

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DA OUVIDORIA

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

2º SEMESTRE 2017

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 2017.

O relatório foi elaborado em conformidade com a Resolução 4.433 de 23 de Julho de 2015, bem como ao disposto na Circular 3.503 de 26 de Julho de 2010, do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central do Brasil respectivamente.

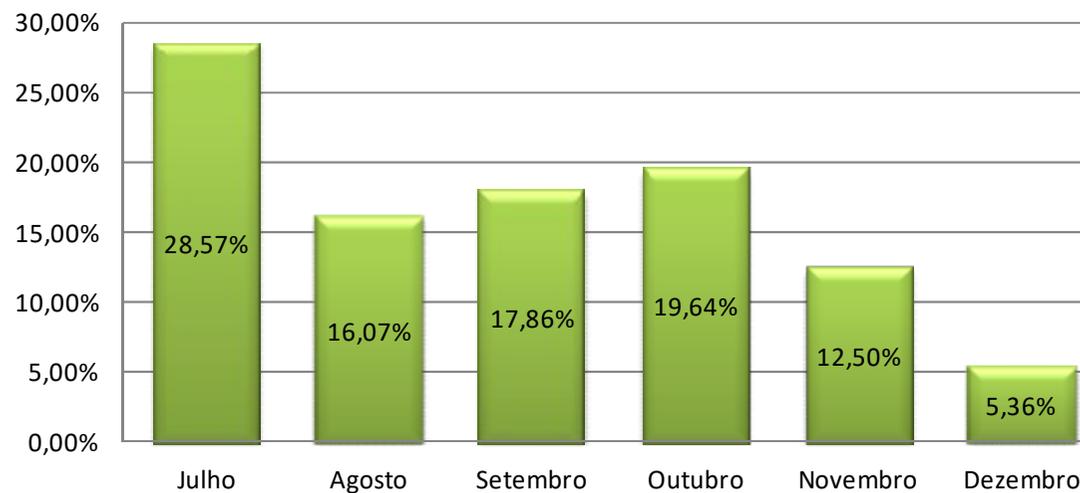
Serão apresentados quadros e gráficos relativos às ocorrências registradas na Ouvidoria, especificamente: **O PERCENTUAL DAS OCORRÊNCIAS** registradas no semestre, segregadas por mês; **NA SUA ORIGEM**, que poderá ser por correspondência, no site do Banco Semear, presencialmente e pelo telefone gratuito; **NA CLASIFICAÇÃO**, que será o motivo do registro das ocorrências; **POR ESTADO**, que demonstrará o percentual de registro em cada Estado que a instituição opera; **POR REGIÃO**, onde poderá ser notada a maior concentração de registros no país e, por fim, o percentual das ocorrências **PROCEDENTES, IMPROCEDENTES E PROCEDENTES NÃO SOLUCIONADAS** registradas no Banco Semear S/A.

PERCENTUAL DE OCORRÊNCIAS

O Departamento de Ouvidoria do Banco Semear S. A. formalizou, durante o semestre findo em 31/12/2017, 56 (cinquenta e seis) ocorrências.

A média de ocorrências neste semestre foi de 9 ocorrências por mês.

2º Semestre 2017



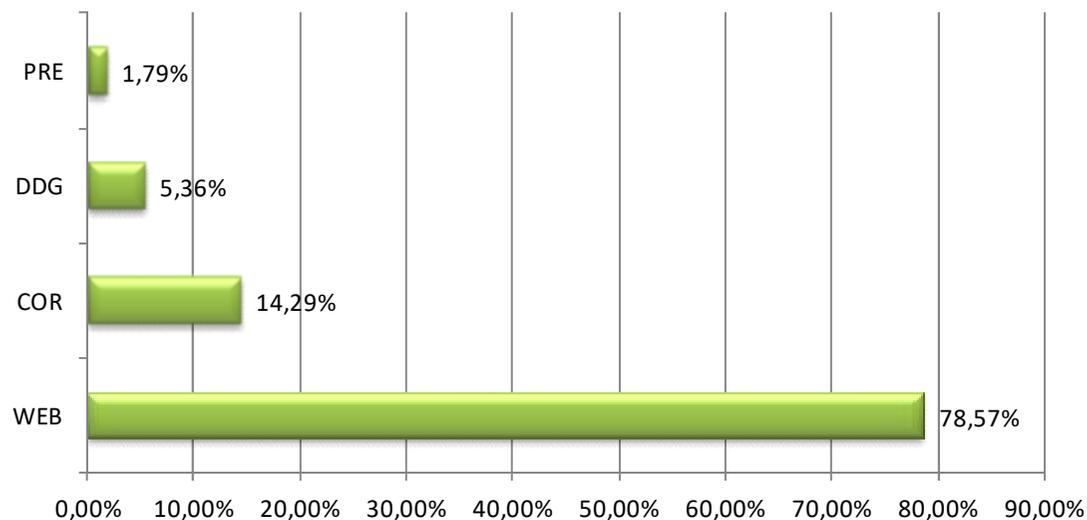
ORIGEM

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, o cliente procura a Ouvidoria no próprio banco

