

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DA OUVIDORIA**

Resolução nº 4.860 , Art. .12º , de 23 de outubro de 2020

**2º SEMESTRE 2020**

## APRESENTAÇÃO

O Diretor responsável pela Ouvidoria do Banco Semear, assim como seu Ouvidor, apresenta o **RELATÓRIO ESTATÍSTICO DA OUVIDORIA**, relativo ao semestre findo em 31 de dezembro de 2020.

O relatório foi elaborado em conformidade com a Resolução nº 4.860 de 23 de outubro de 2020, do Conselho Monetário Nacional.

Serão apresentados quadros e gráficos relativos às ocorrências registradas na Ouvidoria, formalizadas no segundo semestre de 2020, comparadas com o mesmo período de 2019.

É importante ressaltar que houve um aumento de **15,38%** das ocorrências formalizadas na Ouvidoria do Banco Semear entre os dois períodos apresentados neste relatório.

**PERFIL - BANCO SEMEAR**

Com o propósito de contribuir com o cenário econômico de Minas Gerais, oferecendo serviços financeiros a nossos clientes e parceiros, nasceu, em 2006, o Banco SEMEAR. Ao longo dos anos, ampliamos nossa participação no mercado nacional, aumentamos nossa carteira de produtos e serviços, nos tornando um banco múltiplo e inovador, com foco em inclusão e educação financeira. O Banco Semear acredita no relacionamento transparente e em informações claras para decisões conscientes; que seus clientes sejam positivamente surpreendidos a cada entrega; no lucro como veículo de crescimento sustentável para nossos acionistas, colaboradores, clientes e para a sociedade; na inovação, no trabalho e no poder das equipes como caminho para a perenidade. Que os valores unem e que a união constrói.

**GOVERNANÇA**

Nosso propósito é trabalhar sempre em observância às normas e orientações do Banco Central do Brasil, sempre assegurando aos nossos clientes o recebimento, o registro, a instrução e a análise das reclamações para à Ouvidoria, originadas pelos mesmos, dando sempre tratamento formal e adequado, conforme disciplina a Resolução 4.860 de 23/10/2020, do Conselho Monetário Nacional que trata do componente organizacional de Ouvidorias.

## **CANAIS DE ATENDIMENTO**

### **Ouvidoria**

Atendimento de segunda a sexta, das 09h às 18h

Telefone: 0800 942 7600

E-mail da ouvidoria: [ouvidoria@bancosemear.com.br](mailto:ouvidoria@bancosemear.com.br)

### **Correspondência:**

Reclamações via correspondência são direcionadas à sede do Banco Semear

Av. Afonso Pena 3577 – 3º Andar – Bairro Serra – Belo Horizonte/MG - CEP: 30130-008.

