



SAX - S.A

Alameda Tocantins, nº 280 – Sala 05.
Barueri – SP – 06455-020
Brasil
T (11) 2109-6075

Relatório de Ouvidoria

Resolução 4.433/2015

Dezembro/2017

Sax S/A – Crédito, Financiamento e Investimento

Relatório Semestral para atender aos requisitos estabelecidos na Resolução 4.433, do Conselho Monetário Nacional.

31 de dezembro de 2017.

Aos Srs. Administradores da Sax S/A – Crédito, Financiamento e Investimento - Barueri – SP (“Sax Financeira”).

Atendendo a exigência de emissão semestral de relatório conforme Artigo 6º, inciso V da Resolução 4.433/15 do Conselho Monetário Nacional, a Sax Financeira apresenta a seguir o relatório semestral de Ouvidoria, quantitativo e qualitativo, acerca das atividades desenvolvidas no cumprimento de suas atribuições.



Índice

1. Introdução.....	3
Seção Descritiva	4
1.1 - Funcionamentos do Departamento de Ouvidoria.....	4
1.2 - Detalhamentos das Proposições encaminhadas	5
1.3 – Manifestações recepcionadas através do RDR.....	6
1.4 - Exames de Certificação de Ouvidor	6
1.5 - Adequações da estrutura da ouvidoria.....	6
1.6 - Proposições encaminhadas a Diretoria.	6
Seção Qualitativa – Relatórios	7
2.1 - Relatório Mensal.....	7
2.2 – Volume de reclamação por motivos	8
2.3 - Demandas Recebidas por Canal.....	9
2.4 - E-mails recebidos sem o preenchimento do formulário	9
2.4 - E-mails recebidos sem o preenchimento do formulário	10
2.5 - Distribuição de reclamações por UF	11
2.6 - Distribuição de reclamações por Regiões.....	12
2.7 – Reclamações Protocoladas por motivos	13
2.8 - Reclamações Protocoladas – Procedentes solucionadas e Improcedentes.....	14
2.9 - Reclamações Protocoladas por UF	15
2.10 - Relatório Estatístico – BACEN	16
2.11 Comparativo dos Semestres anteriores – Quantidade de reclamações protocoladas	17
3. Conclusão.....	17



1. Introdução

Ouidoria

Conforme Resolução CMN nº 4.433/2015 que dispõe sobre a instituição do componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras.

A ouvidoria dentro dos preceitos do BACEN possui como objetivo assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal entre a Sax S/A - Crédito, Financiamento e Investimento e os Clientes.

Missão

Garantir o direito de manifestação do cliente sobre os serviços prestados pela Sax S/A - Crédito, Financiamento e Investimento.

Negócio

Atuar na melhoria dos serviços prestados pela Sax S/A - Crédito, Financiamento e Investimento aos clientes, estabelecendo parcerias internas em prol da qualidade e da efetividade no atendimento.

Visão

Ser agente da plena satisfação no atendimento ao cliente dos serviços prestados pela Sax S/A - Crédito, Financiamento e Investimento.

Responsáveis pelo Departamento

Diretor de Ouvidoria

Celio Marcos Lopes

Ouidora

Cristiane de Souza Bomfim



Seção Descritiva

A Ouvidoria centraliza e gerencia as manifestações de clientes e usuários feitas por meio do Alô SAX (telefone 0800, e-mail, correspondência) e por outras formas de contato. Também encaminha às respectivas áreas as reclamações contra a Organização apresentadas ao Banco Central do Brasil através do RDR - Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações e à Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon). Dessa forma, a Ouvidoria funciona como um instrumento eficiente de solução de problemas e de aperfeiçoamento dos serviços prestados. Entre as suas atribuições estão gerenciar os prazos de retorno e a qualidade das respostas, identificar processos que necessitam de melhorias e apontá-los ao gestor, acompanhando a implementação de soluções.

1.1 - Funcionamentos do Departamento de Ouvidoria

É disponibilizado aos clientes os seguintes canais de comunicação com a Ouvidoria:

- **Alô Sax, através do 0800-723-2399**
Atendimento de: Segunda a Sexta - 09h00min às 18h00min;
- **Atendimento para pessoas com deficiência auditiva 0800 727 73 20**
Atendimento de: Segunda a Sexta - 09h00min às 18h00min;
- **Através do Site**, endereço eletrônico <http://www.saxfinanceira.com.br>
- **Correios, pelo endereço:**
Sax S/A Crédito, Financiamento e Investimento.
Alameda Tocantins n.º 280
Alphaville - Barueri - São Paulo
CEP: 06455-020
A/C: Departamento de Ouvidoria
- Com a abertura do processo de Ouvidoria, o cliente recebe número de protocolo e ciência do prazo máximo de retorno de 10 dias úteis, conforme o artigo 6º, § 2º da Resolução 4.433/15.
- O departamento de ouvidoria é composto por um ouvidor, contratado pelo regime CLT.
- Preenchido o cadastro de manifestação na ouvidoria com os dados do cliente, descrição da manifestação, identificação do departamento responsável, classificando como reclamação, informação, solicitação, elogio e sugestão;



