

RELATÓRIO SEMESTRAL **OUVIDORIA 2026**

BANCO SEMEAR

Clicksign bb6bd070-3c8e-4040-b2de-b66c8bd6a20c

A Diretora responsável pela Ouvidoria do Banco SEMEAR e o Ouvidor, apresentam o **RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA**, relativo ao semestre findo em 30 de junho de 2026.

O relatório foi elaborado em conformidade com o artigo 12º, da Resolução CMN 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 30 de junho de 2026, bem como quadros e gráficos comparativos com ocorrências registradas no mesmo período do ano de 2025.



BRUNA LUISA CAPELLINI VILELA
Diretora Responsável



ANDRÉ RIBEIRO DUARTE
Ouvidor

Class
Clicksign bb6bd070-3c8e-4040-b2de-b66c8bd6a20c

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 20 anos no mercado, atuamos com o foco na democratização do acesso ao crédito para todos os públicos e no suporte aos varejistas para construírem 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 CMN no. 4.860, de 23 de outubro de 2020, do Conselho Monetário Nacional, que trata do componente organizacional de Ouvidorias.

Class
Clicksign bb6bd070-3c8e-4040-b2de-b66c8bd6a20c

SEÇÃO **DESCRITIVA**

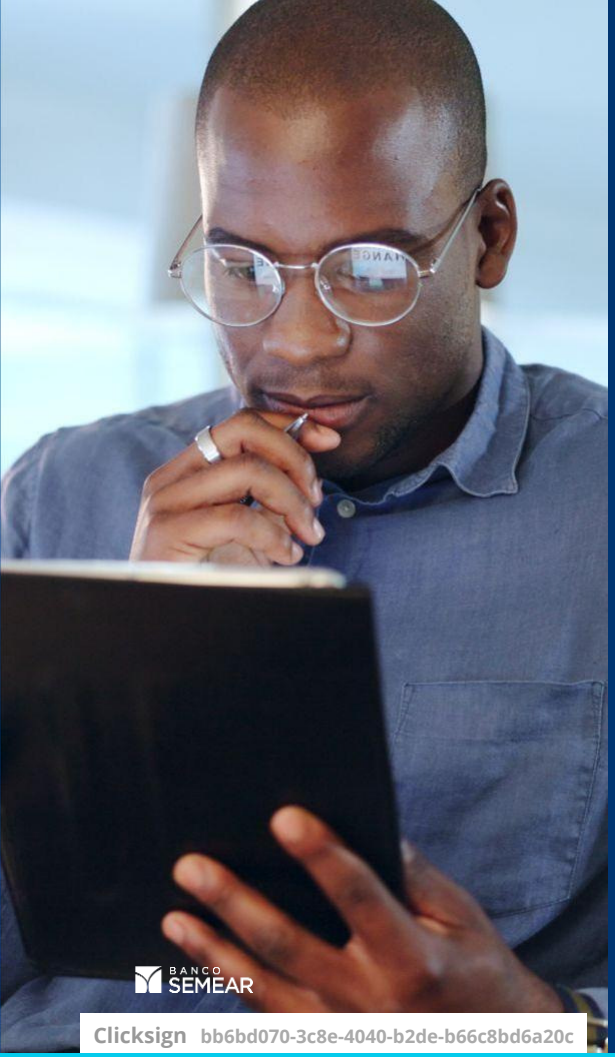
1) Exame de Certificação do integrante da ouvidoria:

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 CMN nº 4.860, Art. 15º, § 1º , § 2º e § 3º)



Class
Clicksign bb6bd070-3c8e-4040-b2de-b66c8bd6a20c



Clicksign bb6bd070-3c8e-4040-b2de-b66c8bd6a20c

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 até 10 dias úteis, prorrogável por igual período, 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.



Class
Clicksign bb6bd070-3c8e-4040-b2de-b66c8bd6a20c



Clicksign bb6bd070-3c8e-4040-b2de-b66c8bd6a20c

AUDITORIA **INTERNA**

(Resolução CMN 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 CMN 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 às 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.

BANCO SEMEAR

Class
Clicksign bb6bd070-3c8e-4040-b2de-b66c8bd6a20c

ACESSO AO **CANAL DE OUVIDORIA**

(Resolução CMN 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 presencial no endereço da sede da Instituição, à Rua Paraíba, 330 – 20º Andar – Funcionários – Belo Horizonte/MG, mediante agendamento;

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)



BANCO SEMEAR

Class
Clicksign bb6bd070-3c8e-4040-b2de-b66c8bd6a20c

REGISTRO
NO UNICAD

(Resolução CMN nº 4.860, Artigo 20º)

O número do DDG da 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).



