

São Paulo, 28 de julho de 2025.

Em atenção

***Diretoria do BPCE Equipment Solutions Brasil S.A – Arrendamento Mercantil
Auditoria Interna***

**Ref.: Relatório Semestral de Ouvidoria do BPCE
(data-base finda em 30/06/2025 – 1º Semestre de 2025)**

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, 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 janeiro a 30 de junho de 2025**.

1. PREMISSAS

1.1 Estrutura Organizacional estabelecida

Inicialmente, cabe esclarecer que na data de 28 de fevereiro de 2025, a empresa Societe Generale Equipment Finance S/A – Arrendamento Mercantil (“SGEF”) foi adquirida pelo Groupe BPCE, tornando-se, a partir dessa data, ***BPCE Equipment Solutions Brasil S.A – Arrendamento Mercantil (“BPCE”)***.

Assim, até a data de 27 de fevereiro de 2025, a Ouvidoria compartilhou serviços com as empresas do Conglomerado Prudencial Societe Generale do Brasil, através de componente organizacional instalado exclusivamente no BPCE, conforme previsão normativa constante na Resolução CMN nº 4.860/2020.

Após a segregação, as atividades de Ouvidoria ficaram circunscritas exclusivamente às atividades do BPCE.

Ademais, a Ouvidoria destaca que, disponibiliza canais de primeiro atendimento aos clientes através de seu site dedicado (SAC/Fale Conosco). A Ouvidoria adota a prática de indicar aos clientes e usuários do BPCE, a necessidade de consulta preliminar aos canais de primeiro atendimento, disponibilizados na página da *Internet* da Instituição em referência, para posterior atendimento pelo canal de Ouvidoria, caso a demanda não tenha sido solucionada através do canal de primeiro atendimento.

O canal de primeiro atendimento eleito/disponibilizado pelo BPCE ES:

BPCE: [BPCE Equipment Solutions Brasil | Financiamento Competitivo e Sob Medida](#)

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, 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 está atrelado ao sistema VERBA, dada sua instalação e gerenciamento vinculados à infraestrutura, dentro do acordo de nível de serviço firmado com o Grupo Societe Generale, com término previsto para fevereiro de 2027.

A estrutura de Ouvidoria, 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. SECÃO DESCRITIVA

2.1 Eficácia dos trabalhos de Ouvidoria

A Ouvidoria não recepcionou protocolos no 1º semestre de 2025.

A Ouvidoria também recepcionou contatos iniciados através da caixa de e-mail dedicada, em caráter de primeiro atendimento, portanto, sem abertura de protocolo, tomando providências quanto ao direcionamento ao canal adequado.

Com o sistema de gravação disponibilizado através de acordo de nível de serviços junto ao Grupo Societe Generale, o acesso às gravações depende de solicitação específica ao departamento de compliance do provedor de serviços. Uma vez requeridos os áudios, todas as gravações ficam devidamente arquivadas na companhia, para atendimento aos requisitos regulatórios.

2.2 Atualização da Política de Ouvidoria

Na data da publicação do presente relatório, dados os entendimentos internos e propostas endereçadas pelo Ouvidor, ajustou-se os seguintes tópicos: (i) Atualização dos links de Ouvidoria; (ii) atualização dos links de canais de primeiro atendimento, e (iii) atualização do e-mail dedicado à Ouvidoria.

A Ouvidoria reporta ainda que submeteu o reporte semestral ao Departamento de Compliance do BPCE, o qual atua como segunda linha de defesa quanto à qualidade das atividades prestadas aos clientes da companhia, para a devida aprovação na Ata de Reunião de Diretoria competente.

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 entre 3 e 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. SECÃO QUANTITATIVA

3.1 Quanto à gravação das chamadas (0800)

Verificou-se a existência de 20 (vinte) chamadas telefônicas registradas no sistema **VERBA** referente a atuação de todo o semestre (janeiro a junho de 2025), sendo que das 20 (vinte) 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 conduzidos pelo atendente de Ouvidoria, independentemente da abertura do protocolo formal de atendimento.

