administração de recursos de terceiros. O Ouvidor integra os quadros da entidade responsável por constituir a Ouvidoria.

## **5. GERENCIAMENTO DAS DEMANDAS**

As demandas recebidas através do canal da Ouvidoria, serão registradas em formulário próprio, denominado Gerenciamento de Respostas (Anexo I), e devidamente identificadas por meio de número de protocolo de atendimento.

A estrutura do atendimento prestado pela Ouvidoria é gravada, quando realizada por telefone, e, quando realizada por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação. Este arquivamento é feito em diretório de rede específico com acesso restrito. A gravação das ligações é feita pela infraestrutura fornecida por GTS, dentro do acordo de nível de serviço firmado entre o Groupe BPCE e o Grupo Societe Generale.

A gestão das manifestações recebidas 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 são tratadas pelos canais de atendimento primário. Excepcionalmente, demandas não recebidas inicialmente pelos canais de atendimento primário poderão ser atendidas pela Ouvidoria.

Ainda para fins de gerenciamento das demandas, a Ouvidoria reportará anualmente os chamados recebidos, objetos de abertura de protocolos e sua volumetria, ao departamento de Compliance do BPCE o qual, por sua vez, se responsabilizará pela consolidação e envio do reporte em referência, em atendimento aos controles e KPY definidos nas políticas em referência.

Eventual reclamação procedente, feita através do canal de Ouvidoria (seja telefone, seja e-mail) que for afetar ao BPCE, será imediatamente encaminhada ao Departamento de Compliance da companhia, para providências, acompanhamento do retorno ao time de Ouvidoria e arquivos internos.

## **6. CONTROLE PARA ATENDIMENTO DOS PRAZOS DE RESPOSTA**

O controle do prazo de resposta é registrado no formulário Gerenciamento de Respostas. Este controle é evidenciado por trilhas de auditoria, no e-mail e por meio de outros comprovantes, como a data de recebimento da correspondência.

O prazo previsto para resposta final não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o Consulente ser informado sobre os motivos da prorrogação.

A instituição mantém sistema de informações e de controle das demandas recebidas pela Ouvidoria de forma a registrar o histórico de atendimentos e controlar o prazo de resposta através de planilhas eletrônicas arquivadas em diretório de rede.

As informações permanecem registradas pelo prazo mínimo de cinco anos, contados da data da protocolização da ocorrência.

## **7. GERENCIAMENTO DA RESPOSTA DENTRO DA INSTITUIÇÃO**

A área de Ouvidoria recebe os atendimentos das demandas, preenche o formulário Gerenciamento de Respostas (Anexo 1) e encaminha para a respectiva área interna, para providências sobre o mérito da reclamação.

## **8. ABERTURA FORMAL DO PROTOCOLO DE ATENDIMENTO**

Para os Consulentes que possuem e informem o endereço de e-mail, tenha sido a consulta iniciada pelo canal de e-mail ou pelo canal telefônico, a Ouvidoria retornará inicialmente um e-mail padrão, em até 1 (um) dia útil após o atendimento preliminar, informando o número do protocolo, bem como, o prazo regulatório de 10 (dez) dias para retorno da consulta (**texto sugerido**):

*"Prezado(a) Consulente,*

*Informamos que a sua consulta à Ouvidoria foi aberta em [data do chamado inicial] com o número de protocolo 00000/000 e, em conformidade com as regulações do Banco Central do Brasil, temos 10 (dez) dias úteis para retorno de seu questionamento.*

*A Ouvidoria BPCE permanece à disposição."*

## **9. ATENDIMENTO E ENCERRAMENTO DOS PROTOCOLOS PELA OUVIDORIA**

O Ouvidor certificado receberá a solicitação do Consulente, seja por e-mail, seja por linha telefônica de Ouvidoria "0800".

Será preenchido o formulário de atendimento pela Ouvidoria, e encaminhado para a respectiva área interna para providências.

As áreas internas responderão à Ouvidoria em 5 (Cinco) dias úteis com i) providências quanto ao atendimento, ou ii) pedido de prazo adicional, devidamente justificado.

A Ouvidoria, observando o prazo regulatório de 10 (dez) dias úteis, encerrará o protocolo nos casos de providência, enviando evidências do procedimento internamente tomado, ou, quando necessário prazo adicional, justificará o pedido junto ao Consulente.

Caso a providência demande documentos ou informações adicionais que foram solicitados ao Consulente e não recebidas em retorno pela Ouvidoria, o protocolo será encerrado, informando-se claramente ao Consulente o que segue (**texto sugerido**):

*"Prezado(a) Consulente,*

*Foram solicitadas informações/documentos adicionais para vossa Sra., para que a Ouvidoria pudesse auxiliá-lo com sua consulta de protocolo n. 000000/0000. Decorrido o prazo regulatório de 10 (dez) dias, sem o devido retorno quanto às informações/documentos adicionais, não nos foi possível dar seguimento nas providências internas. Assim, o protocolo de atendimento n. 000000/0000 está sendo encerrado.*

*Caso retorne com sua consulta, quando tenha as informações/documentações adicionais em mãos, será aberto novo número de protocolo para atendê-lo.*

*A Ouvidoria BPCE permanece à disposição."*

Em caso de tratativas com dados confidenciais, após o alinhamento prévio interno com a área afetada, o Ouvidor encerrará o protocolo com o envio dos contatos diretos da área responsável pelo atendimento, explicando que dados confidenciais do Consulente não poderão tramitar através dos canais de Ouvidoria.

## 10. AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Após o encerramento formal do protocolo, a Ouvidoria terá 1 (um) dia útil para encaminhar a pesquisa de satisfação pela ferramenta Monkey Survey, para os Consulentes que fornecerem endereço de e-mail.

