



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2º SEMESTRE 2025

BPCE ES BRASIL

15 DE JANEIRO DE 2026

- 01 APRESENTAÇÃO
- 02 FINALIDADE DA OUVIDORIA
- 03 ESTRUTURA
- 04 CANAIS DE ATENDIMENTO
- 05 INDICADORES
- 06 CONSIDERAÇÕES FINAIS

1.

RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA 2º SEMESTRE DE 2025



RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA 2º SEMESTRE DE 2025

APRESENTAÇÃO

- Este documento apresenta os resultados acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do BPCE Equipment Solutions Brasil S.A – Arrendamento Mercantil (“BPCE”) no segundo semestre de 2025. 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, de 31 de março de 2022.
- Após a data de 28 de fevereiro de 2025, A BPCE Equipment Solutions Brasil S.A – Arrendamento Mercantil (“BPCE”). Com a segregação das atividades de Ouvidoria ficaram circunscritas exclusivamente às atividades do BPCE.

FINALIDADE DA OUVIDORIA

- Atender às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas em outros canais de atendimento primário instituição; atuar como canal de comunicação entre a instituição os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos; 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, mantendo a Diretoria devidamente informada sobre os problemas e deficiências detectadas no cumprimento das atribuições da Ouvidoria.

ESTRUTURA DA ORGANIZAÇÃO

- A Ouvidoria está definida na estrutura da entidade BPCE Equipment Solutions Brasil S.A. – Arrendamento Mercantil para o Conglomerado, de forma compatível à estratégia/foco de atuação exclusiva junto aos clientes corporativos e complexidade dos produtos ofertados. A estrutura organizacional estabelecida no início do 2º semestre era: (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-br-es@groupebpce.com), internet (para divulgação ampla do canal) e correspondência, em julho houve o desligamento de um atendente, ficando apenas com o Ouvidor a responsabilidade do retorno aos consulentes.
- 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.
- Para que seja direcionada demanda ao Canal de Ouvidoria há a necessidade de consulta preliminar aos canais de primeiro atendimento, conforme a origem de negócios do consulente:
- BPCE: <https://www.equipmentsolutions.groupebpce.com/pt/a-nossa-presenca-geografica/brazil/>

CANAIS DE ATENDIMENTO

- A Ouvidoria dispõe de canais institucionais eficazes, para acesso gratuito dos clientes e usuários do Groupe BPCE, por meio de telefone (0800 770 979 8), correio eletrônico exclusivo (ouvidoria-br-es@groupebpce.com), internet (divulgação ampla do canal) e correspondência.

INDICADORES

- A Ouvidoria recepcionou, no 2º semestre de 2025, o total de 7 chamadas telefônicas registradas no sistema **VERBA** referente a atuação de todo o semestre (julho a dezembro de 2025), sendo que das 7 (sete) ligações, nenhuma delas foi objeto de abertura de protocolo.
- 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.

INDICADORES

Não tivemos protocolos abertos no 2º semestre.

ANÁLISE DAS PESQUISAS DE QUALIDADE

Devido não ter abertura de protocolos consequentemente não tem envio de pesquisas nem resultados apurados da mesma.

Considerações Finais do Diretor e do Ouvidor

Eficácia: Mesmo sem abertura de protocolos, a Ouvidoria entende que é de suma importância atender o tempo médio de solução para os consulentes.

Adequação: A estrutura atual é adequada e compatível com à estratégia e complexidade dos produtos e serviços oferecidos pelo conglomerado prudencial.

Certificação: A Ouvidoria mantém funcionários certificados para exercício da função.

Proposta do Ouvidor: Inclusão de mais dois atendentes de Ouvidoria.

Conclusão: A Ouvidoria ratifica que as atividades e providências tomadas no curso do semestre foram compatíveis e eficazes para o devido atendimento através do canal.

CONSIDERAÇÕES DE COMPLIANCE

- No segundo semestre 2025, a BPCE Equipment Solutions permanece em período de transição, no qual a infraestrutura de tecnologia ainda está sob gestão do Grupo Societe Generale. O acordo de prestação de serviço denominado TSA está previsto até início de 2027 e 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 segundo semestre de 2025.
- A estrutura de atendimento é composta pelo Ouvidor - devidamente certificado por entidade de reconhecida capacidade técnica - a qual mostrou-se adequada ao nível de serviço prestado, tendo em vista a volumetria de atendimento registrada.



INDICADORES

Para o acompanhamento das atividades de Ouvidoria, o departamento de Compliance da BPCE ES ouviu todas as 07 ligações registradas no sistema VERBA. Ratificando o mapa abaixo indicado:

	Detalhamento						Total
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	
Protocolos abertos via e-mail	-	-	-	-	-	-	-
Protocolos que deveriam ser abertos	-	-	-	-	-	-	-
Chamadas mudas	-	-	-	-	-	-	-
Indicação para o Fale Conosco	2,00	-	1,00	-	-	-	3,00
Ligação caiu	-	-	-	-	-	-	-
Retorno de protocolo	-	-	-	-	-	-	-
Ligação informativa	-	-	-	1,00	-	2,00	3,00
Ininteligível	-	-	-	-	-	-	-
Chamadas sem nenhum vínculo com o BPCE	-	-	-	1,00	-	-	1,00
Suspeita de fraude atendida - sem necessidade de tratamento	-	-	-	-	-	-	-
Problemas com chamadas que deveriam ser reportadas a GTS	-	-	-	-	-	-	-

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 07 (sete) 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



Financing ambition, empowering progress

equipmentsolutions.groupebpce.com



groupeBPCE.com