



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/2018

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 2018.

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 2018, foram recebidas 2240 manifestações sendo:

- 2211 manifestações de informação, após averiguação quanto à procedência, foram julgadas como improcedente;
- 23 manifestações de reclamação, sendo que após averiguação quanto à procedência, foram julgadas como improcedentes;
- 03 manifestações de reclamação, sendo que após averiguação quanto á procedência, foi julgada como procedente solucionada;
- 03 manifestação de sugestão/Critica/Elogio;



1.3 – Manifestações recepcionadas através do RDR

Recebemos no total 29 manifestações através do Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações (RDR), sendo que após a averiguação das manifestações as 29 foram julgadas como improcedentes.

29 improcedentes (Protocolos: 2018246234, 2018268255, 2018274382, 2018288523, 2018300062, 2018302226, 2018303061, 2018308943, 2018310801, 2018336208, 2018336314, 2018338669, 2018338703, 2018342583, 2018353355, 2018375902, 2018387957, 2018387937, 2018385794, 2018407287, 2018407286, 2018414832, 2018412546, 2018418174, 2018426088, 2018440077, 2018437738, 2018446875, 2018481885).

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 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 2018.

Canais de recebimento	Quantidade
0800 – Ouvidoria Sax Financeira 0800 723 23 99 Opção 02	1313
0800 – Ouvidoria Sax Financeira 0800 727 73 20 Deficiente Auditivo	869
Formulário disponibilizado no site (Sax Financeira) – E-mail	58
RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão	29
E-mails Recebidos sem o preenchimento do formulário (ouvidoria@saxfinanceira.com.br)	211
Reclamações protocoladas julgadas procedentes solucionadas	3
Reclamações protocoladas julgadas improcedentes	23



Seção Qualitativa – Relatórios

2.1 - Relatório Mensal

Total de reclamações recebidas no canal de Ouvidoria

Julho de 2018								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	313	4	0	0	0	317	283	8	26
Total	0	313	4	0	0	0	317	283	8	26

Agosto de 2018								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	289	7	0	0	0	296	229	9	58
Total	0	289	7	0	0	0	296	229	9	58

Setembro de 2018								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	242	7	0	1	0	250	192	14	44
Total	0	242	8	0	1	0	251	193	14	44

Outubro de 2018								Canal		
Área								0800	Site	0800 D.A
Ouvidoria	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total			
Procedente Solucionada	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0
Procedente não Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	487	2	0	0	0	489	227	9	253
Total	0	487	3	0	0	0	490	227	10	253

Novembro de 2018								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	469	1	0	2	0	472	207	9	256
Total	0	469	1	0	2	0	472	207	9	256