### **Atendimento presencial**

**Realizado na sede do Banco Semear**

**Av. Afonso Pena 3577 – 3º Andar – Bairro Serra – Belo Horizonte/MG - CEP: 30130-008.**

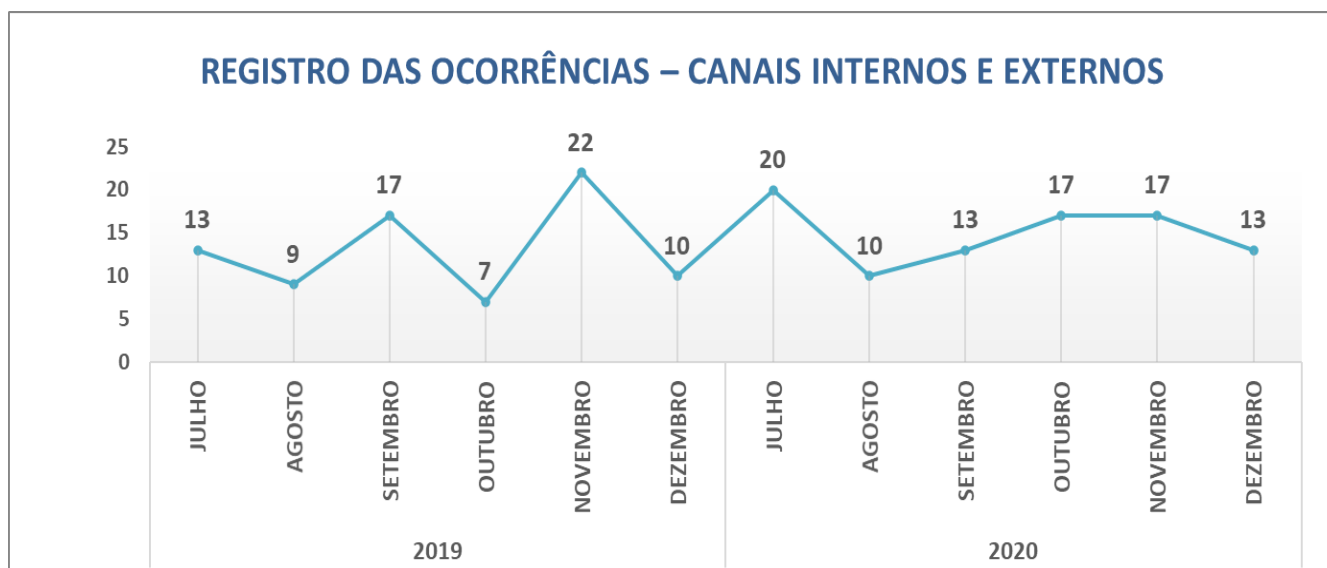
### **SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor**

**O SAC é o contato do cliente com a Instituição para obtenção de informações, solução de reclamações e cancelamentos.**

**Telefone:**

- **0800 702 6700 - SAC**
- **0800 030 3000 – SAC auditivos ou fala**
- **Atendimento por e-mail – [atendimento@bancosemear.com.br](mailto:atendimento@bancosemear.com.br)**

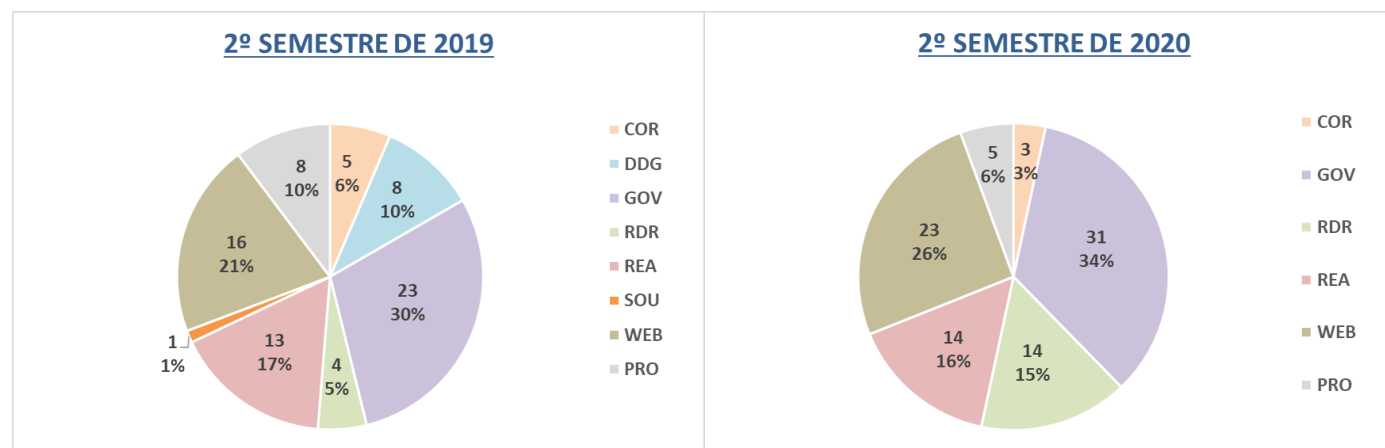
**PERCENTUAL DE OCORRÊNCIAS**



Ouvidoria do Banco Semear formalizou, durante o semestre findo em 31/12/2020, 90 (noventa) ocorrências. Comparando com o mesmo período de 2019 que foram 78 (setenta e oito) ocorrências formalizadas, podemos observar que houve um aumento de **15,38%**.

