

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO DA OUVIDORIA**

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

**1º 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 30 de junho 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 primeiro semestre de 2018, comparadas com o mesmo período de 2017.

É importante ressaltar que houve uma redução de 14,29 % 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 nº 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-mails da ouvidoria:

### **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**

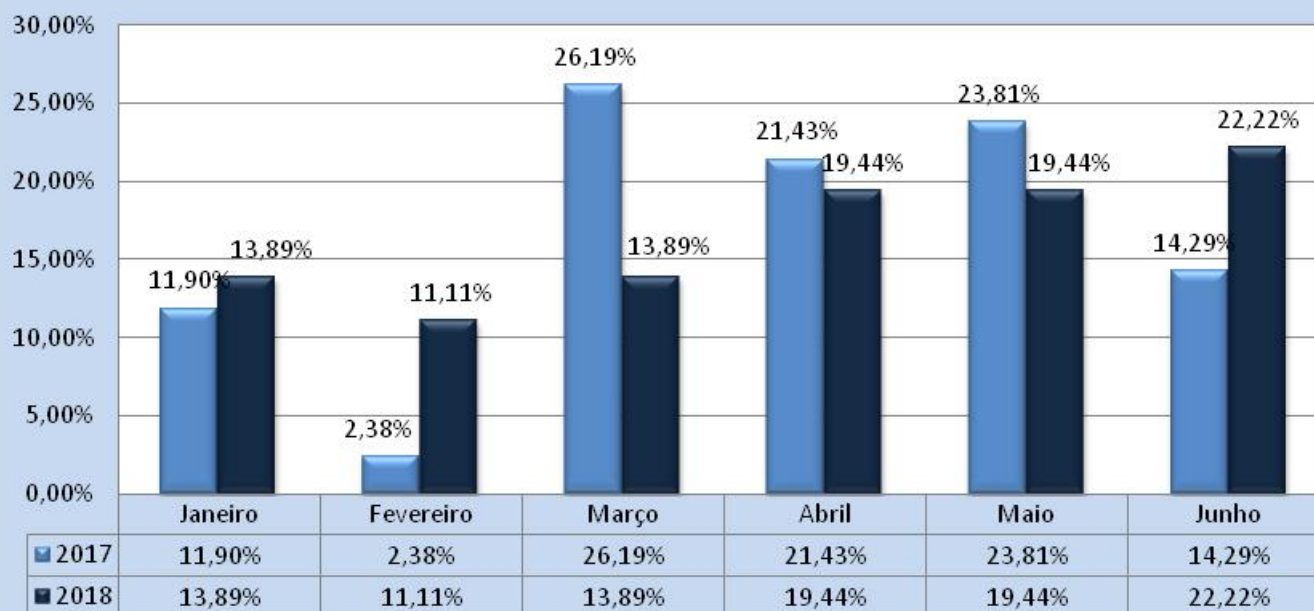
**Av. Afonso Pena 3577 – 3º Andar – Bairro Serra – Belo Horizonte/MG - CEP: 30130-008.**

