

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DA OUVIDORIA**

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

**2º SEMESTRE 2023**

## **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 2023.

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 2023, comparadas com o mesmo período de 2022.

É importante ressaltar que houve redução de **25%** 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 em observância às normas e orientações do Banco Central do Brasil, 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 no. 4.860, de 23 de outubro de 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.**

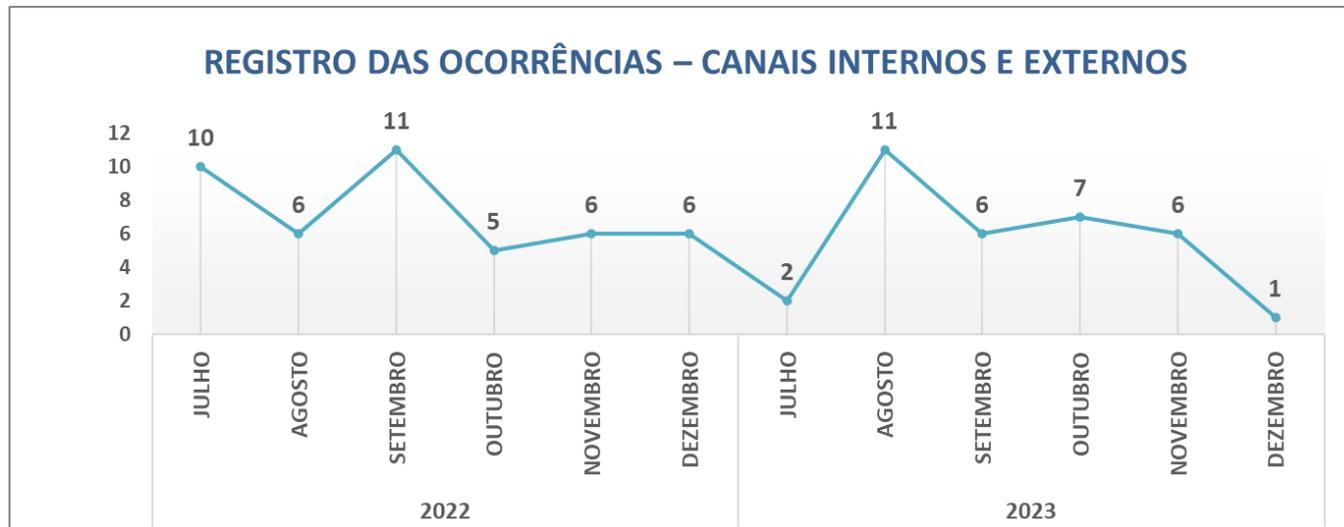
### **SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor**