## ORIGEM

Os clientes, usuários e fornecedores dos produtos do Banco Semear, poderão registrar suas reclamações de 9 maneiras:



No gráfico acima é predominante o registro de reclamações através da Plataforma do Consumidor.gov tanto no 2º semestre de 2019 quanto no 2º semestre de 2020, onde a demanda de ocorrência foi maior.

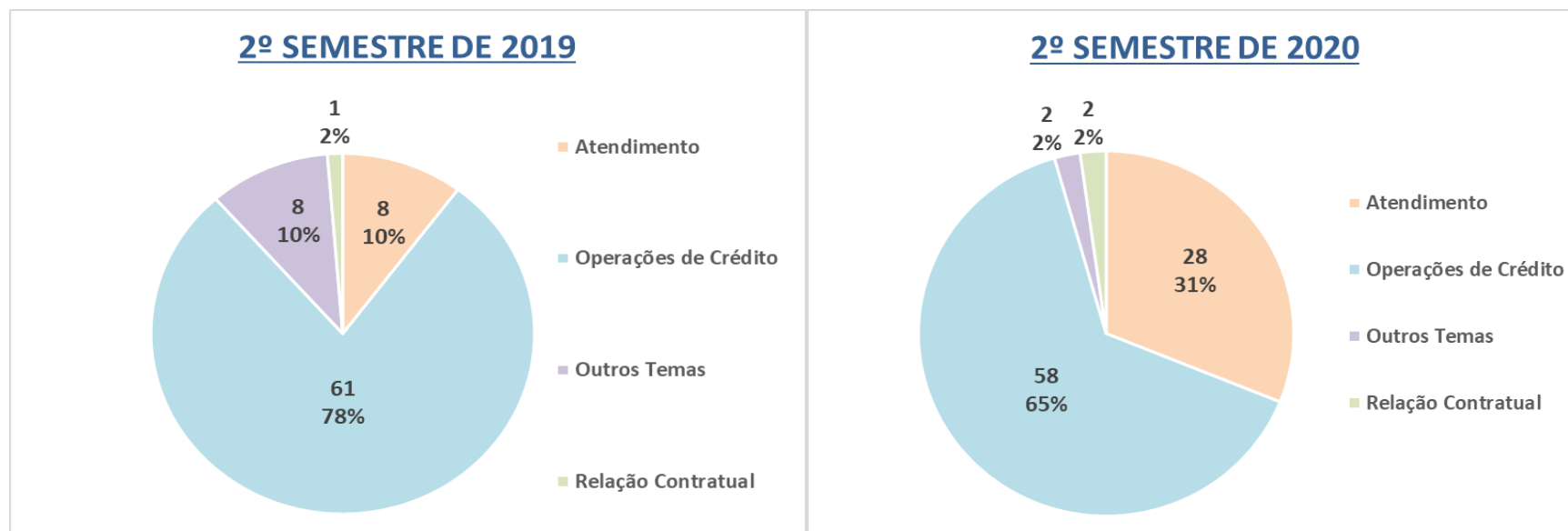
### Canais Internos:

- WEB** – Demandas registradas no site da instituição;
- DDG** – Demandas registradas no telefone 0800 9426700 da Ouvidoria;
- COR** – Demandas registradas através de correspondência enviada para Ouvidoria;
- PRE** – Demandas registradas com a presença do cliente;

### Canais Externos:

- RDR** – Demandas registradas no site do Banco Central do Brasil;
- GOV** – Demandas registradas no site Consumidor.gov;
- REA** – Demandas registradas no site Reclame Aqui;
- SOU** – Demandas registradas no site SouWeb do INSS;
- PRO** – Demandas registradas via CIP eletrônica em plataforma do