- Nos pedidos de informação, o cliente é orientado e direcionado para o atendimento convencional (SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente) e acompanhado pela ouvidoria até finalização;
- As reclamações são encaminhadas para averiguação quanto à procedência, legalidade e os envolvidos;
- Em seguida é cobrada uma solução definitiva aos responsáveis, definido como prazo máximo de retorno 48 horas do recebimento da manifestação.
- Se forem julgados não procedentes, as manifestações são encaminhadas para retorno ao cliente, justificando o motivo e agradecendo a sua manifestação;
- Os elogios, sugestões e solicitações são encaminhados ao departamento responsável e retornamos com a resposta de agradecimento;
- A partir das informações gerenciais e de dados estatísticos, são realizados estudos para elaboração de planos de ações para melhoria dos serviços.

1.2 - Detalhamentos das Proposições encaminhadas

O artigo 6º, inciso IV, da Resolução CMN nº 4.433/2015 solicita a discriminação das propostas de medidas corretivas e suas soluções.

No semestre findo em 31 de Dezembro de 2017, foram recebidas 2241 manifestações sendo:

- 2219 manifestações de informação, após averiguação quanto à procedência, foram julgadas como improcedente;
- 17 manifestações de reclamação, sendo que após averiguação quanto à procedência, foram julgadas como improcedentes;
- 04 manifestações de reclamação, sendo que após averiguação quanto á procedência, foi julgada como procedente solucionada;
- 01 manifestação de sugestão/Critica;



1.3 – Manifestações recepcionadas através do RDR

Recebemos no total 12 manifestações através do Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações (RDR), sendo que após a averiguação das manifestações 11 foram julgadas como improcedentes e 1 procedente.

11 improcedentes (Protocolos, 2017279932, 2017287468, 2017305485, 2017325499, 2017341431, 2017354991, 2017416219, 2017424121, 2017424328, 2017435366, 2017468668).

1 procedente (Protocolo 2017476203).

1.4 - Exames de Certificação de Ouvidor

Em conformidade com a Resolução CMN n.º 4.433, art. 16º, o Ouvidor foi aprovado no Curso de Capacitação e Certificação de Ouvidores - Instituições Financeiras.

O Ouvidor realizou novo Curso de Capacitação e Certificação de Ouvidoria em 28 de Abril de 2016 pela FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos; o Diretor responsável pela Ouvidoria está desobrigado da certificação de Ouvidor conforme Resolução CMN 4.433, art. 16º, § 4º.

1.5 - Adequações da estrutura da ouvidoria

O Departamento de Ouvidoria é composto por um Ouvidor para o atendimento das reclamações, o que é adequado para o atendimento de nossos Clientes.

No tocante das instalações do Departamento de Ouvidoria, estas são suficientes para o atendimento dos Clientes, tendo em vista, a natureza e complexidade dos negócios da Sax.

1.6 - Proposições encaminhadas a Diretoria.

- Neste Semestre não foi identificado medidas corretivas ou de aprimoramento que devessem ser encaminhadas para a diretoria.

Resumo das manifestações recebidas.

As demandas dos clientes da Sax Financeira (opera somente com pessoas físicas) no segundo semestre de 2017.

Canais de recebimento	Quantidade
0800 – Ouvidoria Sax Financeira 0800 723 23 99 Opção 02	1204
0800 – Ouvidoria Sax Financeira 0800 727 73 20 Deficiente Auditivo	965
Formulário disponibilizado no site (Sax Financeira) – E-mail	72
RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão	12
E-mails Recebidos sem o preenchimento do formulário (ouvidoria@saxfinanceira.com.br)	181
Reclamações protocoladas julgadas procedentes solucionadas	4
Reclamações protocoladas julgadas improcedentes	17

**Seção Qualitativa – Relatórios****2.1 - Relatório Mensal****Total de reclamações recebidas no canal de Ouvidoria**

Julho de 2017								Canal		
Área								0800	Site	0800 D.A
Ouvidoria	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total			
Procedente Solucionada	0	0	3	0	0	0	3	1	2	0
Procedente não Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	314	3	0	1	0	318	239	17	62
Total	0	314	6	0	1	0	321	240	19	62

Agosto de 2017								Canal		
Área								0800	Site	0800 D.A
Ouvidoria	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total			
Procedente Solucionada	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0
Procedente não Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	346	2	0	0	0	348	168	12	168
Total	0	346	3	0	0	0	349	169	12	168

Setembro de 2017								Canal		
Área								0800	Site	0800 D.A
Ouvidoria	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total			
Procedente Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedente não Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	382	2	0	0	0	384	183	19	182
Total	0	382	2	0	0	0	384	183	19	182