**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)**

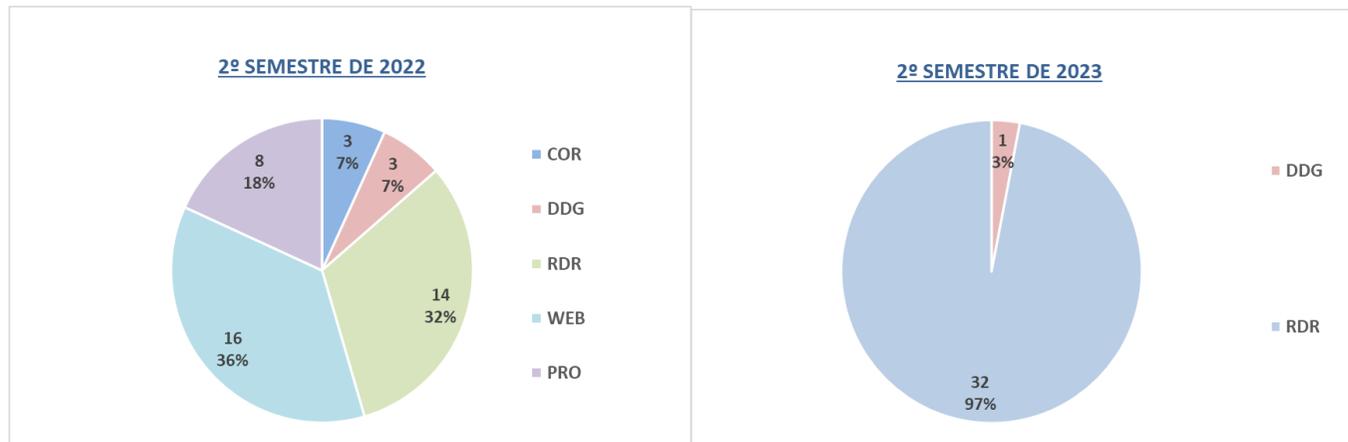
## PERCENTUAL DE OCORRÊNCIAS



A Ouvidoria do Banco Semear formalizou, durante o semestre findo em 31/12/2023, 33 (trinta e três) ocorrências. Comparando com o mesmo período de 2022 que foram 44 (quarenta e quatro) ocorrências formalizadas, podemos observar que houve redução de **25%**.

## ORIGEM

Os clientes, usuários e fornecedores dos produtos do Banco Semear, registraram suas reclamações de 6 maneiras:



No gráfico acima é possível observar a predominância dos registros das reclamações através das Plataformas do Banco Semear e do Banco Central (RDR) no 2º semestre de 2022 e do Banco Central (RDR) no 2º semestre de 2023.

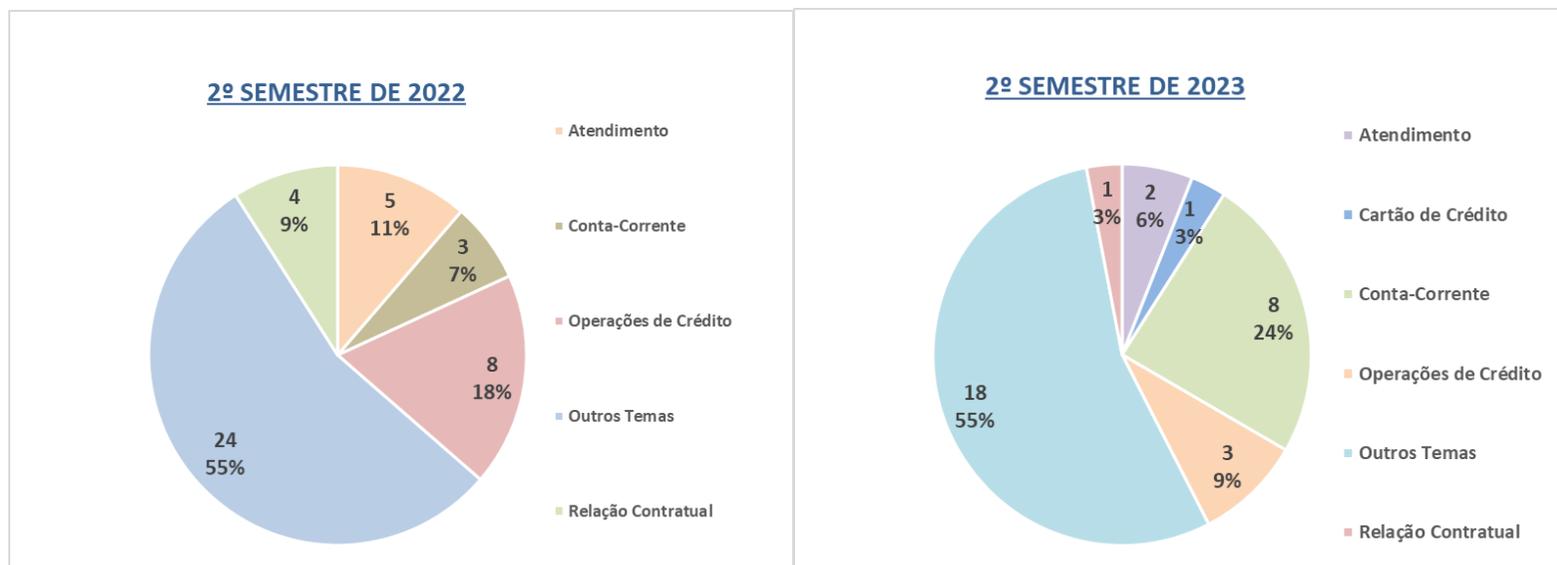
### Canais Internos:

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. **PRO** – Demandas registradas via CIP eletrônica em plataforma do PROCON;

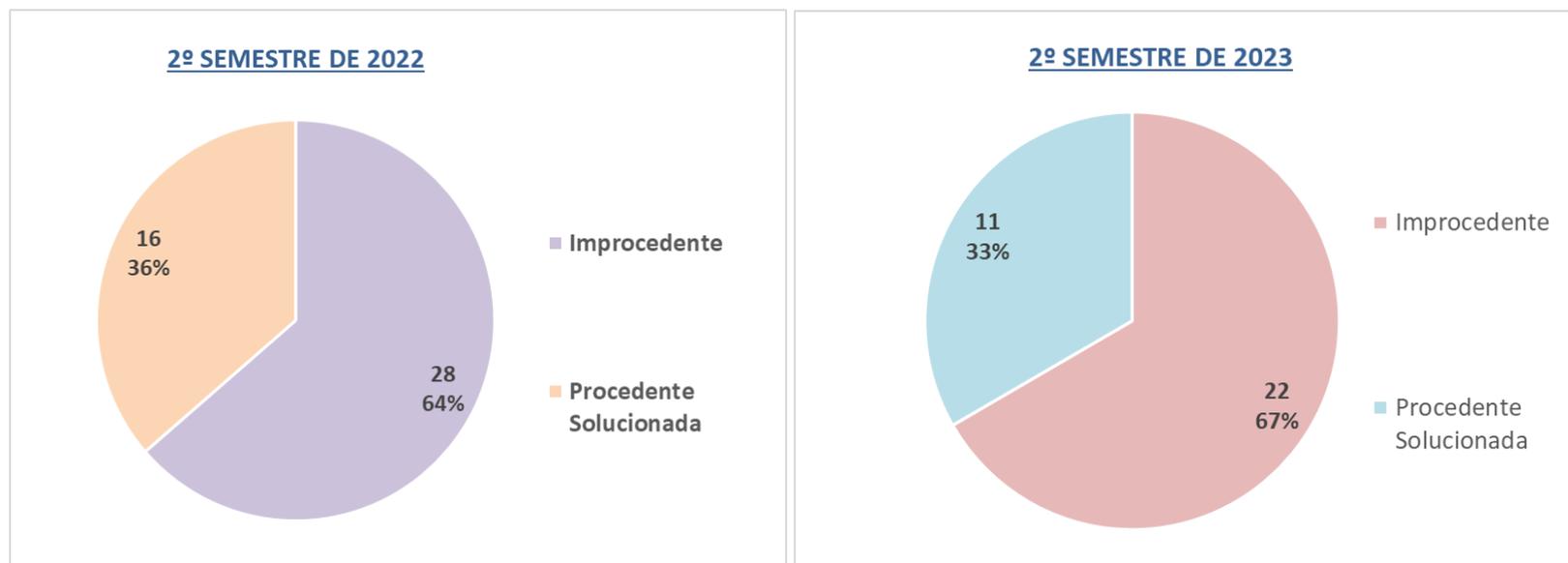
## TEMAS PREDOMINANTES



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 2022 e 2023, foram: Atendimento, Cartão de Crédito, Conta-Corrente, Operações de Crédito, Relação Contratual e Outros temas, representando este último, o maior percentual. Desta forma, entendemos importante explicitar os motivos mais frequentes: SCR, Devolução de Valores, Cobrança Indevida e Negativação.

