

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DA OUVIDORIA

Resolução nº 4.433 , Art. .13º , de 23 de julho de 2015

1º SEMESTRE 2019

APRESENTAÇÃO

O Diretor responsável pela Ouvidoria do Banco Semear, assim como seu Ouvidor, apresentam o **RELATÓRIO ESTATÍSTICO DA OUVIDORIA**, relativo ao semestre findo em 30 de Junho de 2019.

O relatório foi elaborado em conformidade com a Resolução nº 4.433 de 23 de Julho de 2015, bem como ao disposto na Circular nº 3.503 de 26 de Julho de 2010, do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central do Brasil respectivamente.

Serão apresentados quadros e gráficos relativos às ocorrências registradas na Ouvidoria, formalizadas no primeiro semestre de 2019, comparadas com o mesmo período de 2018.

É importante ressaltar que houve um aumento de 52,78% 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, nasce, 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 4.433 de 23/07/2015, 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

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**

PERCENTUAL DE OCORRÊNCIAS

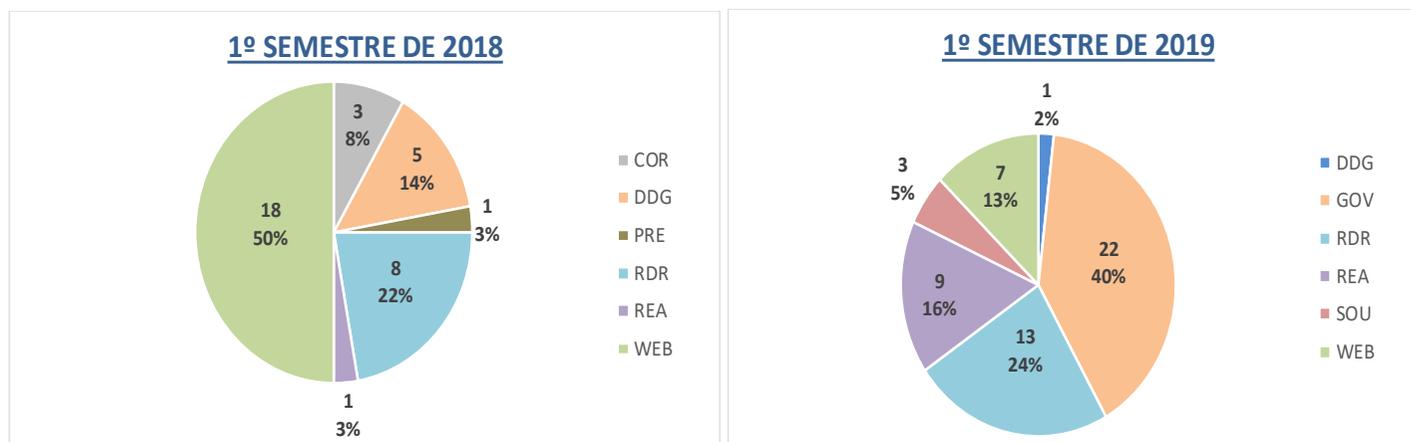
REGISTRO DAS OCORRÊNCIAS – CANAIS INTERNOS E EXTERNOS



Ouvidoria do Banco Semear formalizou, durante o semestre findo em 30/06/2019, 55 (cinquenta e cinco) ocorrências. A média de ocorrências neste semestre foi de 9 ocorrências por mês. Comparando com o mesmo período de 2018 que foram 36 (trinta e seis) ocorrências formalizadas, podemos observar que houve um aumento de **52,78%**.

ORIGEM

Os clientes, usuários e fornecedores dos produtos do Banco Semear, poderão registrar suas reclamações de 8 maneiras:



No gráfico acima é predominante o registro de reclamações através do site do Banco Semear no 1º semestre de 2018 e, no 1º semestre de 2019 a predominância é do Site Consumidor.gov, onde a demanda de ocorrência foi maior.