Outubro de 2017								Canal		
Área								0800	Site	0800 D.A
Ouvidoria	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total			
Procedente Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedente não Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	427	5	0	0	0	432	206	8	218
Total	0	427	5	0	0	0	432	206	8	218

Novembro de 2017								Canal		
Área								0800	Site	0800 D.A
Ouvidoria	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total			
Procedente Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedente não Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	406	4	0	0	0	410	222	6	182
Total	0	406	4	0	0	0	410	222	6	182

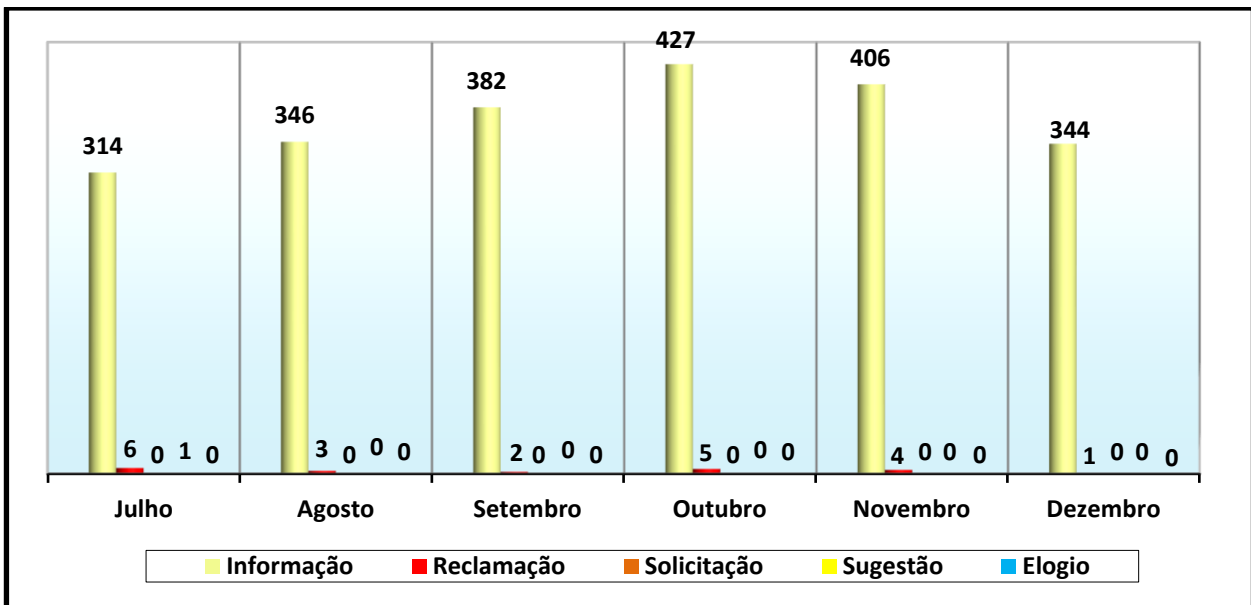


Dezembro de 2017								Canal		
Área								0800	Site	0800 D.A
Ouvidoria	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total			
Procedente Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedente não Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	344	1	0	0	0	345	184	8	153
Total	0	344	1	0	0	0	345	184	8	153

2.2 – Volume de reclamação por motivos

2º Semestre 2017	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio
Julho	0	314	6	0	1	0
Agosto	0	346	3	0	0	0
Setembro	0	382	2	0	0	0
Outubro	0	427	5	0	0	0
Novembro	0	406	4	0	0	0
Dezembro	0	344	1	0	0	0
Total	0	2219	21	0	1	0

Representatividade gráfica.