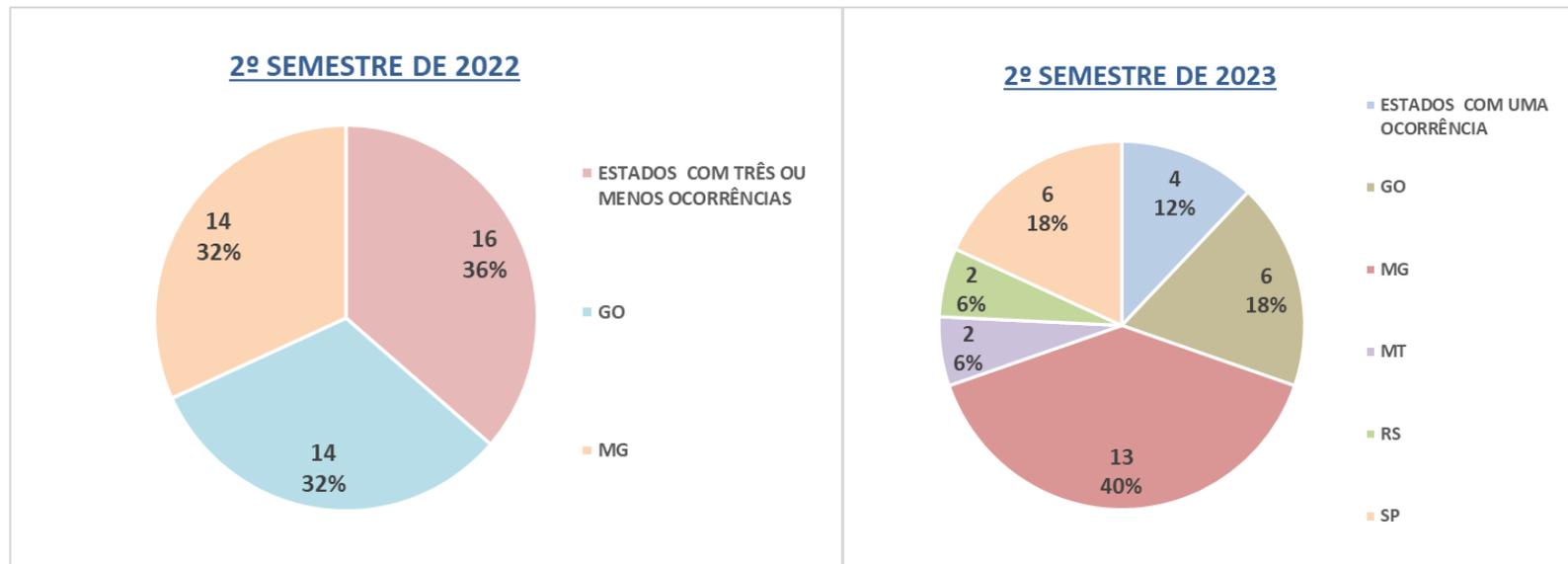
## CLASSIFICAÇÃO DAS OCORRÊNCIAS

De acordo com norma do Banco Central do Brasil é necessário classificar as reclamações como **improcedentes**, **procedentes solucionadas** e **procedentes não solucionadas**, independentemente do tipo de reclamação. No gráfico abaixo as ocorrências do segundo semestre de 2023, comparadas ao mesmo período de 2022, foram classificadas da seguinte forma:



## ESTADOS

No gráfico abaixo são demonstrados os Estados que mais originaram ocorrências na Ouvidoria do Banco Semear. Observamos a predominância do Estado de Minas Gerais, porém, com ligeira redução no ano de 2023, comparado a 2022.



## **PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

No semestre findo em 31 de dezembro de 2023, como já mencionado, a Ouvidoria do Banco Semear, registrou 33 (trinta e três) ocorrências.

Conforme disposição legal, a pesquisa deve ser aplicada apenas para os registros das ocorrências realizadas através dos canais internos da Ouvidoria, ou seja, através do telefone 0800, no site institucional, por correspondência ou presencialmente.

Estes registros totalizaram apenas 01 (uma) ocorrência. Neste caso, foi encaminhado a pesquisa com escala de 1 a 5, para avaliar o atendimento prestado e mesma escala para avaliar a solução apresentada pela Ouvidoria, porém o cliente não respondeu.

## **MENSAGEM FINAL**

A Ouvidoria segue com o compromisso de melhorar continuamente a experiência do cliente, através de um atendimento ágil e cortês, além da revisão e aprimoramento dos processos, identificando e corrigindo as causas da insatisfação, baseando todas as suas ações nos valores de Ética, Transparência, Independência, Imparcialidade e Garantia de resposta.