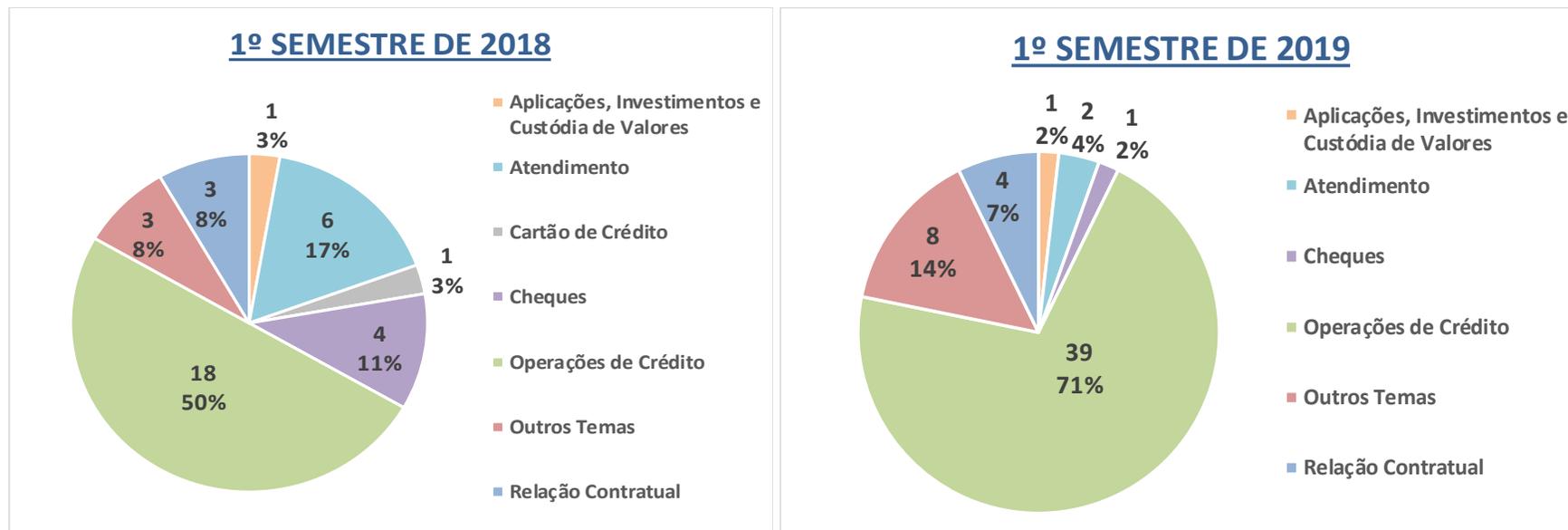
Canais Internos:

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

Canais Externos:

1. **RDR** – Demandas registradas no site do Banco Central do Brasil;
2. **GOV** – Demandas registradas no site Consumidor.gov;
3. **REA** – Demandas registradas no site Reclame Aqui;
4. **SOU** – Demandas registradas no site SouWeb do INSS;

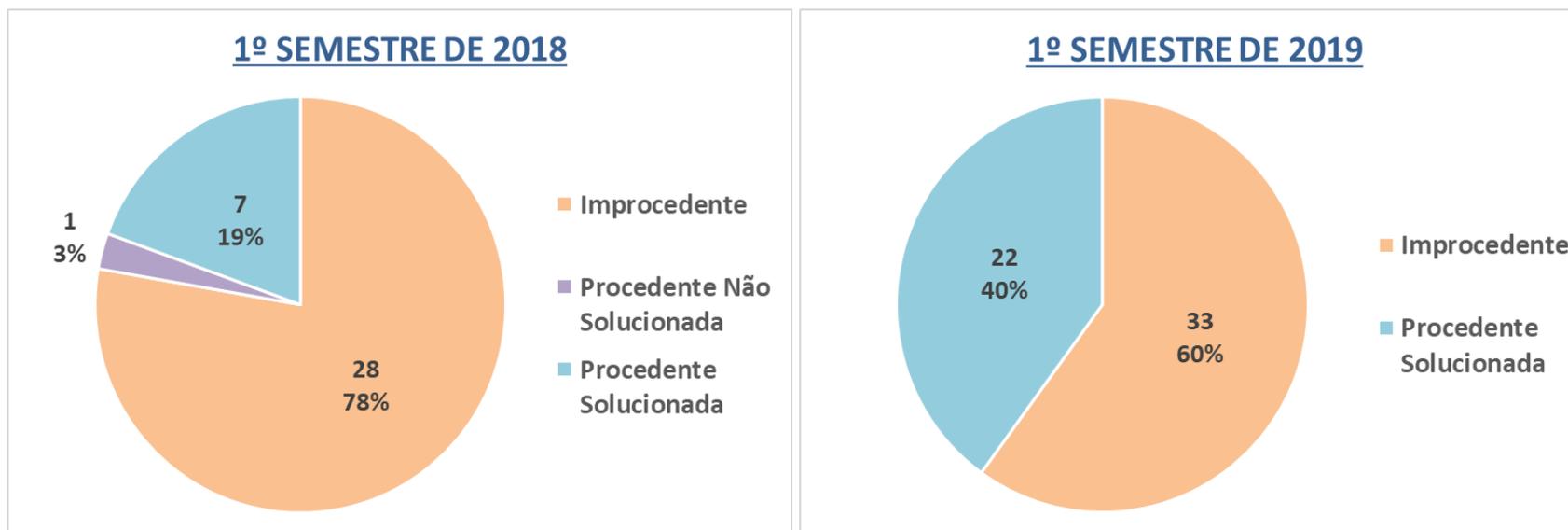
TEMAS PREDOMINANTES



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 Junho 2018 e 2019, são: **Atendimento, Cartão de Crédito, Cheques, Operação 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.

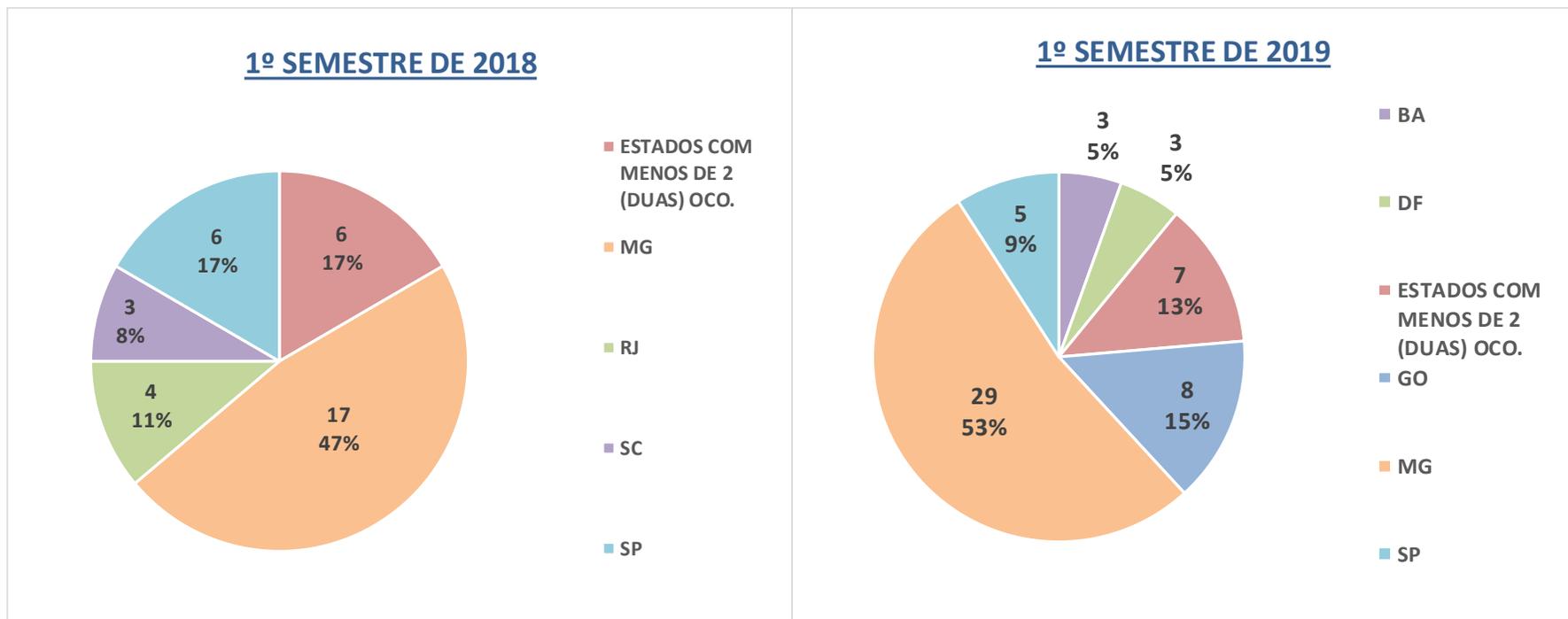
CLASSIFICAÇÃO DAS OCORRÊNCIAS

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 primeiro semestre de 2019, comparadas ao mesmo período de 2018, 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 30 de junho de 2019, como já mencionado, a Ouvidoria do Banco Semear, registrou 55 (cinquenta e cinco) ocorrências e, conforme disposição legal, a pesquisa será realizada 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 apenas **8** (oito) ocorrências foram levadas para avaliação de seus clientes e, apenas **1** cliente respondeu a pesquisa 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.