

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA 2024

O Diretor responsável pela Ouvidoria do Banco SEMEAR e o Ouvidor, apresentam o **RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA**, relativo ao semestre findo em 31 de dezembro de 2024.

O relatório foi elaborado em conformidade com o artigo 12º, da Resolução nº. 4.860, de 23 de outubro de 2020, do Conselho Monetário Nacional.

Preliminarmente, serão apresentados na seção descritiva, os aspectos avaliativos e a estrutura da Ouvidoria, além de outras questões relacionadas ao seu componente organizacional.

Na seção estatística, serão demonstrados os números das ocorrências registradas no semestre findo em 31 de dezembro de 2024, bem como quadros e gráficos comparativos com ocorrências registradas no mesmo período do ano de 2023.



ROBERTO WILLIANS SILVA AZEVEDO

Diretor Responsável



ANDRÉ RIBEIRO DUARTE

Ouvidor



PERFIL

Nascemos em Minas Gerais com a missão de inspirar o uso consciente de soluções financeiras.

Feito para você e para seu negócio, somos o seu parceiro oferecendo produtos customizados para as suas necessidades.

Há 18 anos no mercado, atuamos com o foco na democratização do acesso ao crédito para todos os públicos e no suporte aos varejistas para construir relacionamentos duradouros com seus consumidores.



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.

SEÇÃO DESCRITIVA

1) Exame de Certificação do integrante da ouvidoria:

No dia 06 de dezembro de 2024, o Ouvidor participou do curso de capacitação em Ouvidoria por entidade de reconhecida capacidade técnica, qual seja, Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN, conforme certificado expedido pela mesma e à disposição do Banco Central do Brasil e da Auditoria Interna. No dia 28 de outubro de 2022, o Assistente de Ouvidoria participou do curso de atualização e capacitação em Ouvidoria patrocinado pela Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN, conforme certificado expedido por ela, também à disposição do Banco Central e da Auditoria Interna.

A Comissão de Ouvidoria, promovida pela ABBC – Associação Brasileira dos Bancos, a qual o Ouvidor do Banco Semear é membro, acompanha o disposto na FBB 200 – Ouvidorias – Febraban, a qual estipula o prazo de 4 (quatro) anos para a validade da certificação dos integrantes da Ouvidoria. (Resolução nº 4.860, Art. 15º, § 1º, § 2º e § 3º)





SEÇÃO DESCRITIVA

2) Critérios utilizados para qualificar a procedência das reclamações:

A. Critério de Inclusão:

- a. Que a reclamação tenha sido feita em um dos canais específicos da Ouvidoria com o fornecimento do número do protocolo;
- b. Que a reclamação seja originada pelo próprio cliente;
- c. Que o cliente tenha a ciência do prazo de 10 dias úteis para resposta conclusiva da Ouvidoria.

B. Critério de avaliação:

- a. Que o cliente já tenha sido atendido nos canais convencionais do banco, ou que a demanda tenha motivos relevantes;
- b. Que haja registros de solicitações do cliente nas áreas reclamadas ou que a demanda tenha motivos relevantes;
- c. Que haja comprovação quando a demanda tenha motivos relevantes.

SEÇÃO DESCRITIVA

C. Critério de classificação - Ocorrências registradas no período:

a. Reclamações Improcedentes: àquelas quando o cliente não atendeu às exigências estipuladas nas normas internas do banco. O cliente foi respondido e informado de como proceder para ser atendido.

b. Reclamações Procedentes solucionadas: àquelas quando o cliente atendeu às exigências da instituição e houve demora no atendimento pela área responsável pelo tema. O cliente será atendido com a satisfação do pleito.

c. Reclamação Procedente não solucionada: àquelas quando o cliente atendeu às exigências da instituição e por razões diversas a solução da reclamação dependerá de terceiros, impossibilitando a instituição de finalizar conclusivamente tal reclamação. O cliente será informado do ocorrido, dentro do prazo legal da Ouvidoria, e assim que houver a solução do caso este será informado.





AUDITORIA INTERNA

(Resolução nº 4.860, de 23/10/2020 – Capítulo VI,
Artigo. 12º, § Único)

Registra-se que nossos auditores internos, realizaram a verificação do componente organizacional de Ouvidoria da Instituição, os quais se manifestam por meio de relatórios distintos anexos a este, acerca da qualidade e adequação da estrutura, dos sistemas e dos seus procedimentos, bem como sobre o cumprimento dos demais requisitos estabelecidos na citada Resolução.