BANCO SEMEAR

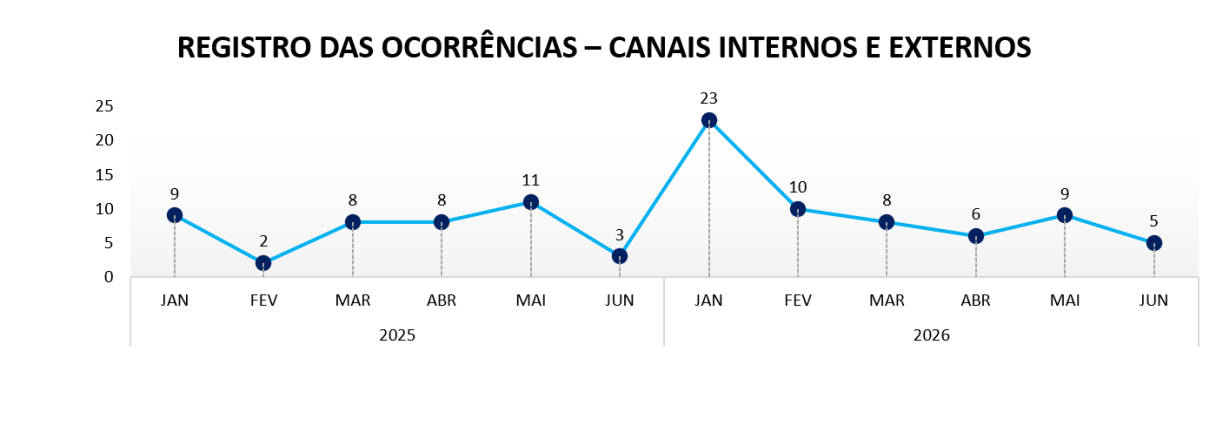
Clicksign bb6bd070-3c8e-4040-b2de-b66c8bd6a20c

ATUAÇÃO
DA OUVIDORIA

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

No semestre findo em 30 de junho de 2026, o Departamento de Ouvidoria formalizou **61 (sessenta e uma) ocorrências. Em comparação com o 1º semestre de 2025, quando foram registradas 41 (quarenta e uma), observou-se um aumento de 48,78% no número de manifestações**. Esse crescimento reflete, de forma positiva, a ampliação das operações do Banco, o fortalecimento dos canais de atendimento e a maior confiança dos clientes em utilizar a Ouvidoria como instrumento de diálogo, transparência e aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