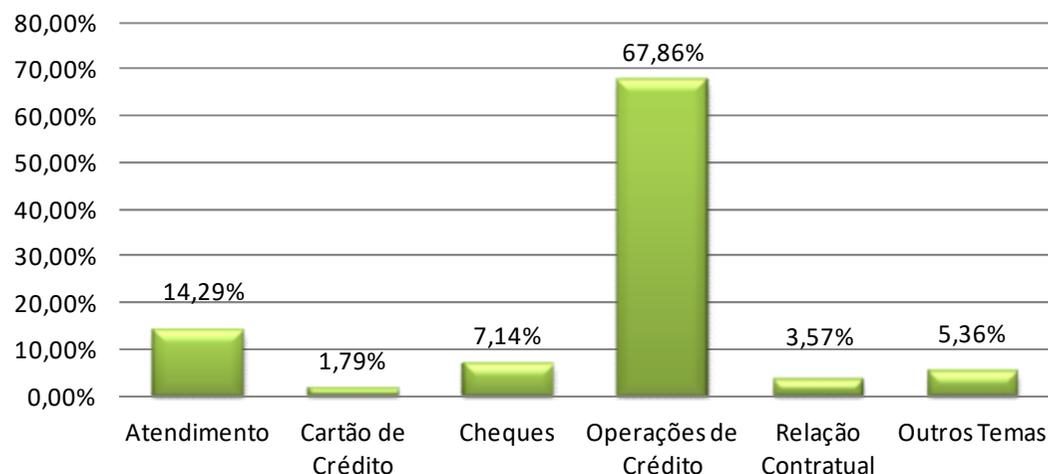
No 2º semestre de 2017, às reclamações foram registradas das seguintes formas:

2º Semestre 2017



CLASSIFICAÇÃO

2º Semestre 2017

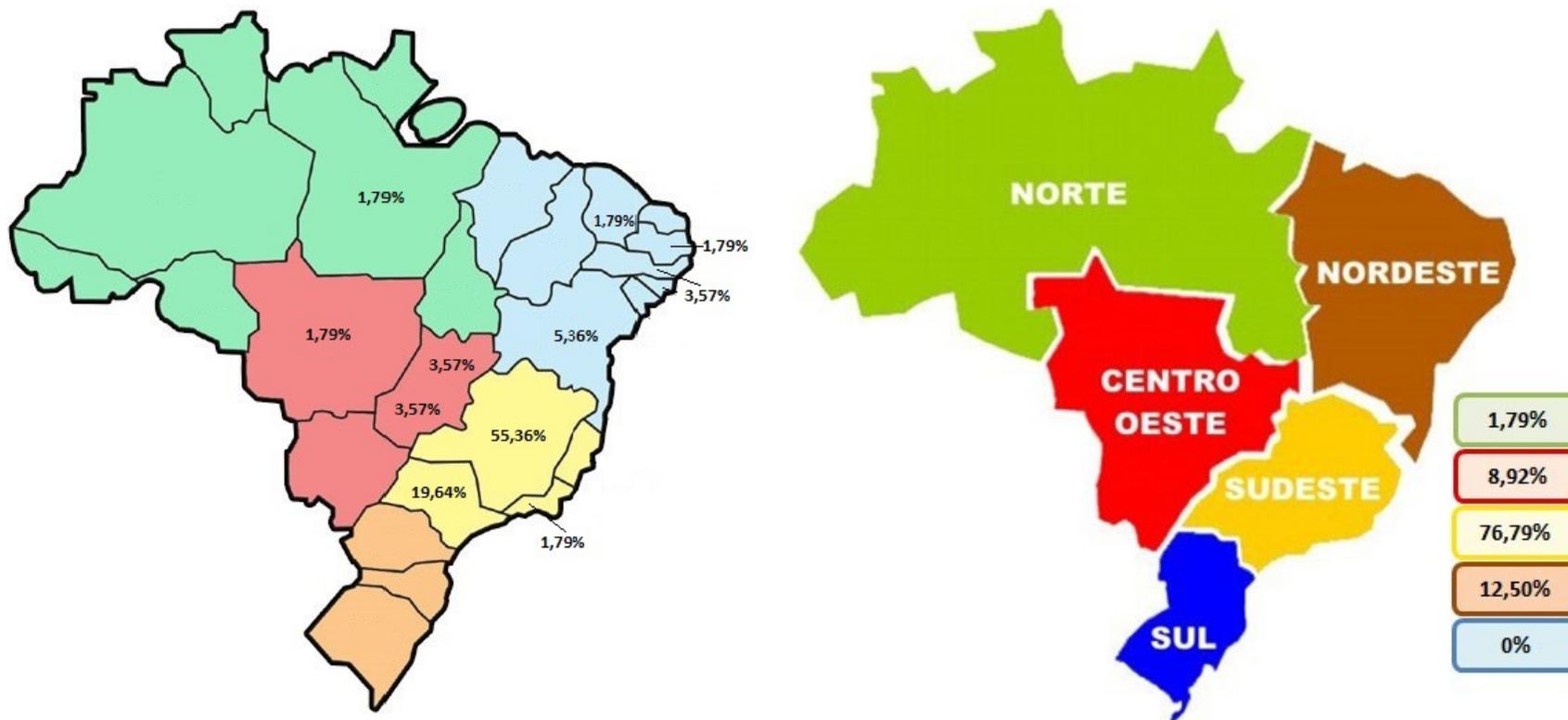


De acordo com as regras do Banco Central, devemos classificar às reclamações por Temas (motivos). Os motivos do Banco Semear são:

- ✓ Atendimento: Referem-se às reclamações dos clientes sobre o atendimento prestado;
- ✓ Cheques: Referem-se às reclamações dos clientes que possuem operações com garantia de cheques;
- ✓ Operação de Crédito: Referem-se às reclamações dos clientes envolvendo empréstimos e financiamentos;
- ✓ Outros Temas: Referem-se às reclamações dos clientes envolvendo fraudes, golpes e seguros prestamistas.

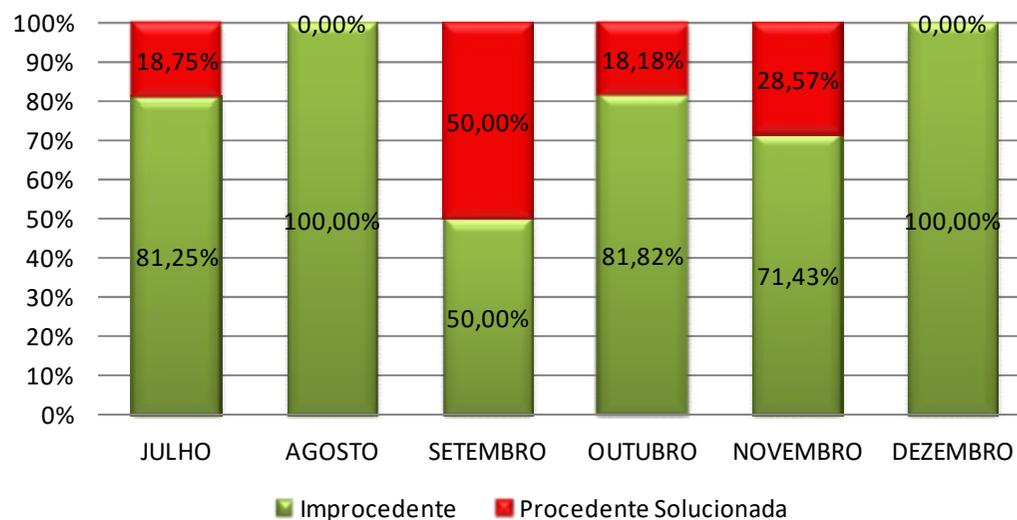
ESTADOS / REGIÕES

- ✓ Por meio de seus canais de atendimento, a Ouvidoria atende seus clientes de todas as regiões do Brasil, mas percebemos que o atendimento concentra-se, sobretudo na Região Sudeste, que agrega 76,79% das reclamações.
- ✓ Podemos perceber que em Minas Gerais é o estado que maior concentra índice de reclamação totalizando 55,36%.

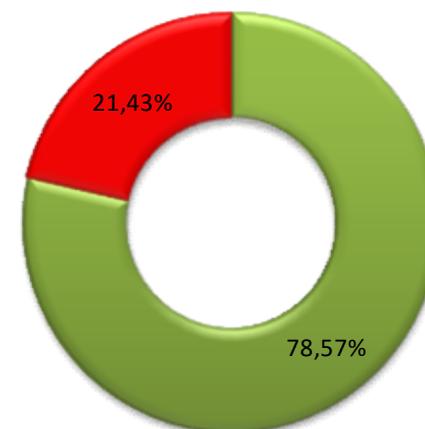


PROCEDENTES, IMPROCEDENTES E PROCEDENTES SOLUCIONADAS

Classificação das Demandas



✓ De acordo com norma do Banco Central é necessário classificar as reclamações como procedentes e improcedentes, no segundo semestre de 2017 as reclamações foram classificadas da seguinte forma:



■ Improcedente ■ Procedente Solucionada