ACESSO AO CANAL DE OUVIDORIA

(Resolução nº 4.860 de 23/10/2020 – Capítulo IV Artigo 7º, I, a, b, II, III. a, b e c)

A existência do canal de Ouvidoria está pormenorizada através do sítio do Banco SEMEAR S.A. na web <https://www.bancosemear.com.br/contato/ouvidoria>, onde há também a possibilidade de o demandante registrar sua sugestão, reclamação ou elogio por meio de formulário específico.

Está disponibilizada também para acesso à Ouvidoria do Semear, uma linha DDG – Discagem Direta Gratuita Exclusiva - 0800-942-7600, das 09h00 às 18h, com atendimento eletrônico através de URA - Unidade de Resposta Audível, para ligações fora do horário de atendimento, monitorada pelo sistema Virtual Sistemas onde são gravadas todas as ligações. O número do DDG da Ouvidoria é divulgado e mantido atualizado em local e formato visível ao público, nas dependências dos nossos Correspondentes no País, na página da internet e em todos os formulários utilizados para difundir os produtos e serviços do Banco Semear.

ACESSO AO CANAL DE OUVIDORIA

(Resolução nº 4.860 de 23/10/2020 – Capítulo IV Artigo 7º, I, a, b, II, III. a, b e c)

Além dos dois canais acima citados, à Ouvidoria do Banco SEMEAR também possui:

Espaço para atendimento personalizado no endereço da sede da Instituição, à Avenida Afonso Pena, 3577 – 3º Andar – Serra – Belo Horizonte/MG;

Tratamento específico para ocorrências oriundas de correspondência para a sede da instituição;

Atendimento aos registros efetuados pelos consumidores no site do Banco Central do Brasil (RDR – Registro de Denúncias e Reclamações contra o Sistema Financeiro Nacional)





REGISTRO NO UNICAD

(Circular nº 3.503, Artigo 3º)

O número do DDG à Ouvidoria, os dados do diretor responsável e do ouvidor, encontram-se registrados no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central do Brasil (UNICAD).



ATUAÇÃO DA OUVIDORIA



(Resolução nº 4.860 – Artigo 6º - Incisos I ao IV)

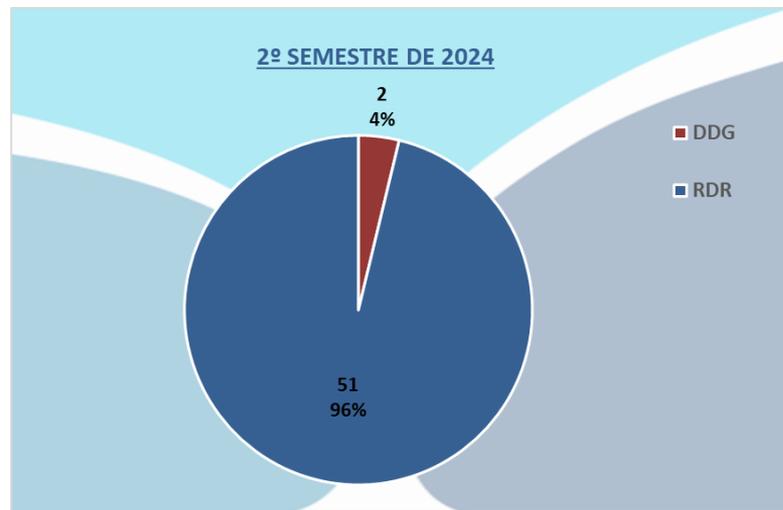
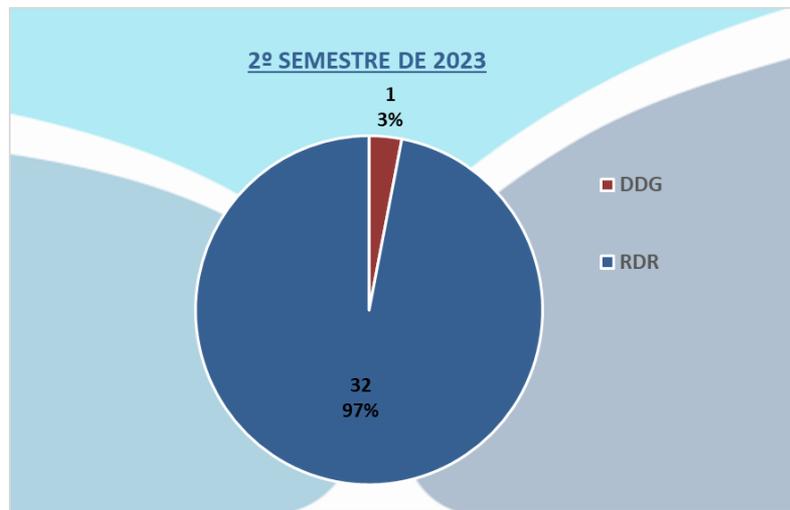
O Departamento de Ouvidoria formalizou, durante o semestre findo em 31 de dezembro de 2024, **53 (cinquenta e três) ocorrências. Comparativamente ao 2º semestre de 2023 registramos aumento de 60,61 % nas reclamações, quando foram registradas 33 (trinta e três) ocorrências.** Esse acréscimo pode ser atribuído ao aumento de queixas relacionadas ao Sistema de Cadastro de Clientes do Banco Central (SCR).