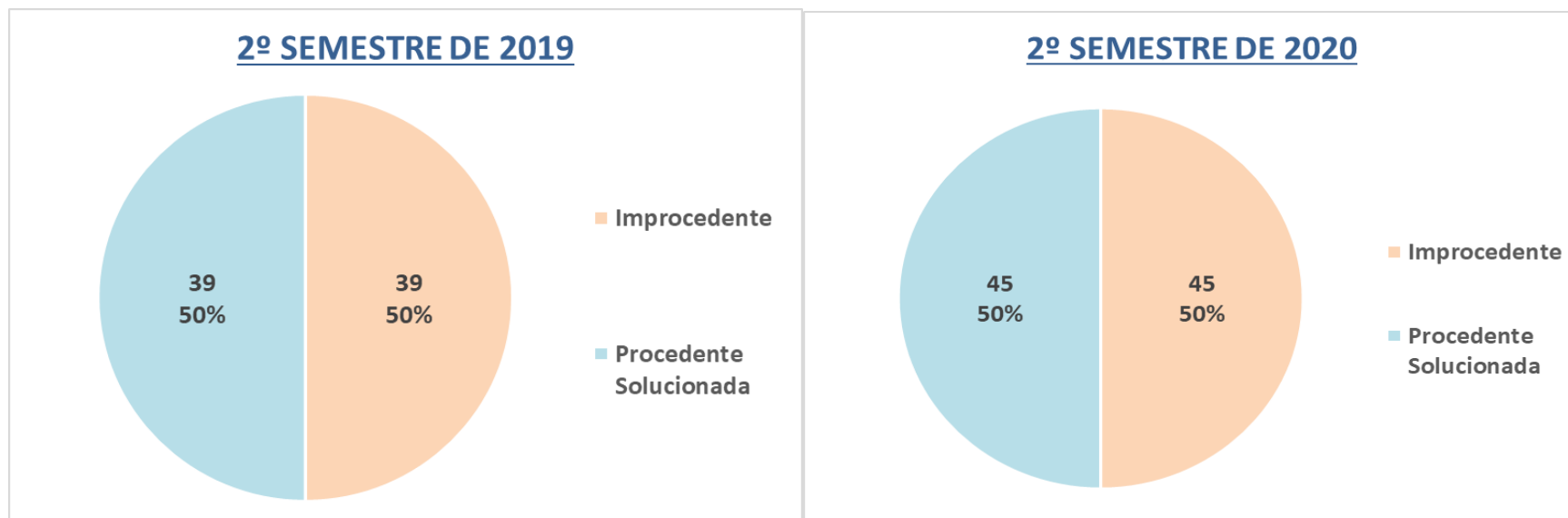
## TEMAS PREDOMINANTES



De acordo com as regras do Banco Central do Brasil, devemos classificar as reclamações por Temas (motivos). Os motivos relativos às ocorrências dos semestres findos em dezembro de 2019 e 2020, são: **Atendimento, Operações de Crédito, Relação Contratual e Outros Temas** que se referem às reclamações dos clientes envolvendo fraudes, golpes, e solicitação de cópia de contrato. Percebemos no gráfico acima o salto de ocorrências por operações de crédito, motivos de abranger as negociações de dívidas, o assunto mais questionado dos nossos clientes.