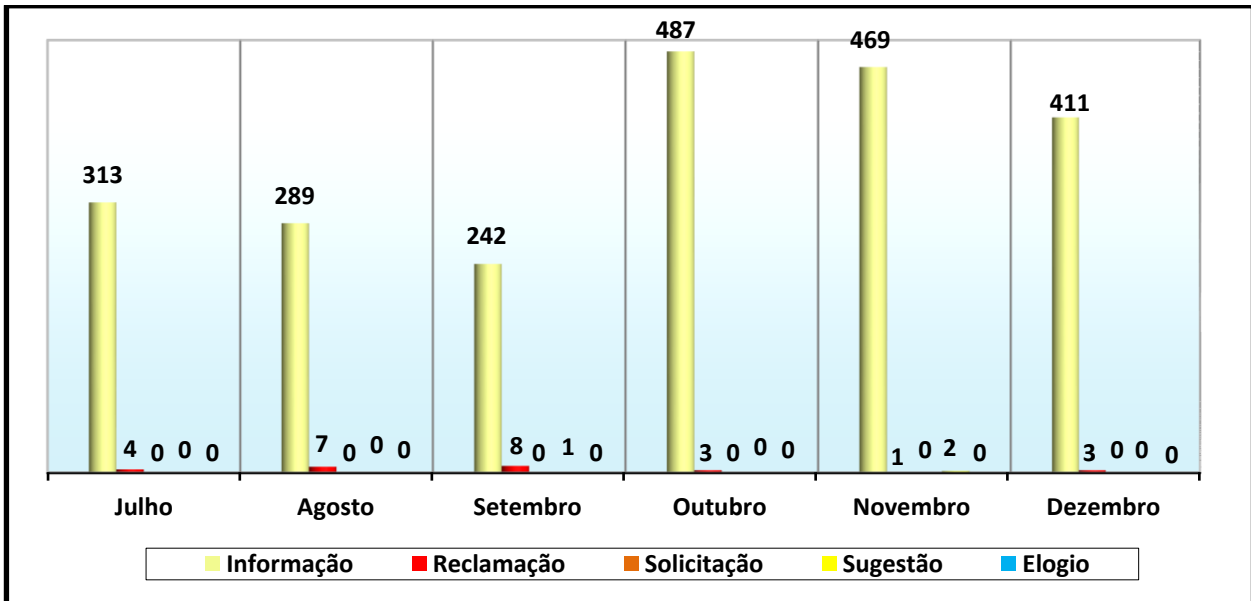


Dezembro de 2018								Canal		
Área								0800	Site	0800 D.A
Ouvidoria	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total			
Procedente Solucionada	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0
Procedente não Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	411	2	0	0	0	413	174	7	232
Total	0	411	3	0	0	0	414	174	8	232

2.2 – Volume de reclamação por motivos

2º Semestre 2018	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio
Julho	0	313	4	0	0	0
Agosto	0	289	7	0	0	0
Setembro	0	242	8	0	1	0
Outubro	0	487	3	0	0	0
Novembro	0	469	1	0	2	0
Dezembro	0	411	3	0	0	0
Total	0	2211	26	0	3	0

Representatividade gráfica.

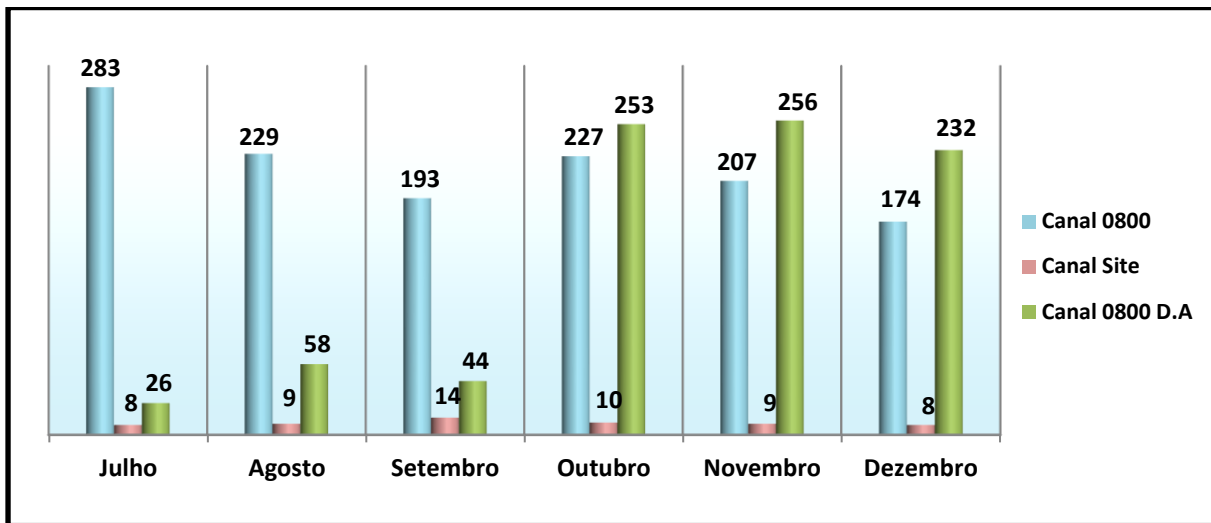


2.3 - Demandas Recebidas por Canal

2º Semestre 2018	Canal 0800	Canal Site	Canal 0800 D.A.*	Total
Julho	283	8	26	317
Agosto	229	9	58	296
Setembro	193	14	44	251
Outubro	227	10	253	490
Novembro	207	9	256	472
Dezembro	174	8	232	414
Total	1313	58	869	2240

*D.A. (Deficiente Auditivo)

Representatividade Gráfica.