Detalhamento							
Protocolos abertos via e-mail	-	-	-	-	-	-	0
Protocolos que deveriam ser abertos	-	-	-	-	-	-	0
Chamadas mudas	-	-	-	-	-	-	0
Indicação para o Fale Conosco	7	3	-	-	-	1	11
Ligação caiu	1	-	-	-	-	-	1
Retorno de protocolo	-	-	-	-	-	-	0
Ligação informativa	-	-	1	-	1	-	2
Ininteligível	-	-	-	-	-	-	0
Chamadas sem nenhum vínculo com o BPCE	4	1	-	-	1	-	6
Suspeita de fraude atendida - sem necessidade de tratamento	-	-	-	-	-	-	0
Problemas com chamadas que deveriam ser reportadas a GTS	-	-	-	-	-	-	0

3.2 Quanto ao atendimento através da Caixa de e-mail

O Canal oficial da Ouvidoria (ouvidoria@socgen.com), não foi recepcionado atendimento que gerasse a abertura de protocolos, as ligações recebidas têm o detalhamento no quadro acima. Ademais, o conteúdo não implicava em demanda de Ouvidoria, e foi direcionado para o canal de primeiro atendimento.

3.3 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 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, como não tivemos protocolo aberto, logo não 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.

Conteúdo da pesquisa de qualidade disponibilizada ao Consulente

“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: 00 (zero) formulário de avaliação enviado ao Consulente.

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 manteve as práticas e procedimentos já implementados, sem alterações significativas nas atividades realizadas.

A Ouvidoria reforça o compromisso com a qualidade e a eficiência nos atendimentos. O atual modelo de trabalho tem demonstrado consistência nos resultados, contribuindo para a continuidade dos processos de maneira organizada e alinhada às diretrizes institucionais e regulatórias. Nesse sentido, a Ouvidoria permanece à disposição para avaliação de eventuais sugestões e melhorias que possam surgir futuramente.

As principais alterações e atualizações referentes ao semestre anterior são referentes à nova caixa de e-mail dedicada, novo site para acesso ao canal de primeiro atendimento (SAC/Fale Conosco) e a submissão às condições existentes em acordo de nível de serviço para o acesso aos áudios decorrentes de chamadas ao número 0800 dedicado à função.

Atenciosamente,

Roberto Luís Martinelli de Oliveira
Diretor responsável pela Ouvidoria

Igor Carnáuba Camelo
Ouvidor responsável pela Ouvidoria

PARECER DE COMPLIANCE BPCE ES BRASIL

No primeiro semestre 2025, temos como fato relevante a troca de controle acionário da antiga SGEF (Societe Generale Equipment Finance), que se tornou BPCE Equipment Solutions. Com a mudança de controle, a Ouvidoria deixou de ser uma atividade prestada para o Conglomerado SG Brasil e passou a ser uma Ouvidoria independente da BPCE Equipment Solutions a partir de 05/03/2025. A entidade encontra-se em um período de transição, no qual a infraestrutura de tecnologia ainda está sob gestão do Grupo Societe Generale. Para este período foi assinado acordo de prestação de serviço denominado TSA, o qual contempla o sistema VERBA, responsável pelo registro das ligações do canal de Ouvidoria.

Em conformidade com seu papel de segunda linha de defesa, o departamento de Compliance da BPCE Equipment Solutions realizou a revisão sobre as atividades de Ouvidoria referentes ao primeiro semestre de 2025.

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 BPCE ES ouviu todas as 20 ligações registradas no sistema VERBA. Ratificando o mapa abaixo indicado:

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Total
Total de chamadas (Com e sem gravação no VERBA)	12	4	1	0	2	1	20
Total de gravações no VERBA	12	4	1	0	2	1	20
Total de Protocolos	-	-	-	-	0	-	0

Detalhamento							
Protocolos abertos via e-mail	-	-	-	-	-	-	0
Protocolos que deveriam ser abertos	-	-	-	-	-	-	0
Chamadas mudas	-	-	-	-	-	-	0
Indicação para o Fale Conosco	7	3	-	-	-	1	11
Ligação caiu	1	-	-	-	-	-	1
Retorno de protocolo	-	-	-	-	-	-	0
Ligação informativa	-	-	1	-	1	-	2
Ininteligível	-	-	-	-	-	-	0
Chamadas sem nenhum vínculo com o BPCE	4	1	-	-	1	-	6
Suspeita de fraude atendida - sem necessidade de tratamento	-	-	-	-	-	-	0
Problemas com chamadas que deveriam ser reportadas a GTS	-	-	-	-	-	-	0

Neste semestre, não foi registrada abertura de protocolo. O departamento de Compliance checkou as ligações e identificou o que segue:

- Sobre os pedidos de informação recebidos por telefone:
 - Foram recepcionadas 20 (vinte) chamadas (com gravação no VERBA) no período analisado e todas foram verificadas;
 - Nenhum dos casos analisados esteve em desacordo com os itens da política de Ouvidoria.

Sem mais para o momento, subscrevemo-nos,

Sueli Dantas

Chief Compliance Officer