### **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:**

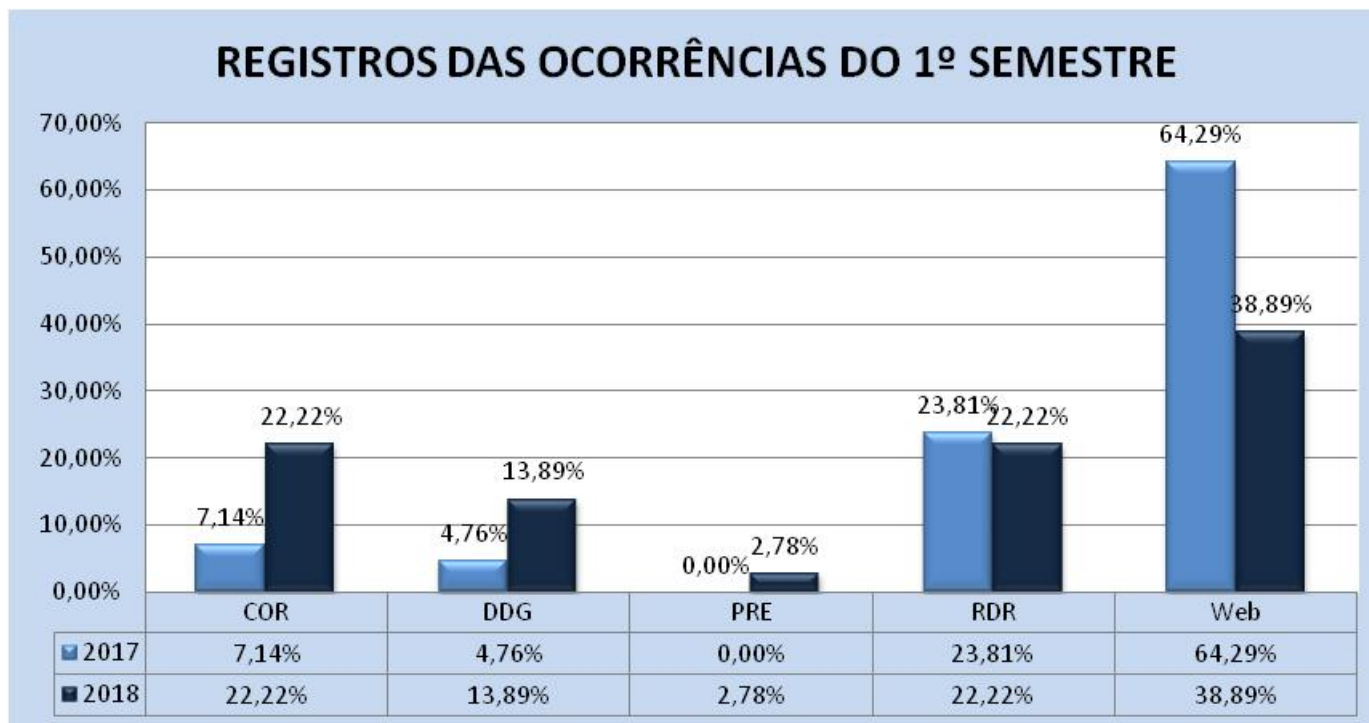
- **0800 702 6700 - SAC**
- **0800 030 3000 – SAC auditivos ou fala**
- **Atendimento por e-mail – atendimento@bancosemear.com.br**

**PERCENTUAL DE OCORRÊNCIAS**
**REGISTROS DAS OCORRÊNCIAS DO 1º SEMESTRE**


A Ouvidoria do Banco Semear formalizou, durante o semestre findo em 30/06/2018, 36 (trinta e seis) ocorrências. A média de ocorrências neste semestre foi de 6 ocorrências por mês. Comparando com o mesmo período de 2017 que foram 42 (quarenta e duas) ocorrências formalizadas, podemos observar que houve uma redução de 14,29%.

## ORIGEM

Os clientes, usuários e fornecedores dos produtos do Banco Semear, poderão registrar suas reclamações de 5 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