REGISTRO DAS OCORRÊNCIAS - CANAIS INTERNOS E EXTERNOS



O SCR não deve ser confundido com um cadastro restritivo de crédito. As informações registradas no Banco Central do Brasil referem-se a um histórico de todas as movimentações realizadas pelos clientes, e não a uma restrição de crédito. As instituições financeiras são obrigadas a enviar ao Banco Central do Brasil dados relativos às operações de crédito realizadas com seus clientes.

DISCRIMINANDO OS CANAIS DE ORIGEM DE TODAS AS DEMANDAS FORMALIZADAS PELA OUVIDORIA, TEMOS:



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

CANAIS INTERNOS



- 1. WEB** – Demandas registradas no site da instituição
- 2. DDG** – Demandas registradas no telefone 0800 942 6700 da Ouvidoria
- 3. COR** – Demandas registradas através de correspondência enviada para Ouvidoria
- 4. PRE** – Demandas registradas com a presença do cliente

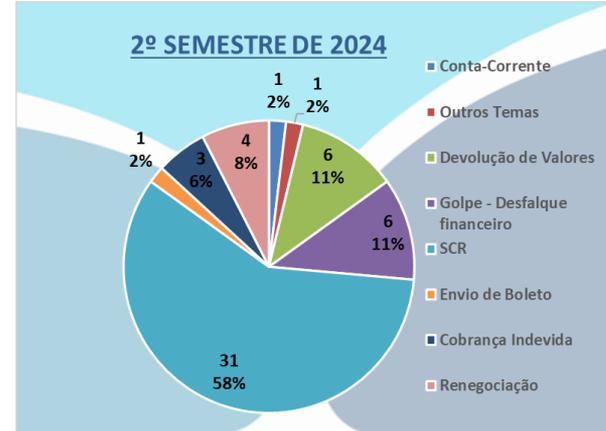
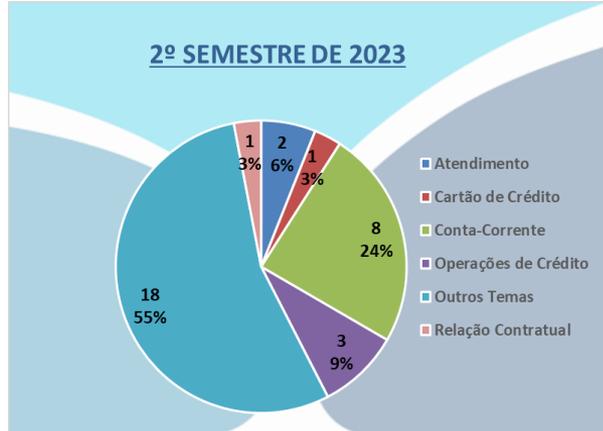
CANAIS EXTERNOS



- 1. RDR** – Demandas registradas no site do Banco Central do Brasil
- 2. PRO** – Demandas registradas via CIP Eletrônica em plataforma do PROCON