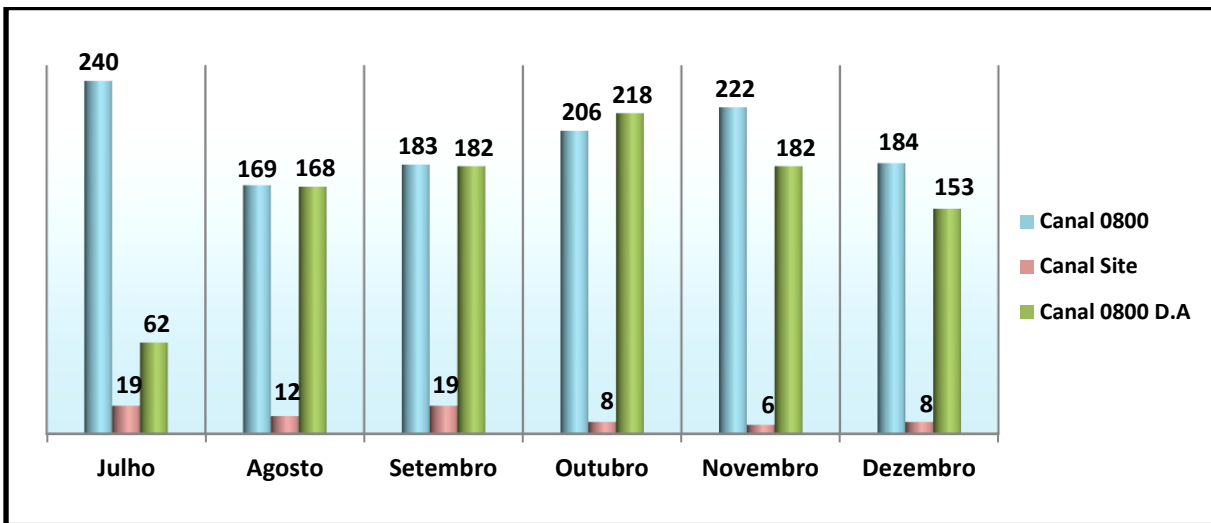


2.3 - Demandas Recebidas por Canal

2º Semestre 2017	Canal 0800	Canal Site	Canal 0800 D.A.*	Total
Julho	240	19	62	321
Agosto	169	12	168	349
Setembro	183	19	182	384
Outubro	206	8	218	432
Novembro	222	6	182	410
Dezembro	184	8	153	345
Total	1204	72	965	2241

*D.A. (Deficiente Auditivo)

Representatividade Gráfica.



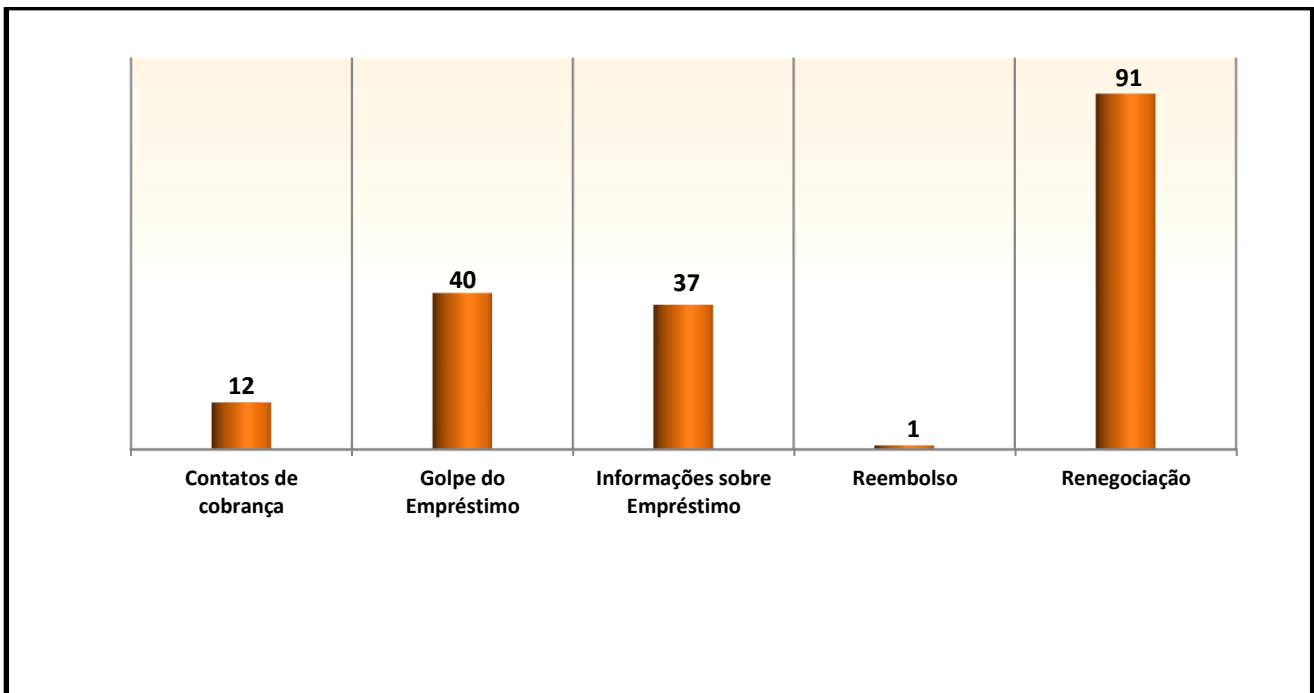
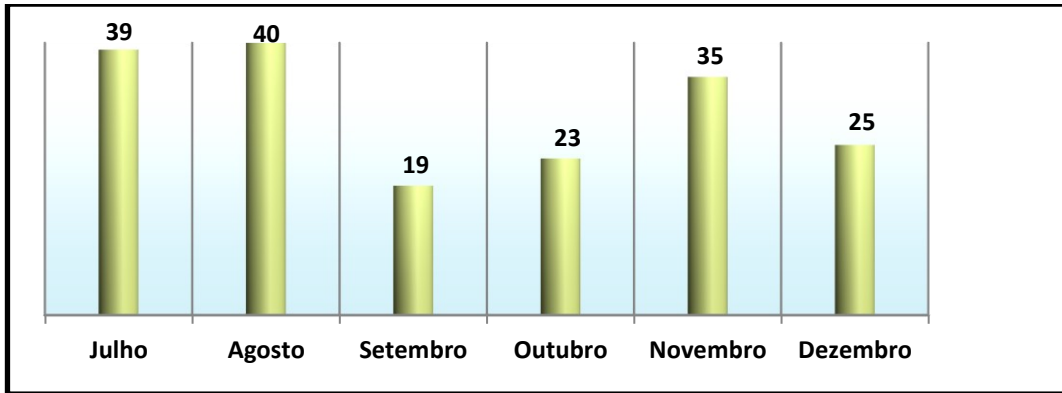
2. 4 - E-mails recebidos sem o preenchimento do formulário