REGISTRO DAS OCORRÊNCIAS - CANAIS INTERNOS E EXTERNOS



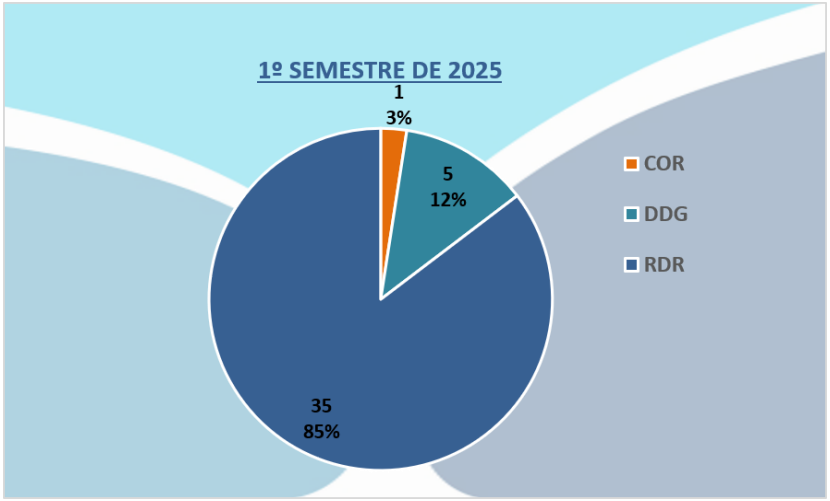
BANCO SEMEAR

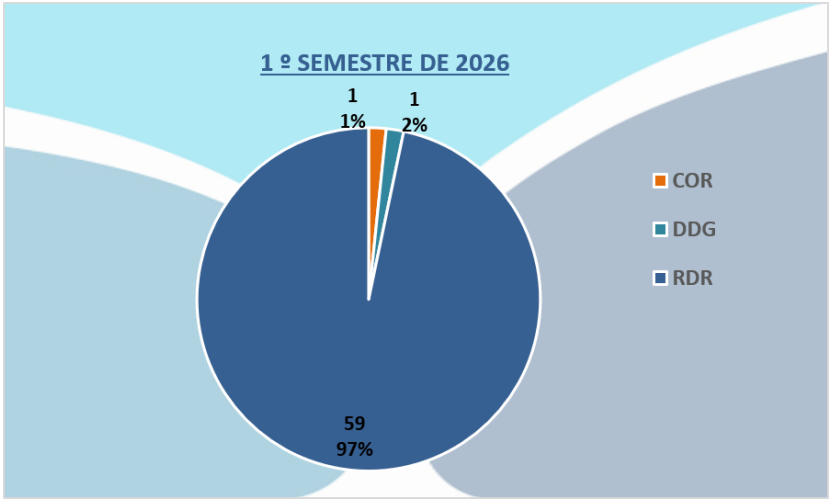
Class

Clicksign bb6bd070-3c8e-4040-b2de-b66c8bd6a20c

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

TEMOS:





BANCO SEMEAR

Class Clicksign bb6bd070-3c8e-4040-b2de-b66c8bd6a20c

Os clientes, usuários e fornecedores dos produtos do Banco SEMEAR, registraram suas reclamações de 5 maneiras:

CANAIS **INTERNOS**



1. WEB – Demandas registradas no site da instituição
2. DDG – Demandas registradas no telefone 0800 942 7600 da Ouvidoria
3. COR – Demandas registradas através de correspondência enviada para Ouvidoria
4. PRE – Demandas registradas com a presença do cliente

CANAIS **EXTERNOS**

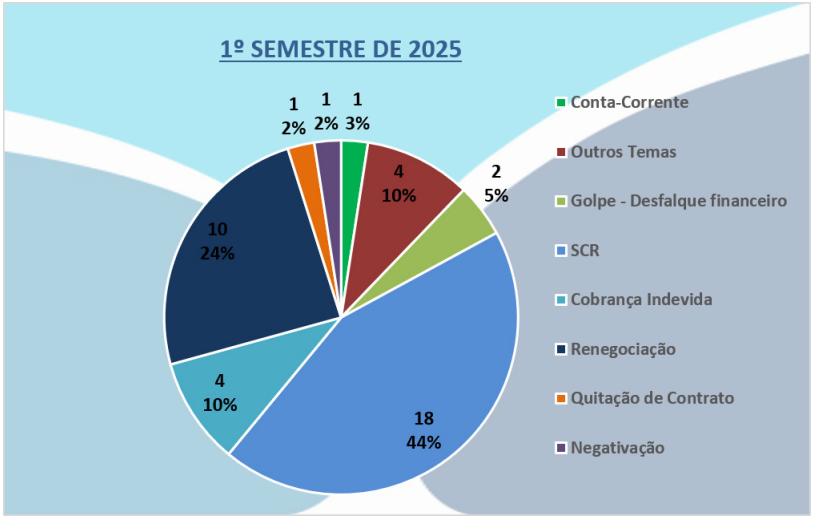


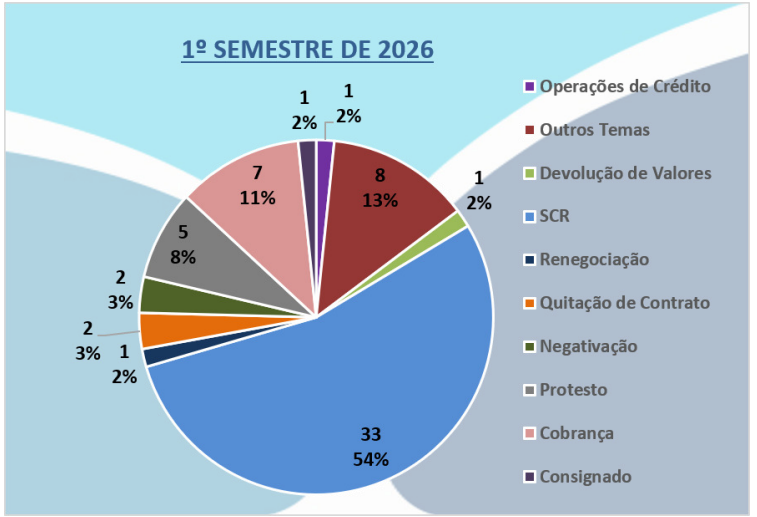
1. RDR – Demandas registradas no site do Banco Central do Brasil