Link vigente, quanto à pesquisa de Ouvidoria: <https://pt.surveymonkey.com/r/JRNHZ57>. O link disponibilizado para pesquisa concluirá em até cinco dias úteis após o prazo de disponibilização.

Para os Consulentes que não detenham ou não informem endereço de e-mail será adotado o procedimento de envio da pesquisa disponibilizada pela ferramenta Survey Monkey, através de Correio, com Aviso de Recebimento, em até 5 (cinco) dias úteis do encerramento do protocolo de atendimento, comprovando o estrito cumprimento da Regulamentação, pela Ouvidoria.

*Template* do formulário de pesquisa:



PESQUISA  
SurveyMonkey revis:

Esta avaliação está definida da seguinte forma:

- Estruturada de forma a obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto;
- Os dados relativos à avaliação são armazenados de forma eletrônica, em ordem cronológica e permanecer à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo de cinco anos, contados da data da avaliação realizada pelo cliente ou usuário.

Em atenção ao art. 18 da Resolução CMN nº 5.182 de 31/10/2024, o BPCE procede o arquivamento da avaliação da qualidade do atendimento prestado, em forma eletrônica e ordem cronológica, mantendo tais arquivos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo de cinco anos, contados da data da avaliação realizada Consulente.

## 11. ACOMPANHAMENTO CONSOLIDADO DE OUVIDORIA

A Ouvidoria tem canal de atendimento telefônico, por caixa de e-mail dedicada e recebimento de demandas postais (correios).

Os sistemas técnicos de suporte às atividades de Ouvidoria são, em suma: a disponibilização de linha telefônica de 0800; disponibilização de ramais de atendimento ao Ouvidor e atendentes certificados; sistema de gravação das chamadas telefônicas em todos os ramais de atendimento disponibilizados; disponibilização de caixa de e-mail própria, desvinculada de outras atividades, de acesso exclusivo ao Ouvidor, atendentes de Ouvidoria e responsáveis pelo Compliance da companhia.

A Ouvidoria, em seu cumprimento operacional, deverá, além de prestar os atendimentos do canal, nos limites definidos pelos normativos do Banco Central do Brasil, certificar-se do funcionamento dos sistemas de suporte, principal, mas não exclusivamente, do funcionamento do sistema de gravações, fornecendo evidências ao time técnico, quanto a eventuais erros, falhas ou omissões sistêmicas.

A GTS, como responsável técnica das ferramentas disponibilizadas às atividades de Ouvidoria, principalmente quanto ao sistema de gravação das chamadas telefônicas nos ramais disponibilizados, deve participar ativamente do acompanhamento quanto funcionamento do sistema, de modo a garantir, dentro dos níveis aceitáveis, seu regular funcionamento.

Com a implementação do sistema de gravação (Verba), em março de 2023, a Ouvidoria deixa de ter acesso direto às gravações telefônicas do "0800", devendo requerê-las ao time de Compliance SG, no âmbito da infraestrutura fornecida por GTS, conforme acordo de nível de serviço

firmado entre o BPCE e o Grupo Societe Generale, semestralmente, para fins de produção dos relatórios regulatórios e evidência do cabal funcionamento da ferramenta.

O departamento de Compliance BPCE, como segunda linha de defesa, deverá, por sua vez, validar as atividades desenvolvidas, verificando os cumprimentos técnicos e operacionais vis-à-vis os requisitos regulatórios, efetivando a salvaguarda da companhia, perante potenciais riscos regulatórios.

Eventuais reportes de falhas técnicas, ao departamento de Compliance e/ou departamento técnico da GTS, responsável pelo sistema de telefonia e gravações da linha dedicada à Ouvidoria, serão compreendidos como devidamente reportados ao time técnico responsável, que tomará as providências devidas, informando quanto a seus andamentos.

## **12. RELATÓRIOS DA OUVIDORIA**

O Ouvidor e Diretor Responsável elaboram o relatório de Ouvidoria com periodicidade semestral, no qual constam as atividades desenvolvidas da Ouvidoria, nas datas bases de 30 de junho e 31 de dezembro, ou sempre que identificada ocorrência relevante, na forma definida pelo Banco Central do Brasil.

O relatório acima mencionado é encaminhado semestralmente à auditoria interna, aos eventuais auditores externos e aos Diretores estatutários da companhia. Adicionalmente, o BPCE divulga no respectivo website, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, inclusive os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento.

Para o integral cumprimento da prestação de informações, a Ouvidoria encaminhará ao Compliance do BPCE o pedido formal de confirmação dos destinatários da comunicação semestral, de modo a certificar-se das eventuais atualizações de estatutários e lista de auditores vigentes à data da circularização.

## **13. PARECER DA AUDITORIA INTERNA**

Os relatórios semestrais serão apreciados pela auditoria interna em missão regulatória anual, e arquivado na sede da instituição, à disposição do Banco Central do Brasil, pelo prazo mínimo de cinco anos.

## **14. CERTIFICAÇÃO, QUALIFICAÇÃO E RECICLAGEM DOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA**

Os integrantes da Ouvidoria (Ouvidor e atendentes de Ouvidoria) são aptos por meio de treinamentos e exames de certificações, organizados por entidade de reconhecida capacidade técnica.

Estas certificações são recicladas pelos integrantes da Ouvidoria, de acordo com a data de validade da certificação atribuída pela entidade certificadora.

## **15. PRAZO DE ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA DA OUVIDORIA**

Anualmente.



Gerenciamento  
Respostas.doc

ANEXO I: