

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DA OUVIDORIA

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

2º SEMESTRE 2018

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 2018.

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 segundo semestre de 2018, comparadas com o mesmo período de 2017.

É importante ressaltar que houve um aumento de 28,57 % 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 4433 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

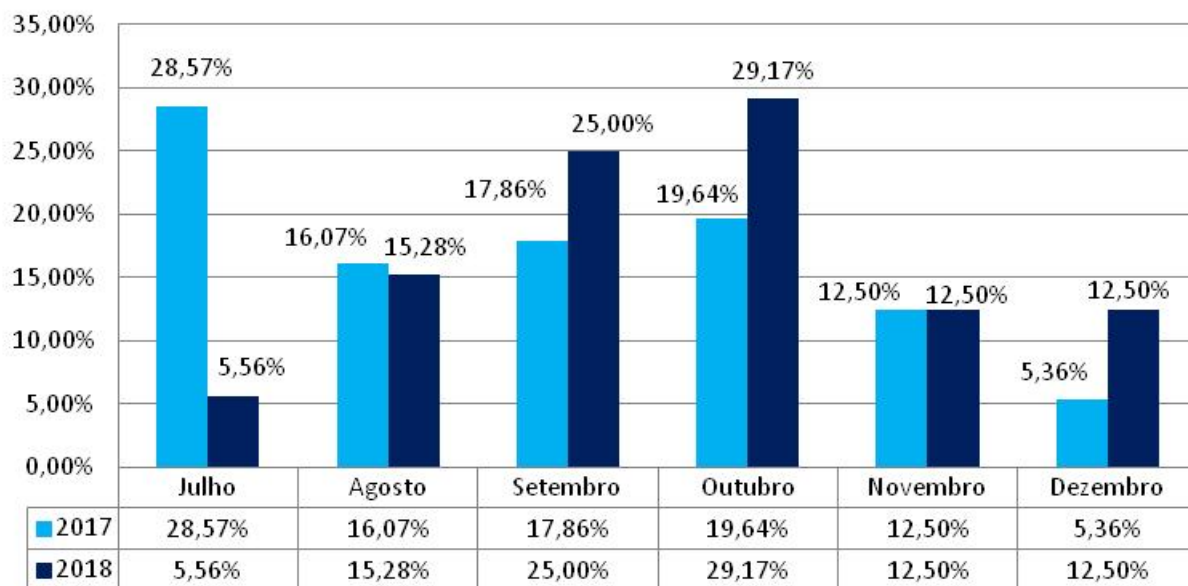
Av. Afonso Pena 3577 – 3º Andar – Bairro Serra – Belo Horizonte/MG - CEP: 30130-008.

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:

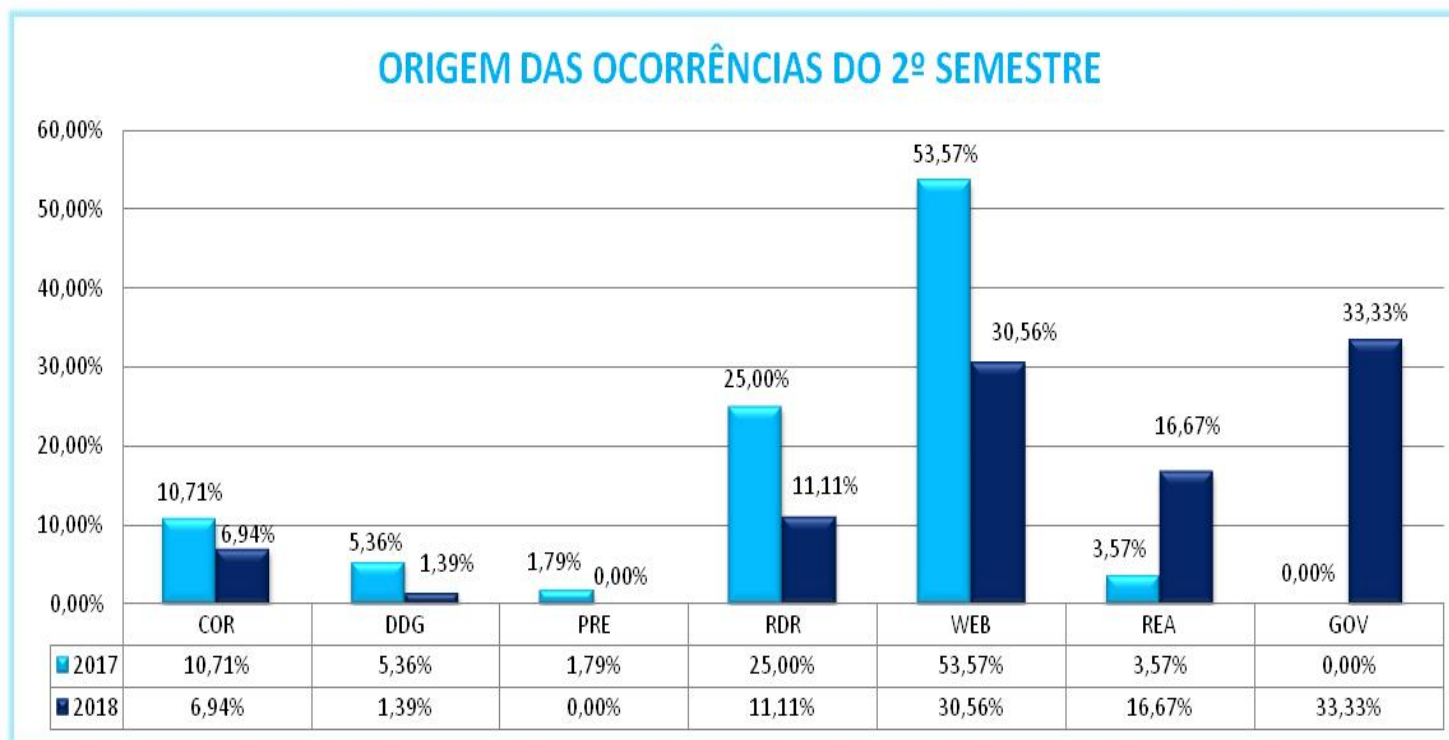
- **0800 702 6700 - SAC**
- **0800 030 3000 – SAC auditivos ou fala**
- **Atendimento por e-mail – atendimento@bancosemear.com.br**

PERCENTUAL DE OCORRÊNCIAS
REGISTRO DAS OCORRÊNCIAS NO 2º SEMESTRE


Ouvidoria do Banco Semear formalizou, durante o semestre findo em 31/12/2018, 72 (setenta e duas) ocorrências. A média de ocorrências neste semestre foi de 12 ocorrências por mês, o dobro do semestre anterior. Comparando com o mesmo período de 2017 que foram 56 (cinquenta e seis) ocorrências formalizadas, podemos observar que houve um aumento de 28,57%.

ORIGEM

Os clientes, usuários e fornecedores dos produtos do Banco Semear, poderão registrar suas reclamações de 7 maneiras:

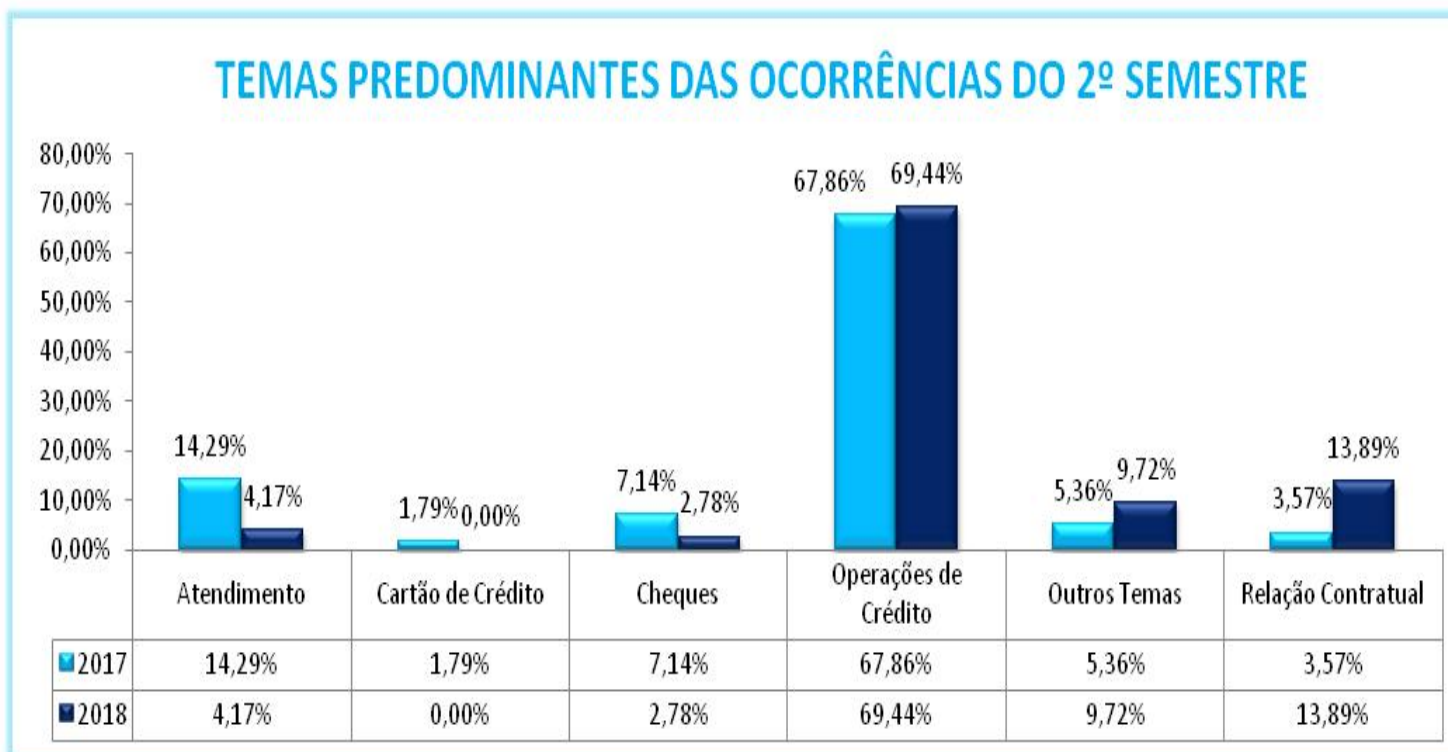


- ✓ DDG – Discagem Direta Gratuita – Telefone: 0800 9426700
- ✓ COR – Correspondência direta para a Ouvidoria
- ✓ WEB – Formulário próprio no site do Banco Semear
- ✓ PRE – Presencial, na sede do Banco
- ✓ RDR – Sistema de Registro de Demandas do Cidadão
- ✓ GOV – Formulário próprio disponibilizado no site Consumidor.GOV
- ✓ REA – Formulário próprio disponibilizado no site Reclame Aqui

No gráfico acima é predominante o registro de reclamações através do site do Banco Semear em 2017 e em, 2018 a predominância é do Site Consumidor.GOV, aonde a demanda de ocorrência foi maior.

TEMAS PREDOMINANTES

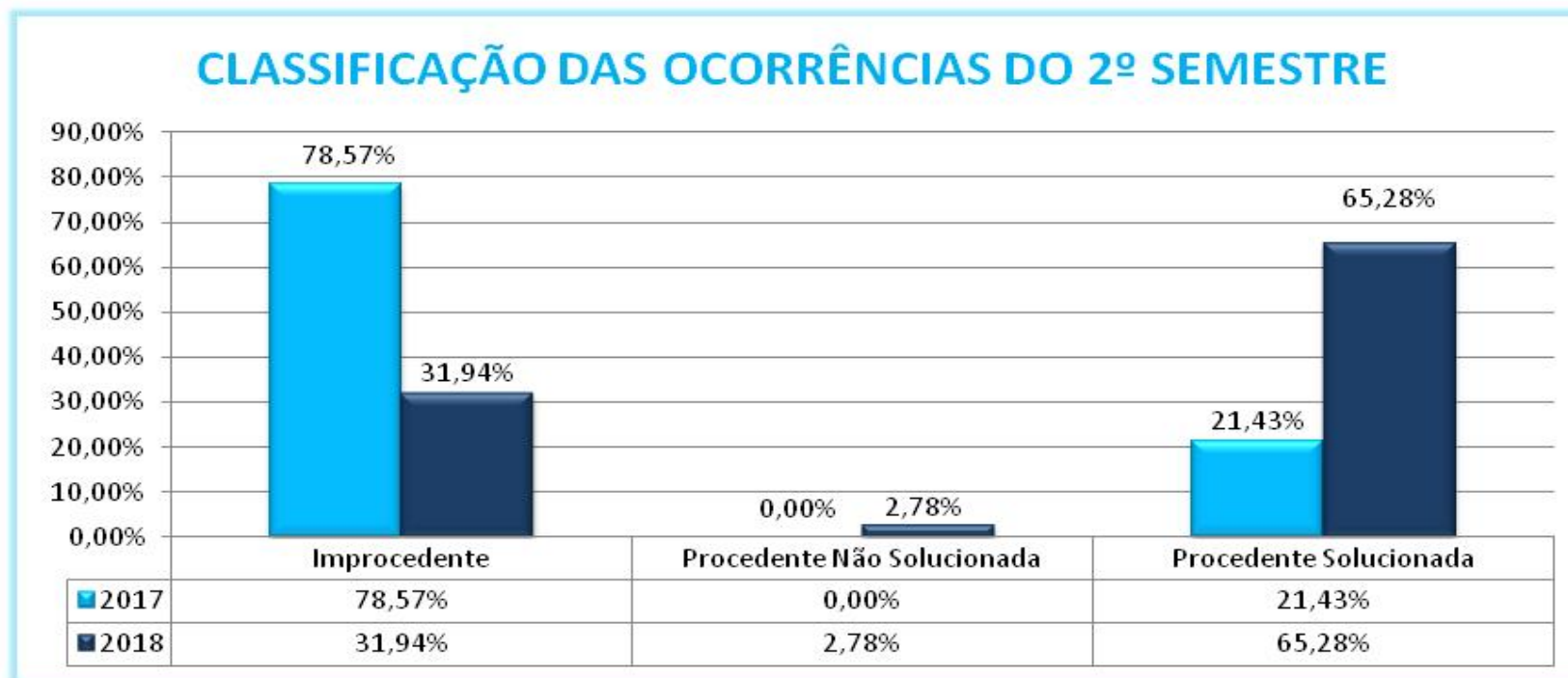
De acordo com as regras do Banco Central do Brasil, devemos classificar as reclamações por Temas (motivos). Os motivos relativos às ocorrências dos semestres findos em dezembro 2018 e 2017, são: **Atendimento, Cartão de Crédito, Cheques, Operação de Crédito, Relação Contratual e Outros Temas** que se referem às reclamações dos clientes envolvendo fraudes, golpes, e solicitação de copia de contrato. Percebemos no gráfico ao lado o salto de ocorrências por operações de crédito, motivos de abranger as negociações de dívidas, o assunto mais questionado dos nossos clientes



Operação de Crédito, Relação Contratual e Outros Temas que se referem às reclamações dos clientes envolvendo fraudes, golpes, e solicitação de copia de contrato. Percebemos no gráfico ao lado o salto de ocorrências por operações de crédito, motivos de abranger as negociações de dívidas, o assunto mais questionado dos nossos clientes

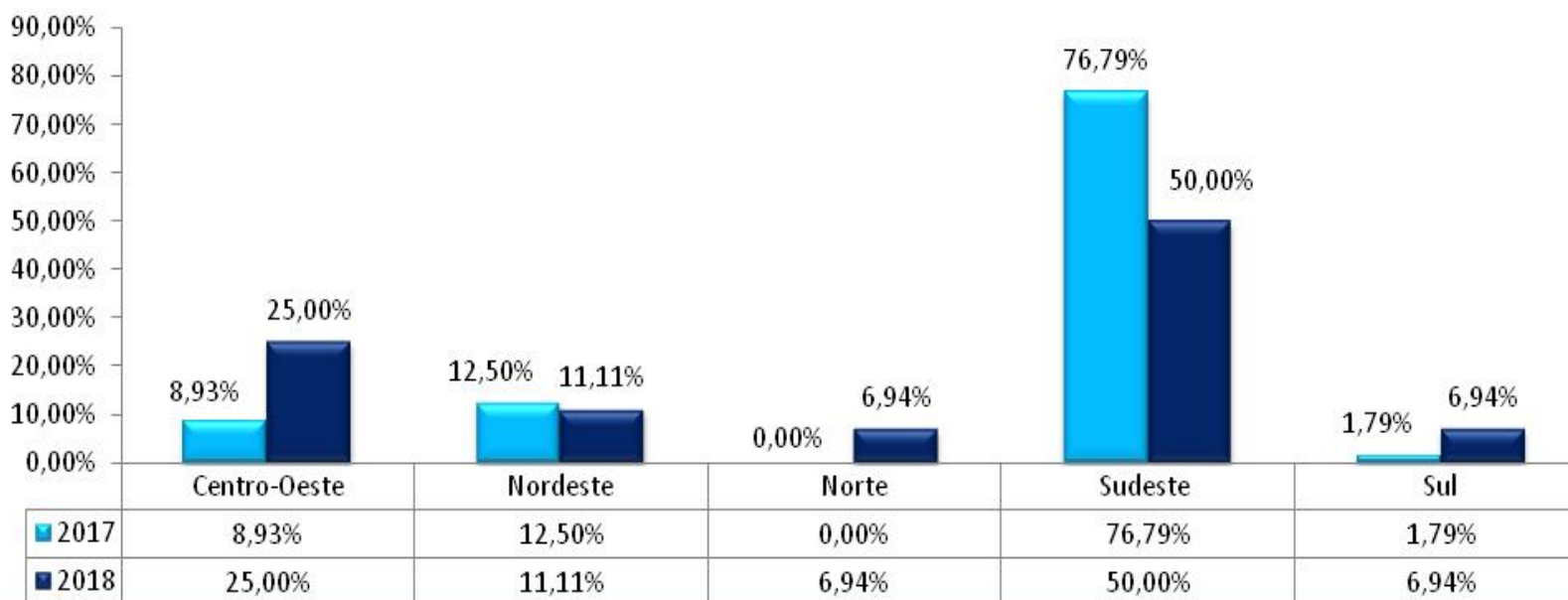
CLASSIFICAÇÃO DAS OCORRÊNCIAS

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 2018, comparadas ao mesmo período de 2017, foram classificadas da seguinte forma:



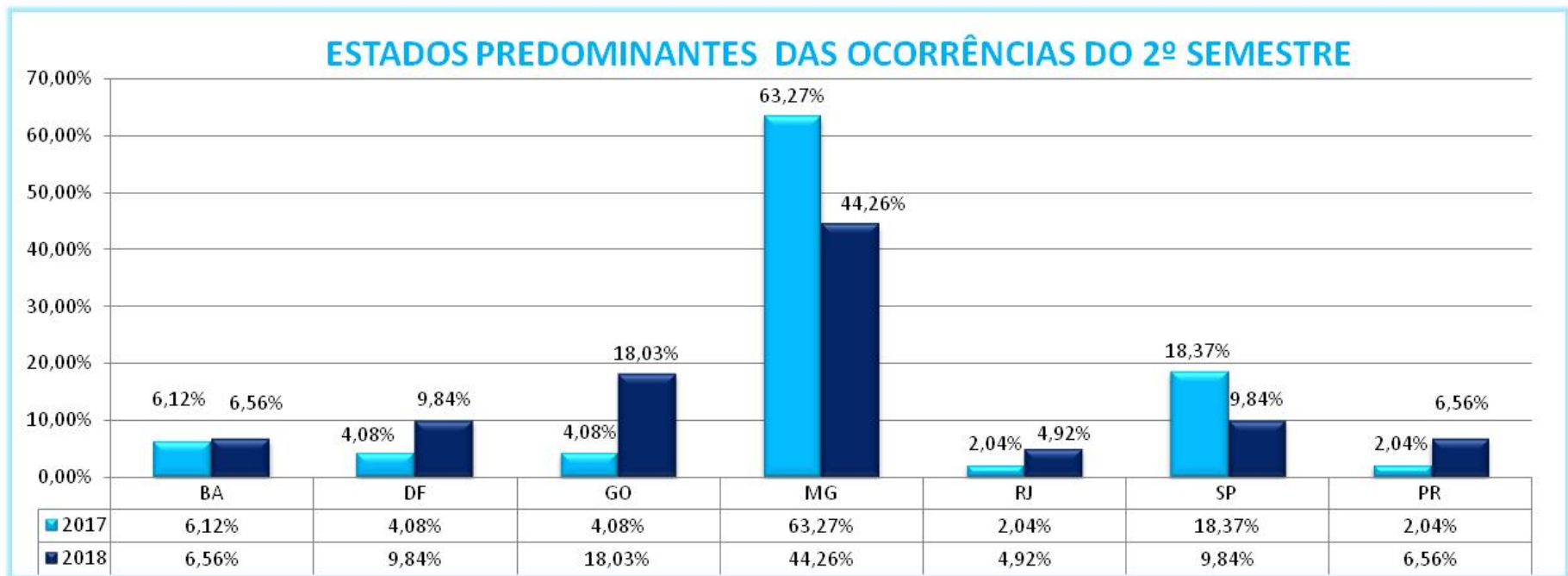
REGIÕES

Por meio de seus canais de atendimento, demonstrados neste relatório, a Ouvidoria do Banco Semear atendeu ocorrências das regiões do Brasil, apresentadas no gráfico abaixo, predominando nos dois períodos ocorrências originadas da Região Sudeste, foco de atuação da Instituição.

REGISTRO DAS OCORRÊNCIAS POR REGIÃO DO 2º SEMESTRE


ESTADOS

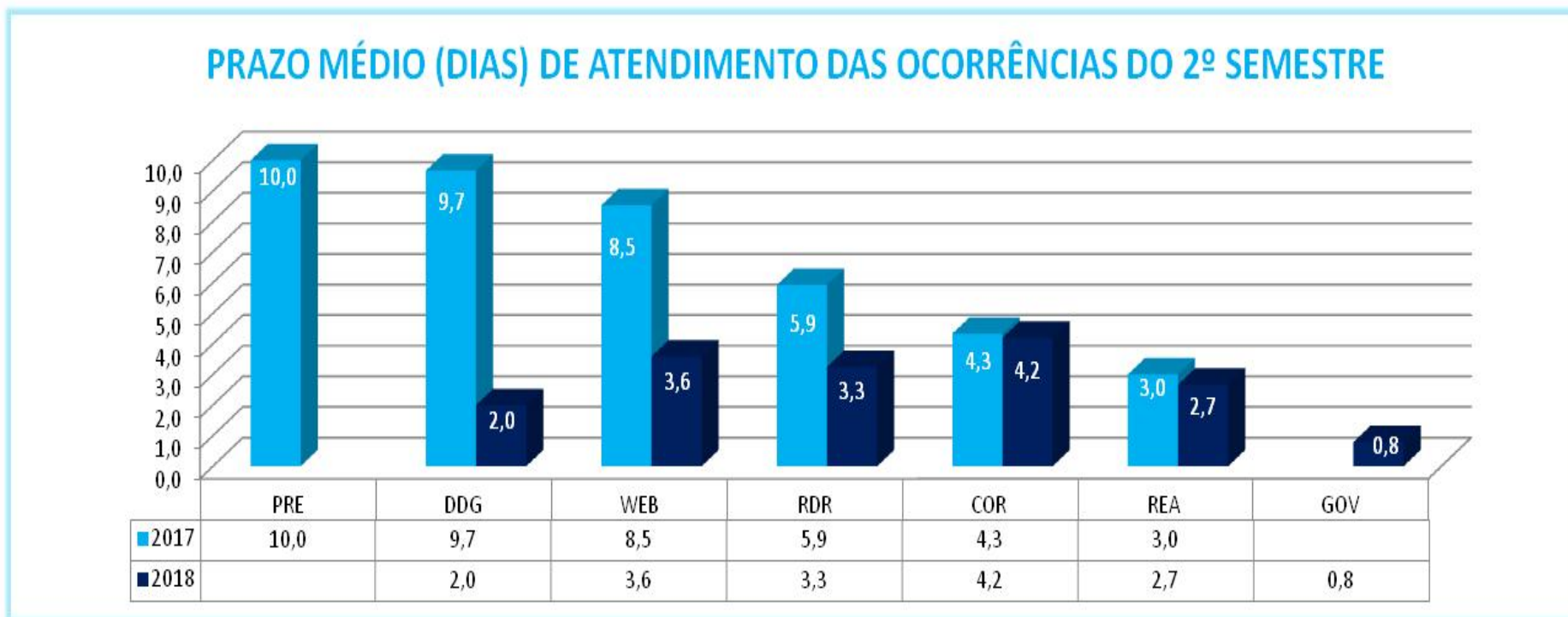
No gráfico abaixo são demonstrados os Estados que mais originaram ocorrências na Ouvidoria do Banco Semear com predominância do Estado de Minas Gerais, com redução na comparação entre o mesmo período do ano anterior.



PRAZO DE ATENDIMENTO

No período em análise (2º 2018), o prazo médio dos atendimentos foi de 4,6 dias úteis, ou seja, abaixo do prazo regulamentado pela Resolução nº 4.433, de 23/07/2015, que determina que o atendimento ocorra em, no máximo, 10 dias úteis.

Discriminando os principais Órgãos de Origem das demandas tratadas pela Ouvidoria, temos:



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.