Class
Clicksign bb6bd070-3c8e-4040-b2de-b66c8bd6a20c

SEGMENTADAS POR TEMAS - **BACEN**

Em conformidade com as diretrizes estabelecidas pelo Banco Central do Brasil, as reclamações recebidas devem ser devidamente classificadas por temas (motivos), de forma a permitir o acompanhamento e a análise das manifestações. Na comparação entre os primeiros semestres de 2026 e 2025, observam-se os principais temas registrados. No 1º semestre de 2026, destacaram-se SCR, Cobrança e Protesto. Já no 1º semestre de 2025, os temas com maior número de ocorrências foram SCR e Renegociação.



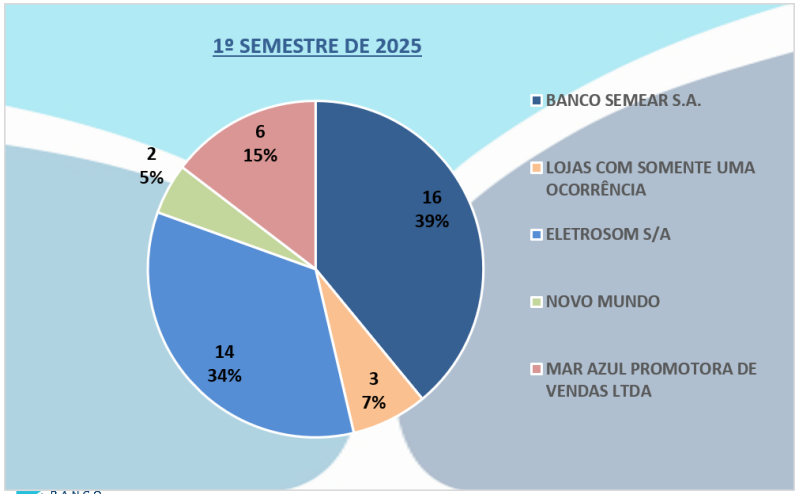


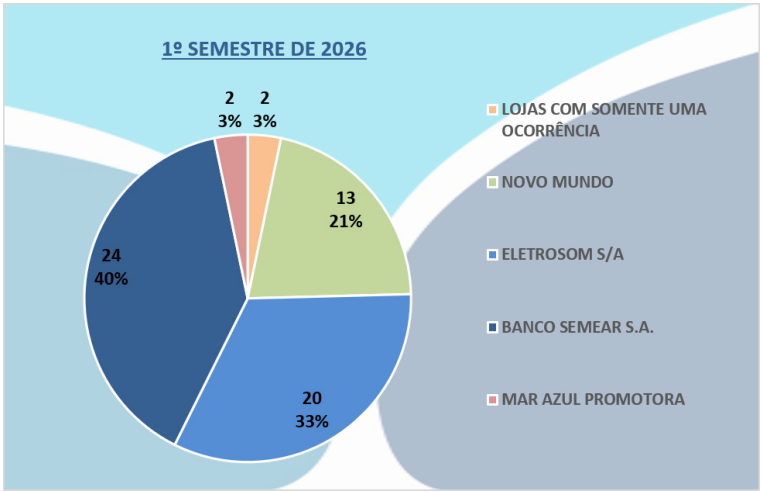
BANCO SEMEAR

Class Clicksign bb6bd070-3c8e-4040-b2de-b66c8bd6a20c

SEGMENTADAS POR **CORRESPONDENTE NO PAÍS**

É importante destacar que, no 1º semestre de 2026, observou-se um crescimento nas reclamações relacionadas aos correspondentes em comparação ao mesmo período de 2025, refletindo a maior abrangência e atuação da rede de correspondentes do Banco SEMEAR. Em 2025, as manifestações concentraram-se principalmente no Banco SEMEAR S.A. e na Eletrosom S/A. Já em 2026, além dessas instituições, observou-se maior participação do Novo Mundo, evidenciando a expansão da atuação dos correspondentes e o aumento do alcance das operações.