Motivos	
Contatos de cobrança	12
Golpe do Empréstimo	40
Informações sobre Empréstimo	37
Reembolso	1
Renegociação	91
Total	181

2º Semestre	
Julho	39
Agosto	40
Setembro	19
Outubro	23
Novembro	35
Dezembro	25
Total	181



Representatividade Gráfica.



2.5 - Distribuição de reclamações por UF

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Acre	3	5	0	0	2	0
Alagoas	3	3	4	2	0	4
Amapá	1	1	3	0	0	6
Amazonas	6	6	5	1	9	8
Bahia	18	19	12	21	11	14
Ceará	14	27	21	42	17	23
Distrito Federal	8	9	10	17	8	5
Espírito Santo	4	4	4	7	1	5
Goiás	6	8	14	11	8	8
Maranhão	7	6	12	0	4	6
Mato Grosso	5	1	8	4	6	1
Mato Grosso do Sul	1	0	1	1	5	3
Minas Gerais	15	38	22	24	13	17
Pará	6	10	9	24	7	10
Paraíba	9	7	5	4	4	6
Paraná	7	10	18	10	13	14
Pernambuco	18	6	15	24	9	12
Piauí	2	1	8	3	6	3
Rio de Janeiro	51	52	58	71	58	57
Rio Grande do Norte	10	1	1	6	3	3
Rio Grande do Sul	18	16	25	24	16	14
Rondônia	2	0	1	0	1	1
Roraima	0	0	0	0	0	1
Santa Catarina	8	7	6	10	8	16
São Paulo	93	107	116	124	100	104
Sergipe	2	2	3	1	1	1
Tocantins	2	0	0	1	1	1
Total	319	346	381	432	311	343

Observação: Houve **109** erros de ligações onde não foi possível detectar o código de área (DDD).



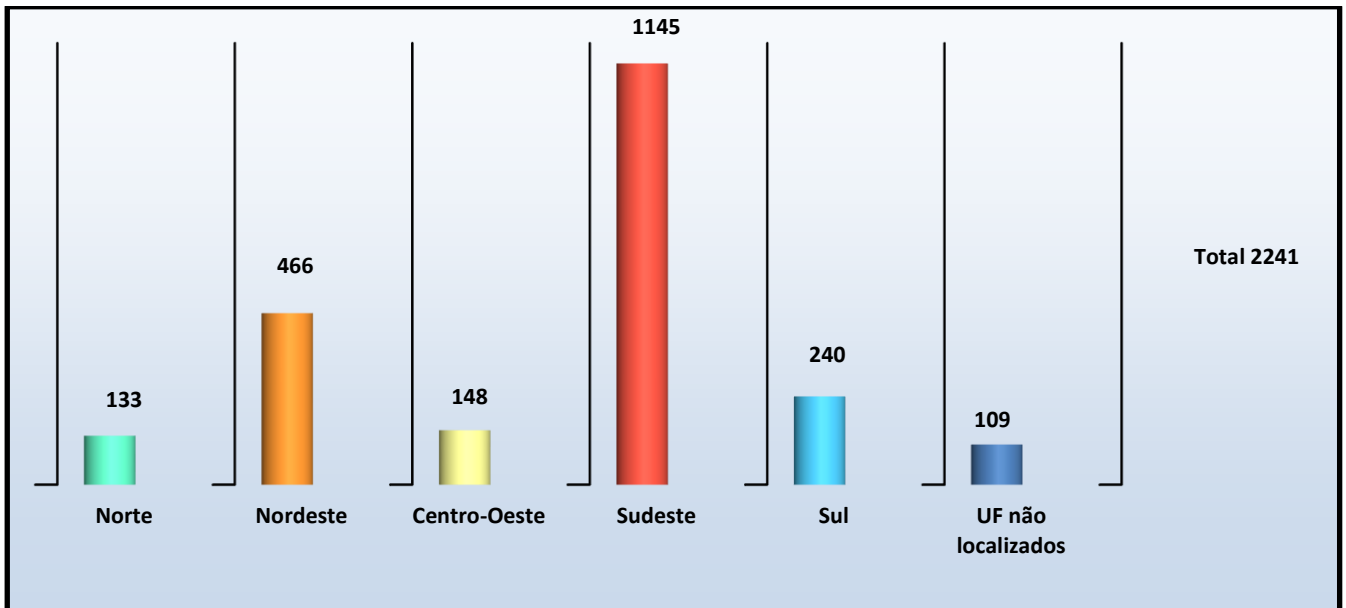
2.6 - Distribuição de reclamações por Regiões

Regiões do Brasil	
Norte	133
Nordeste	466
Centro-Oeste	148
Sudeste	1145
Sul	240
Total	2132

Erro no registro do DDD	109
-------------------------	-----

Total Geral	2241
--------------------	-------------

Representatividade Gráfica.