**CLASSIFICAÇÃO DAS OCORRÊNCIAS**

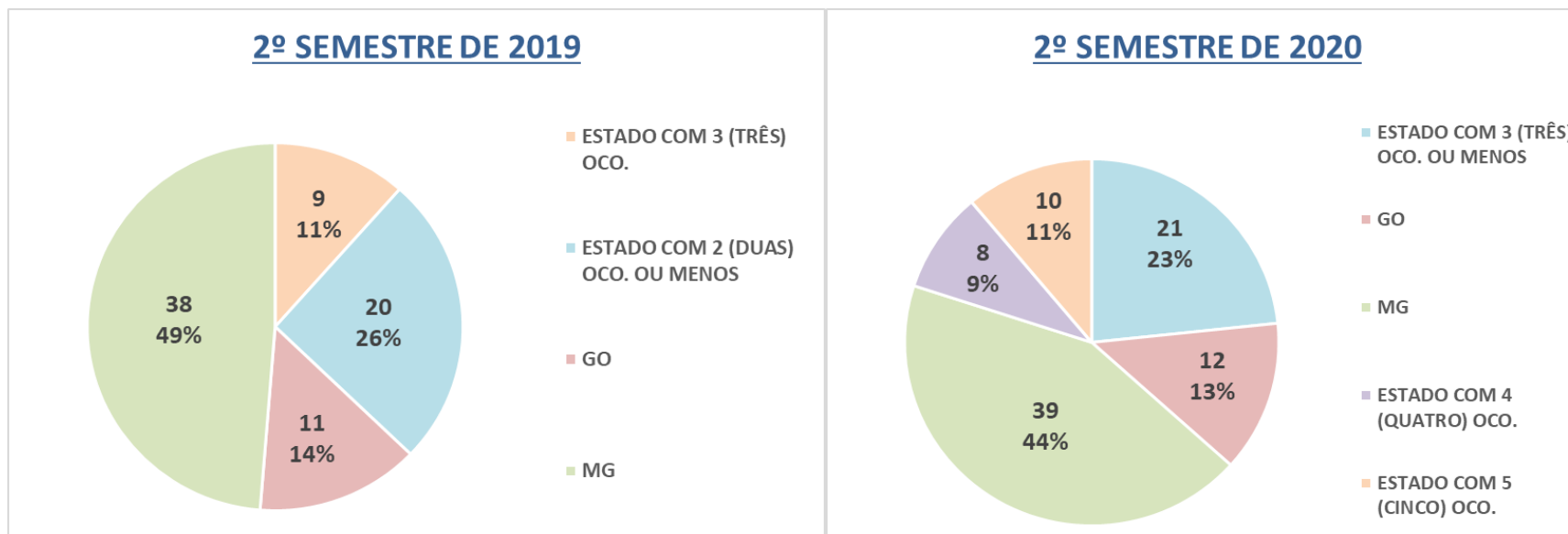
De acordo com norma do Banco Central do Brasil é necessário classificar as reclamações como **procedentes**, **improcedentes** e **procedentes não solucionadas**, independentemente do tipo de reclamação. No gráfico abaixo as ocorrências do segundo semestre de 2020, comparadas ao mesmo período de 2019, foram classificadas da seguinte forma:





## ESTADOS

No gráfico abaixo são demonstrados os Estados que mais originaram ocorrências na Ouvidoria do Banco Semear com predominância do Estado de Minas Gerais, com redução na comparação entre o mesmo período do ano anterior.



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Em 25 de Janeiro de 2018, o Conselho Monetário Nacional, instituiu a implantação do instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria a clientes e usuários. Os critérios da pesquisa foram regulamentados através da Circular 3.881 de 7 de Março de 2018 e também pela Carta Circular 3.880 de 11 de Maio de 2018.

No semestre findo em 31 de dezembro de 2020, como já mencionado, a Ouvidoria do Banco Semear, registrou 90 (noventa) ocorrências e, conforme disposição legal, a pesquisa será aplicada apenas para os registros das ocorrências realizadas através dos canais internos da Ouvidoria, ou seja, por telefone 0800, no site institucional, por correspondência ou presencialmente.

Sendo assim, **26** (vinte e seis) ocorrências foram levadas para avaliação de seus clientes e, apenas **2** clientes responderam à pesquisa na escala de 1 a 5, com a nota **5** pelo atendimento prestado e **5** pela solução apresentada pela Ouvidoria.

## **MENSAGEM FINAL**

A Ouvidoria segue com o compromisso de buscar sempre a melhoria contínua do atendimento, além da revisão e aprimoramento dos processos, buscando sempre a melhor experiência para cada Cliente de buscando identificar e corrigir as causas da insatisfação, baseando todas as suas ações nos valores de Ética, Transparência, Independência, Imparcialidade e Garantia de resposta.