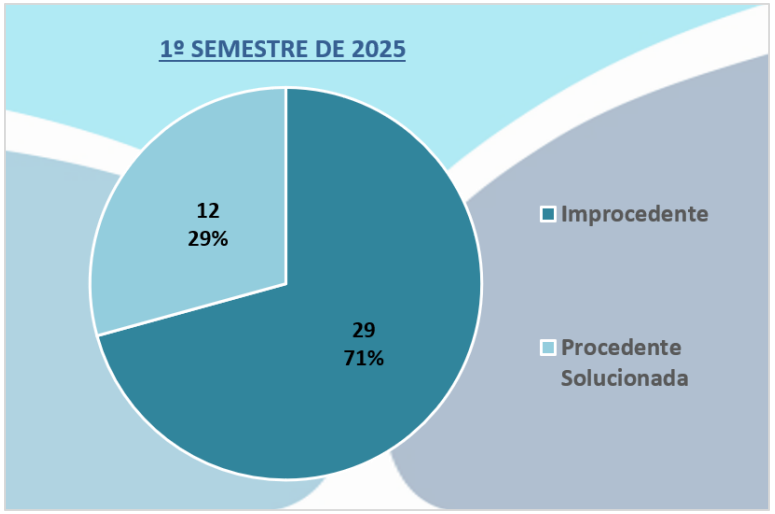


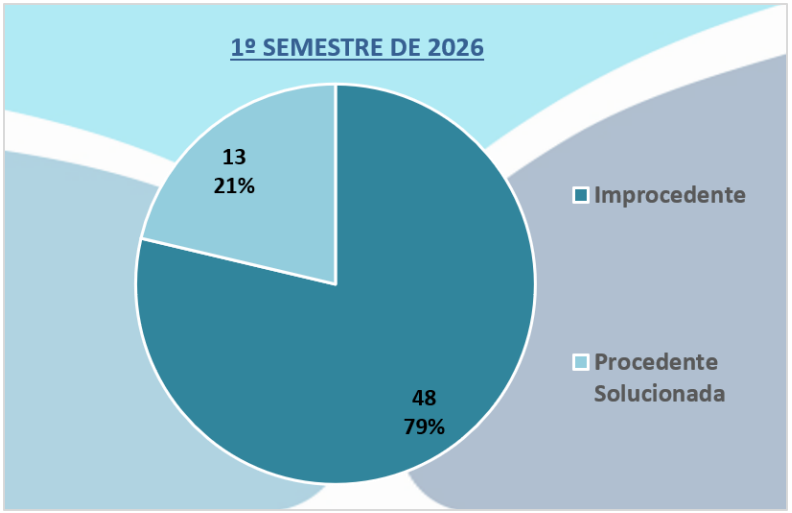


Class Clicksign bb6bd070-3c8e-4040-b2de-b66c8bd6a20c
Classificação:Pública

SEGMENTADAS POR **CORRESPONDENTE POR CLASSIFICAÇÃO**

No semestre encerrado em 30 de junho de 2026, foram registradas 61 ocorrências, das quais 48 foram classificadas como improcedentes e 13 como procedentes. Todas as manifestações procedentes foram devidamente solucionadas, conforme demonstrado no quadro a seguir:

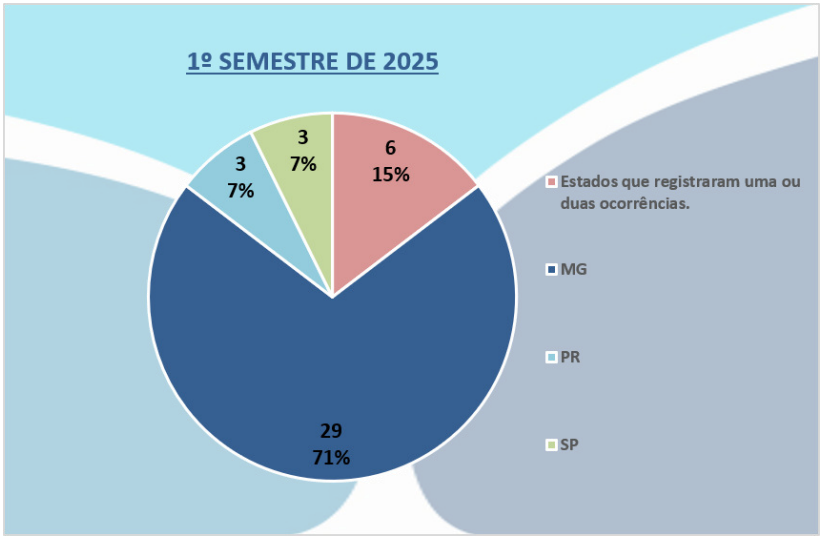


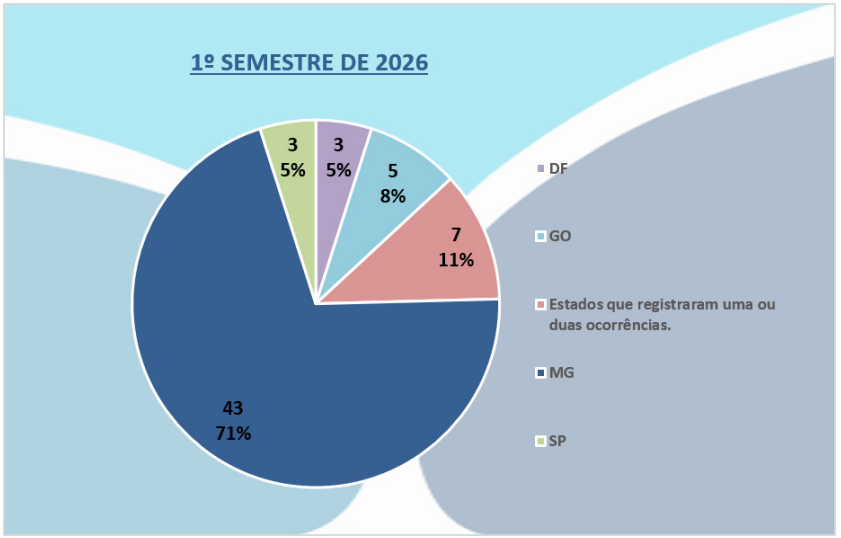


Class Clicksign bb6bd070-3c8e-4040-b2de-b66c8bd6a20c

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 30 de junho de 2026 e 2025.





BANCO SEMEAR

Class Clicksign bb6bd070-3c8e-4040-b2de-b66c8bd6a20c



Em cumprimento ao disposto no Artigo 13º, da Resolução CMN 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**.

Class
Clicksign bb6bd070-3c8e-4040-b2de-b66c8bd6a20c



Class
Clicksign bb6bd070-3c8e-4040-b2de-b66c8bd6a20c
Classificação:Pública

RELATÃ_RIO OUVIDORIA - 1_º SEMESTRE 2026.pdf

Documento número #bb6bd070-3c8e-4040-b2de-b66c8bd6a20c

Hash do documento original (SHA256): 07e580a1657387dd793c62b1d7ee1a3ff1cf763b830b96e1f51a1136b2540cb2

Assinaturas

André Ribeiro Duarte
CPF: 089.483.706-00
Assinou em 11 set 2026 às 11:11:48

Bruna Luisa Capellini Vilela
Assinou em 14 set 2026 às 10:19:33

Log

11 set 2026, 09:58:04	Operador com email carolina.araujo@bancosemear.com.br na Conta ea9eee00-50b3-4703-b86f-88c5e376fad7 criou este documento número bb6bd070-3c8e-4040-b2de-b66c8bd6a20c. Data limite para assinatura do documento: 11 de outubro de 2026 (09:58). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
11 set 2026, 10:05:34	Operador com email carolina.araujo@bancosemear.com.br na Conta ea9eee00-50b3-4703-b86f-88c5e376fad7 alterou o processo de assinatura. Data limite para assinatura do documento: 10 de dezembro de 2026 (09:58).
11 set 2026, 10:05:34	Operador com email carolina.araujo@bancosemear.com.br na Conta ea9eee00-50b3-4703-b86f-88c5e376fad7 adicionou à Lista de Assinatura: andre.duarte@bancosemear.com.br para assinar, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo André Ribeiro Duarte.
11 set 2026, 10:05:34	Operador com email carolina.araujo@bancosemear.com.br na Conta ea9eee00-50b3-4703-b86f-88c5e376fad7 adicionou à Lista de Assinatura: bruna.vilela@bancosemear.com.br para assinar, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Bruna Luisa Capellini Vilela.
11 set 2026, 11:11:48	André Ribeiro Duarte assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail andre.duarte@bancosemear.com.br. CPF informado: 089.483.706-00. IP: 177.101.41.124. Componente de assinatura versão 1.1513.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
14 set 2026, 10:19:33	Bruna Luisa Capellini Vilela assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail bruna.vilela@bancosemear.com.br. IP: 187.1.177.130. Componente de assinatura versão 1.1513.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.

14 set 2026, 10:19:44	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número bb6bd070-3c8e-4040-b2de-b66c8bd6a20c.

Documento assinado com validade jurídica.
Para conferir a validade, acesse https://www.clicksign.com/validador e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.
As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº bb6bd070-3c8e-4040-b2de-b66c8bd6a20c, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.