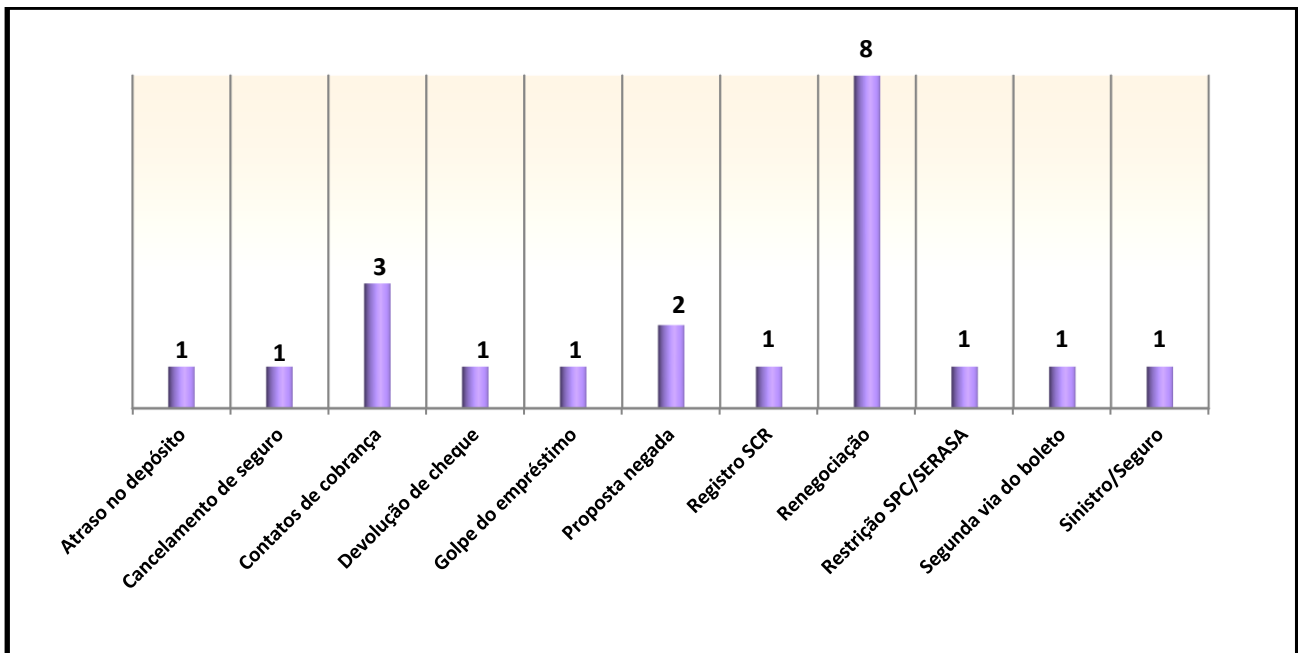
Total de reclamações protocoladas no canal de Ouvidoria

2.7 – Reclamações Protocoladas por motivos

Motivos	
Atraso no depósito	1
Cancelamento de seguro	1
Contatos de cobrança	3
Devolução de cheque	1
Golpe do empréstimo	1
Proposta negada	2
Registro SCR	1
Renegociação	8
Restrição SPC/SERASA	1
Segunda via do boleto	1
Sinistro/Seguro	1
Total	21

Procedentes solucionadas	4
Improcedentes	17
Total	21

Representatividade Gráfica.