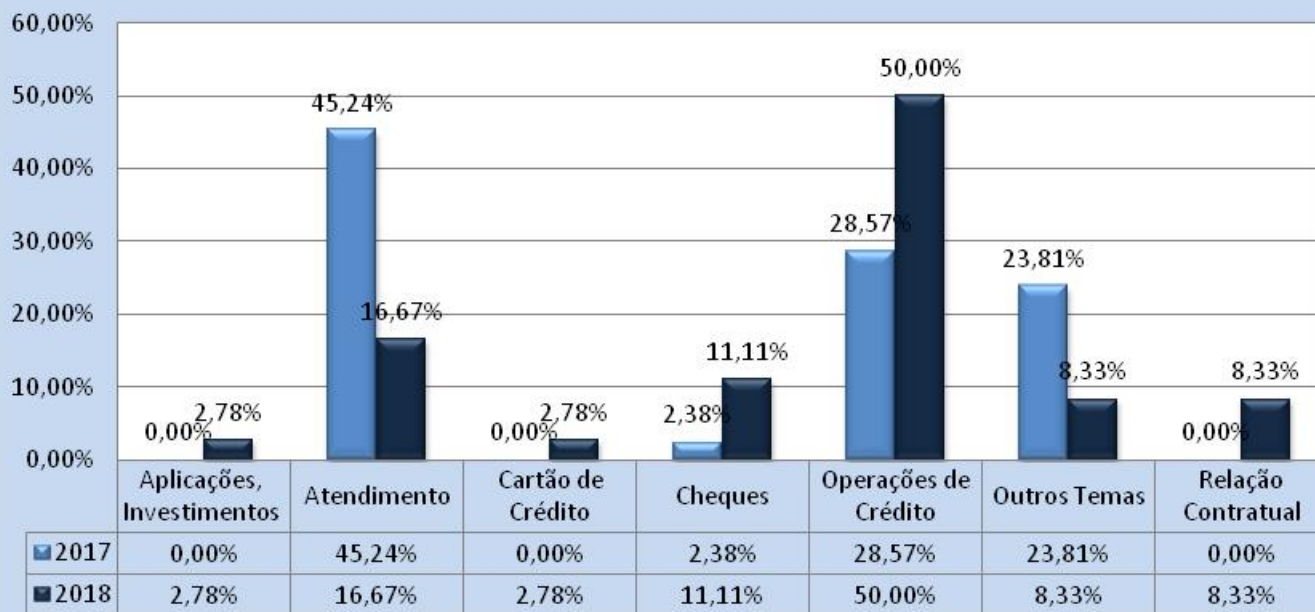
No gráfico acima é predominante o registro de reclamações através do site do Banco Semear, nos dois períodos apresentados.

## 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 2017, são: **Aplicações, Atendimento, Cartão de Crédito, Cheques, Operação de Crédito, Relação Contratual e Outros Temas** que se referem às reclamações dos clientes envolvendo fraudes, golpes e seguros prestamistas.

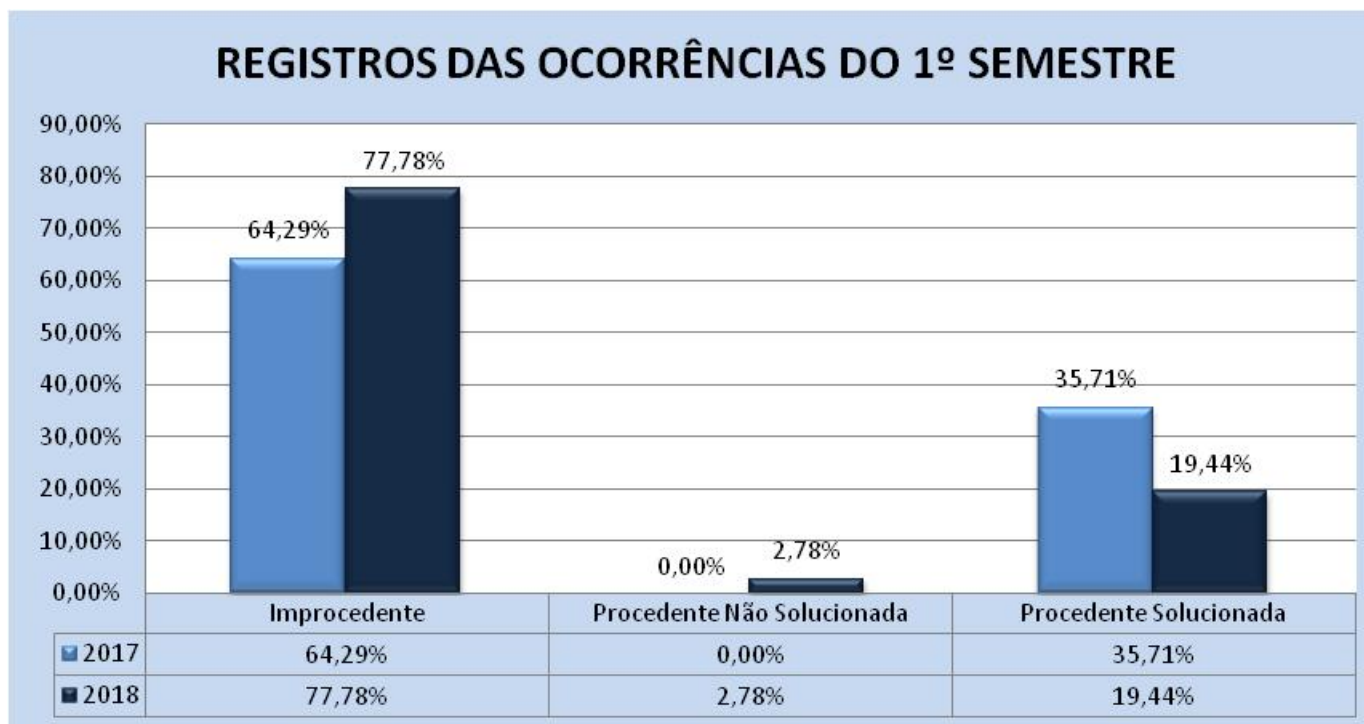
Percebemos no gráfico ao lado a variação significativa de redução de ocorrências por “Atendimento e Outros Temas” e aumento de ocorrências por “operações de crédito” na comparação dos períodos.