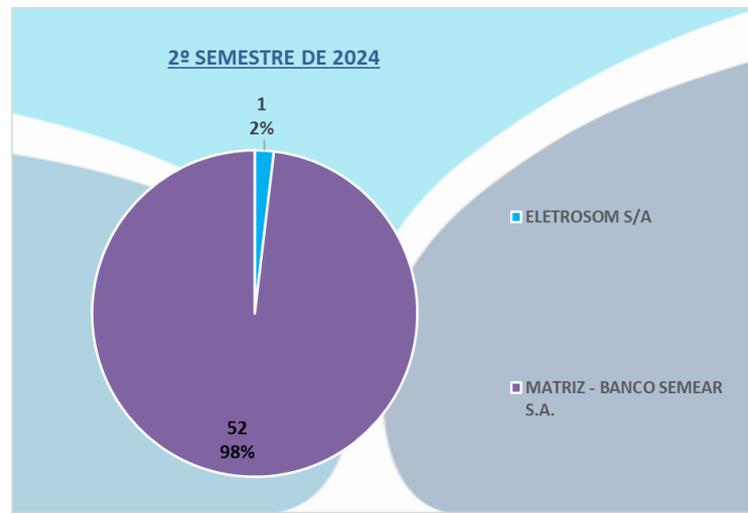
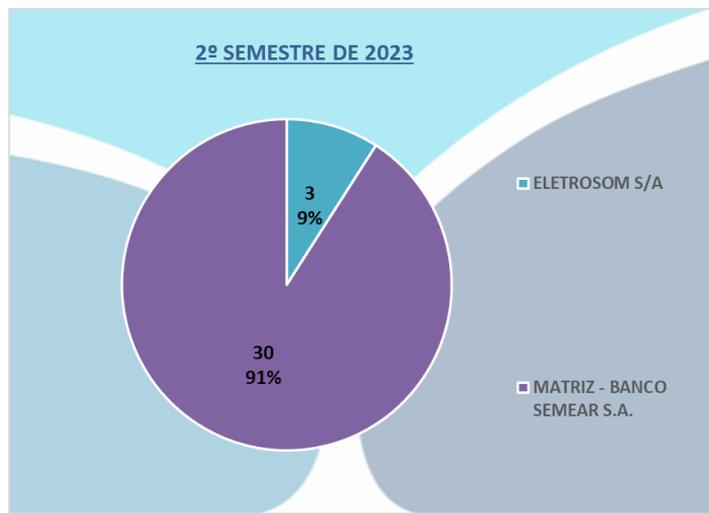
SEGMENTADAS POR TEMAS - BACEN

De acordo com as regras do Banco Central do Brasil, devemos classificar as reclamações por Temas (motivos). Os temas relativos às ocorrências dos semestres findos em 31 de dezembro de 2023 e 2024, foram: Atendimento, Cartão de Crédito, Conta-Corrente, Operações de Crédito, Relação Contratual, Devolução de Valores, Golpe, SCR, Boleto, Cobrança Indevida, Renegociação e Outros temas. Nesse contexto, é relevante ressaltar que o motivo mais recorrente em 2024 foi o relacionado ao SCR, enquanto, em 2023, o tema mais frequente esteve enquadrado na categoria "Outros Temas".



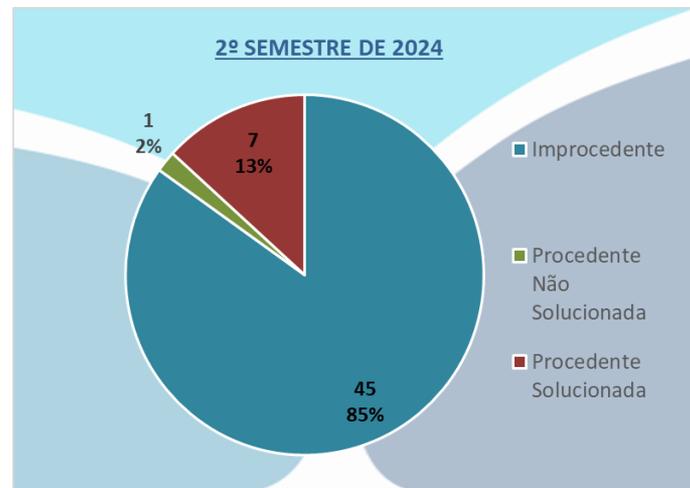
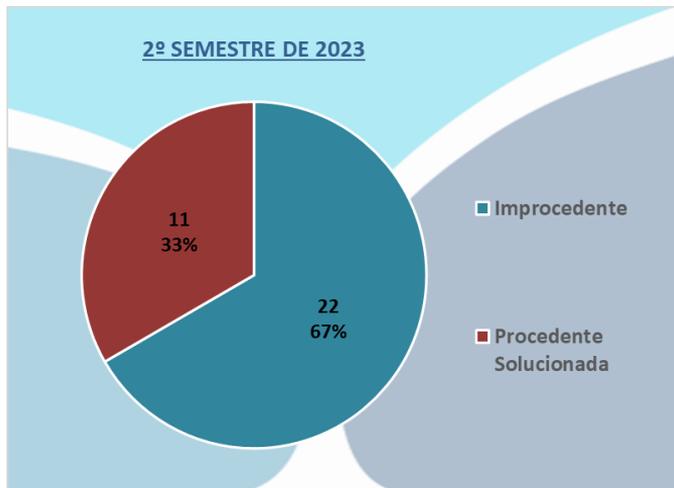
SEGMENTADAS POR CORRESPONDENTE NO PAÍS