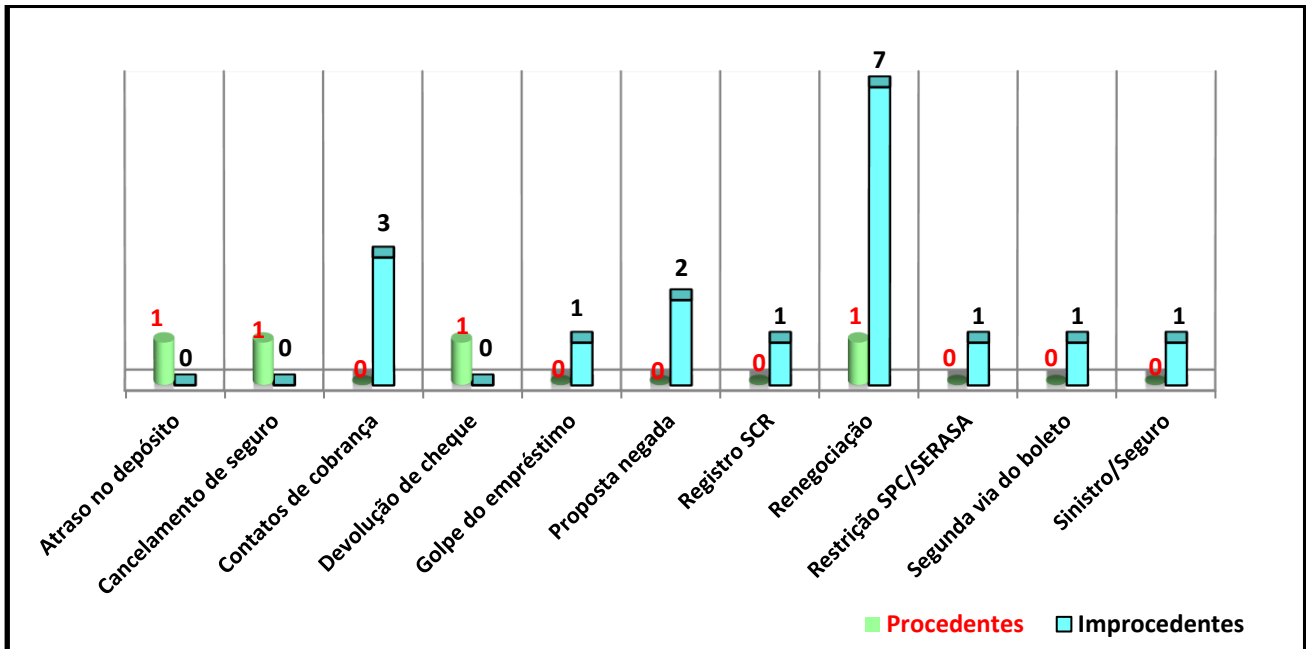


2.8 - Reclamações Protocoladas – Procedentes solucionadas e Improcedentes

Procedentes solucionadas	
Atraso no depósito	1
Cancelamento de seguro	1
Devolução de cheque	1
Renegociação	1
Total	4

Improcedentes	
Contatos de cobrança	3
Golpe do empréstimo	1
Proposta negada	2
Registro SCR	1
Renegociação	7
Restrição SPC/SERASA	1
Segunda via do boleto	1
Sinistro/Seguro	1
Total	17

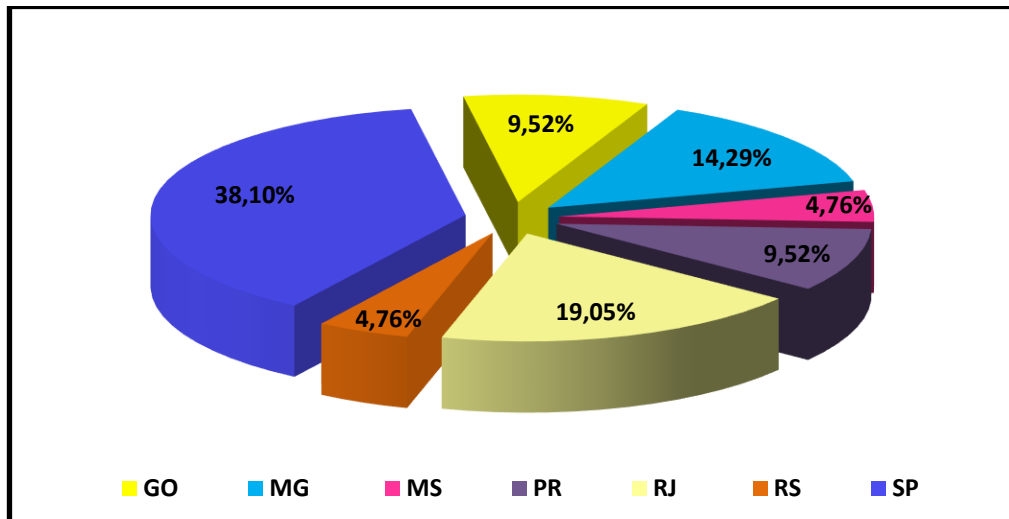
Representatividade Gráfica.



2.9 - Reclamações Protocoladas por UF

	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	
Goiás	0	0	2	0	0	2
Minas Gerais	0	0	3	0	0	3
Mato Grosso do Sul	0	0	1	0	0	1
Paraná	0	0	2	0	0	2
Rio de Janeiro	0	0	4	0	0	4
Rio Grande do Sul	0	0	1	0	0	1
São Paulo	0	0	8	0	0	8
Total						21

Representatividade Gráfica.



As demandas dos clientes da Sax S/A, no segundo semestre de 2017, totalizaram em 2241 manifestações.

21 manifestações de reclamação foram protocoladas pela Ouvidoria, tratadas e divididas por Unidade de Federação (UF).