### REGISTROS DAS OCORRÊNCIAS DO 1º SEMESTRE



## CLASSIFICAÇÃO DAS OCORRÊNCIAS

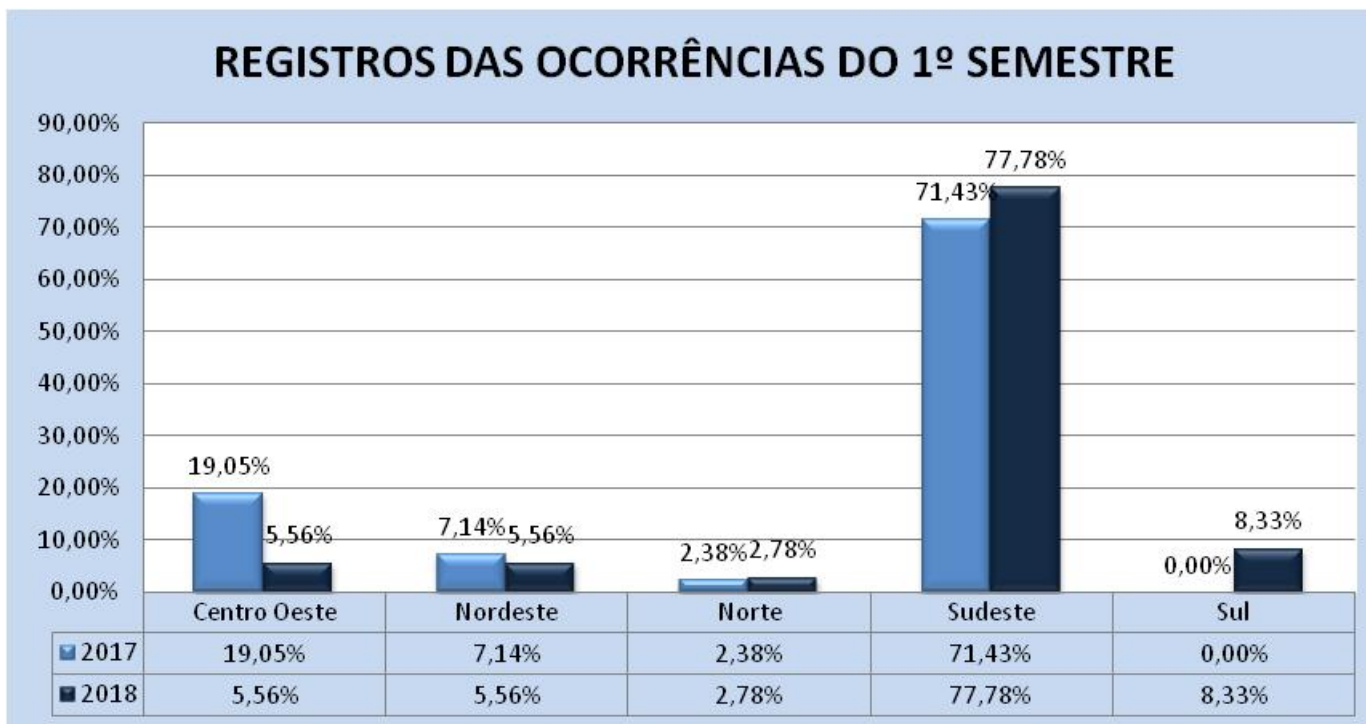
De acordo com norma do Banco Central do Brasil é necessário classificar as reclamações **como procedentes, improcedentes e procedentes não solucionadas**, Independentemente do tipo de reclamação. No gráfico abaixo as ocorrências do primeiro semestre de 2018, comparadas ao mesmo período de 2017, foram classificadas da seguinte forma:





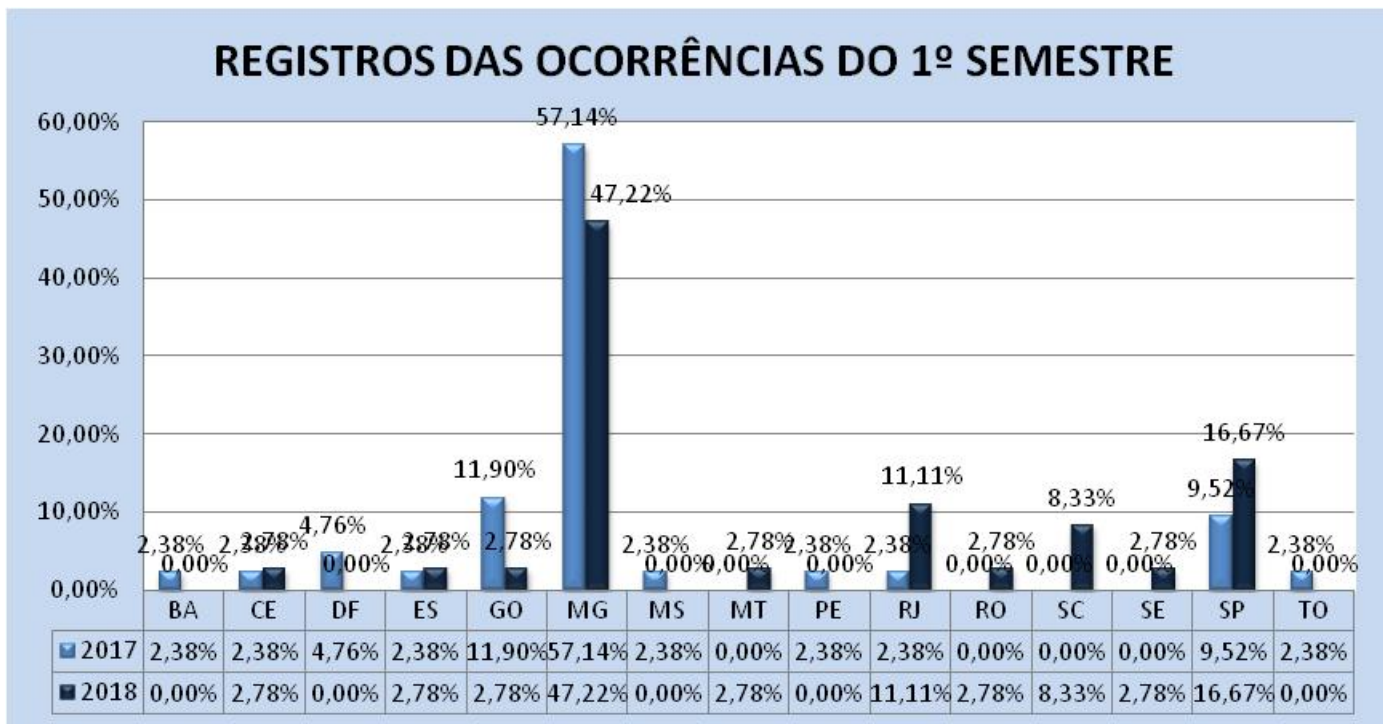
**REGIÕES**

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.