Destaca-se, ainda, que as reclamações registradas no 2º semestre de 2024 envolveram 2 (dois) Correspondentes do Banco SEMEAR, número equivalente ao de Correspondentes mencionados no mesmo período de 2023.



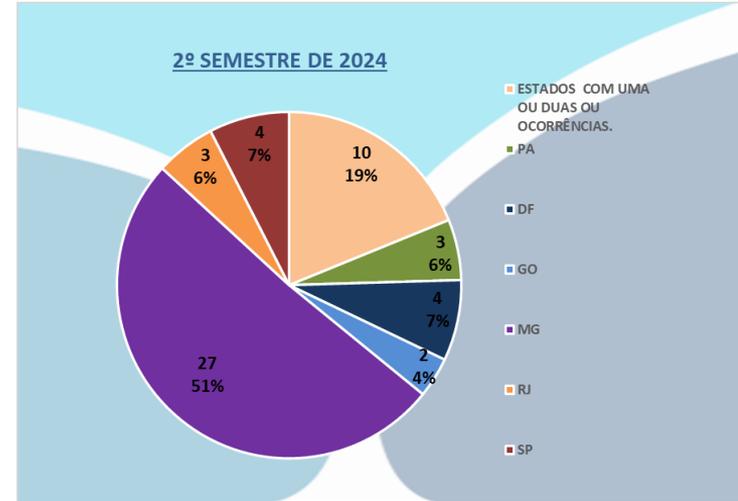
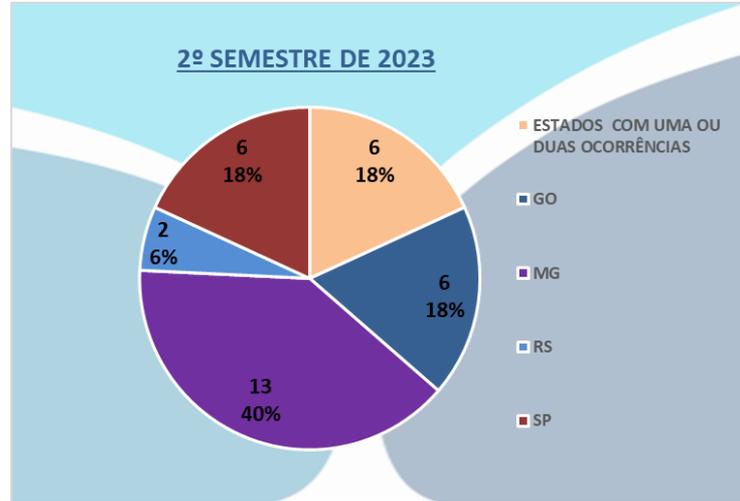
SEGMENTADAS POR CORRESPONDENTE POR CLASSIFICAÇÃO

No semestre encerrado em 31 de dezembro de 2024, das 53 (cinquenta e três) ocorrências registradas, 45 (quarenta e cinco) foram classificadas como improcedentes, 7 (sete) como procedentes solucionadas e 1 (uma) como procedente não solucionada, conforme detalhado no quadro abaixo:



SEGMENTADAS POR ESTADO

Os gráficos abaixo apresentam os estados com maior número de ocorrências na Ouvidoria do Banco SEMEAR, destacando a predominância de Minas Gerais nos semestres encerrados em 31 de dezembro de 2024 e 2023.





Em cumprimento ao disposto no Artigo 13º, da Resolução nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, do Conselho Monetário Nacional, este relatório, na versão sintético-estatística, será publicado na página do Banco SEMEAR S.A. - <https://www.bancosemear.com.br/contato/ouvidoria>.