Os Estados de Mato Grosso do Sul e Rio Grande do Sul teve uma (01) manifestação de reclamação cada;

O Estado de Goiás e Paraná teve duas (02) manifestações de reclamação cada;

O Estado de Minas Gerais teve três (03) manifestações de reclamação;

O Estado do Rio de Janeiro teve quatro (4) manifestações de reclamação

O Estado de São Paulo teve oito (08) manifestações de reclamação.



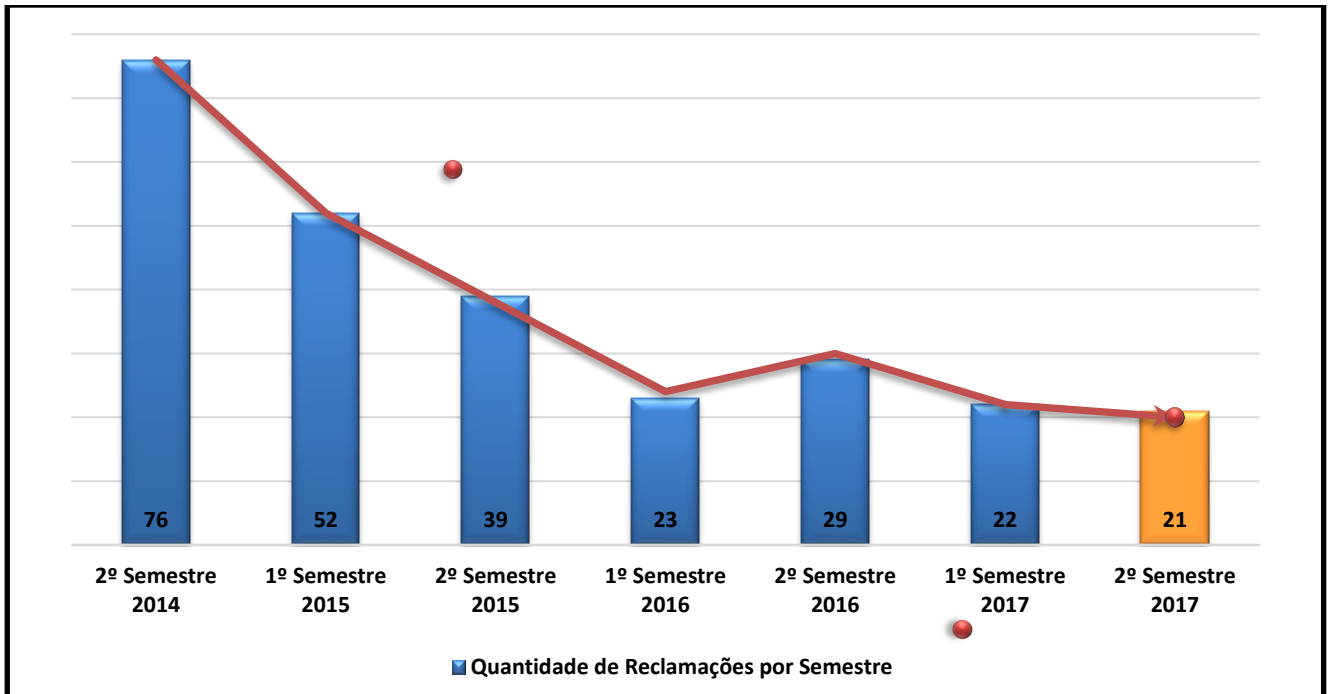
2.10 - Relatório Estatístico – BACEN

Documento 5151

COD BC	Ano/Mês	Desc.	Código do Tema	Improcedente	Procedente solucionado	Procedente não solucionado
DSE	Jul/17	PF	001	315	1	
DSE	Jul/17	PF	002	0	1	
DSE	Jul/17	PF	004	2	1	
DSE	Jul/17	PF	013	1	0	
DSE	Ago/17	PF	001	346	1	
DSE	Ago/17	PF	004	2	0	
DSE	Set/17	PF	001	383	0	
DSE	Set/17	PF	004	1	0	
DSE	Out/17	PF	001	429	0	
DSE	Out/17	PF	004	3	0	
DSE	Nov/17	PF	001	406	0	
DSE	Nov/17	PF	004	4	0	
DSE	Dez/17	PF	001	344	0	
DSE	Dez/17	PF	004	1	0	

COD BC	Quant. DSE	Improcedente	Procedente Soluc.	Procedente não Soluc.
TSE	2241	2237	4	0

2.11 Comparativo dos Semestres anteriores – Quantidade de reclamações protocoladas



3. Conclusão

Como conclusão, diante das informações acima expostas, é cabível afirmar que os trabalhos para cumprimento dos requerimentos da Resolução CMN 4.433/15, foram desempenhados pela Sax Financeira de forma adequada durante o período analisado, em consonância com as normas expedidas pelo Banco Central do Brasil.

Atenciosamente,

Celio Marcos Lopes
Diretor de Ouvidoria

Cristiane de Souza Bomfim
Ouvidora