## ESTADOS

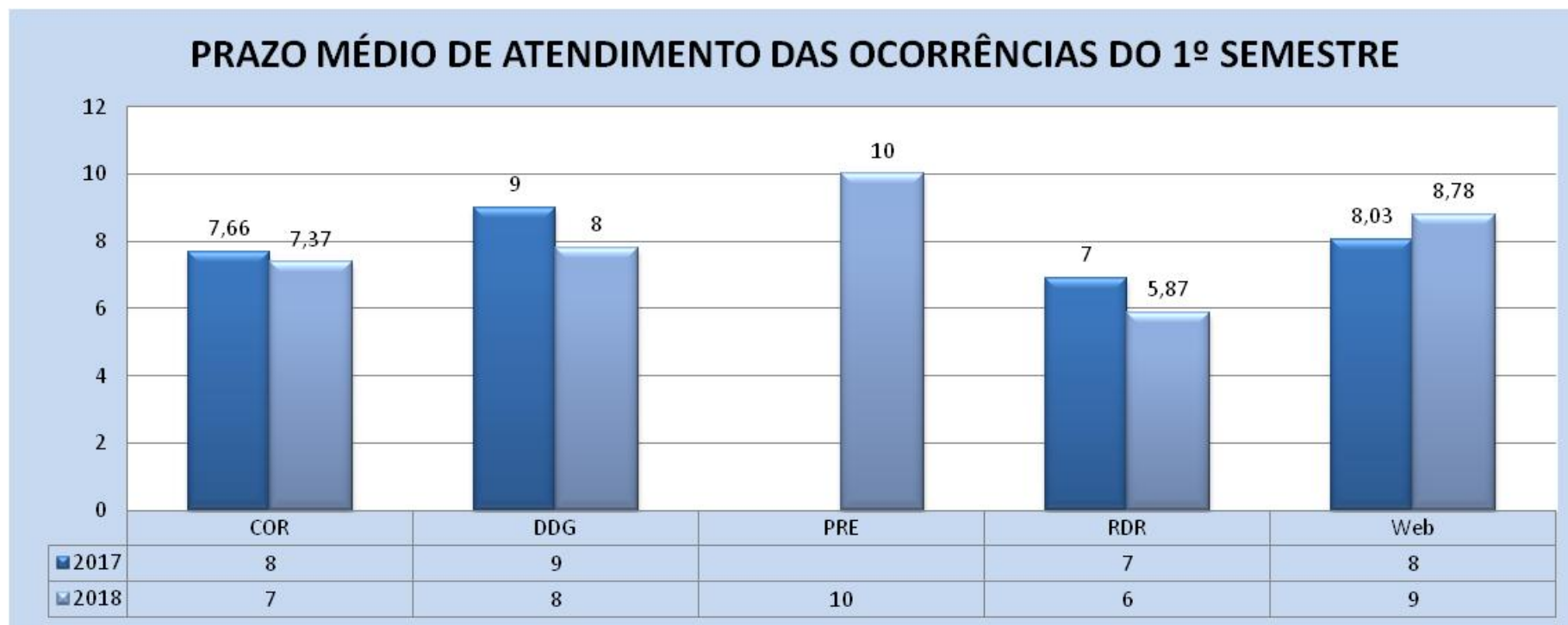
No gráfico abaixo são demonstrados os Estados que originaram às ocorrências registradas na Ouvidoria do Banco Semear com predominância do Estado de Minas Gerais, com redução na comparação entre o mesmo período do ano anterior.



**PRAZO DE ATENDIMENTO**

No período em análise, o prazo médio dos atendimentos foi de 7 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 Canais 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, identificando e corrigindo as causas da insatisfação, baseando todas as suas ações nos valores de Ética, Transparência, Independência, Imparcialidade e Garantia de resposta.