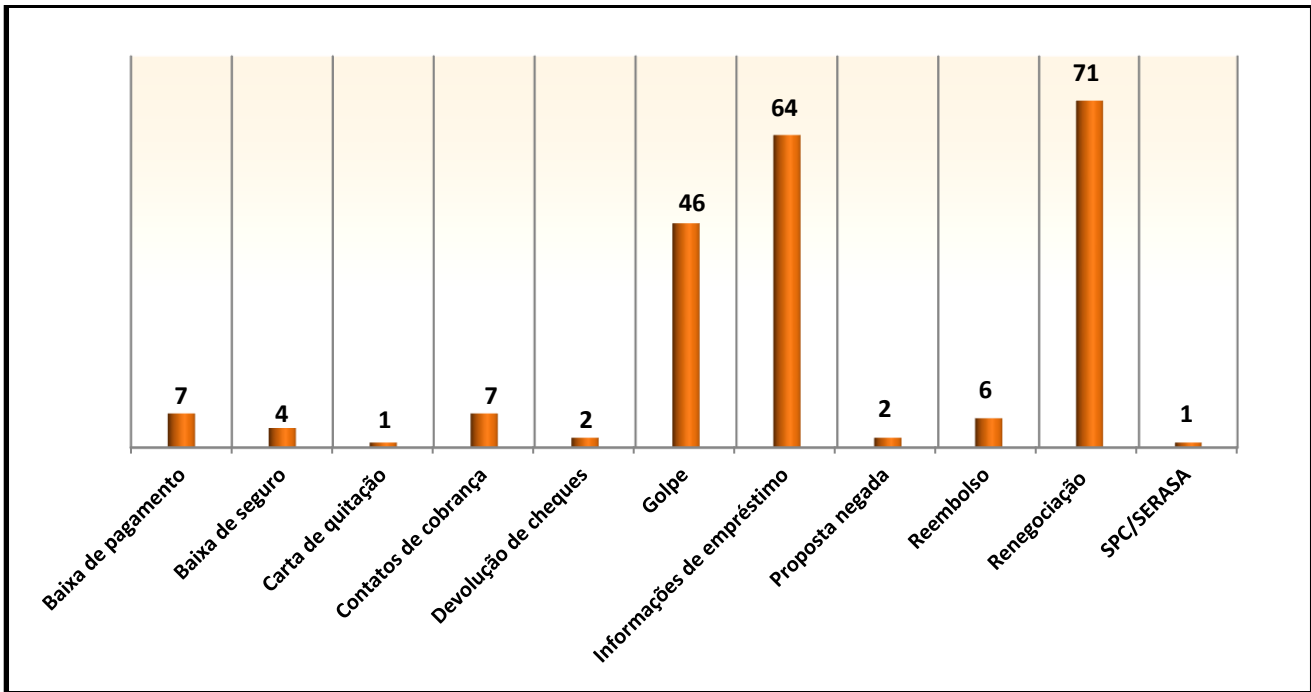
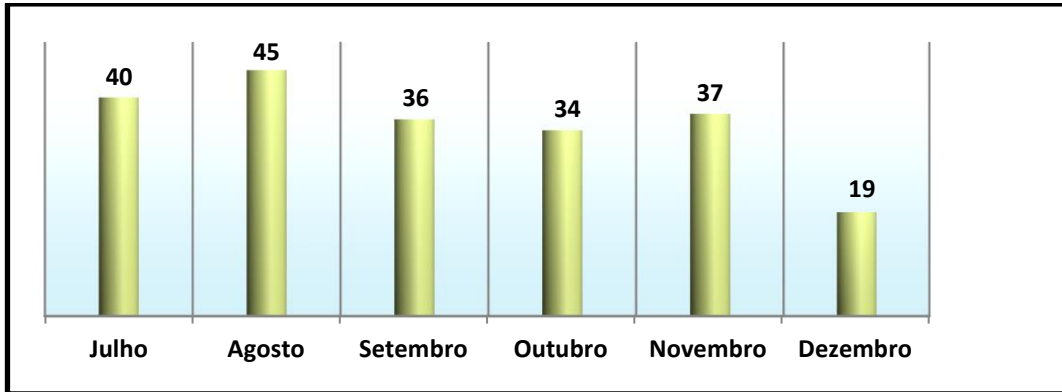
2.4 - E-mails recebidos sem o preenchimento do formulário

Motivos	
Baixa de pagamento	7
Baixa de seguro	4
Carta de quitação	1
Contatos de cobrança	7
Devolução de cheques	2
Golpe	46
Informações de empréstimo	64
Proposta negada	2
Reembolso	6
Renegociação	71
SPC/SERASA	1
Total	211

2º Semestre	
Julho	40
Agosto	45
Setembro	36
Outubro	34
Novembro	37
Dezembro	19
Total	211



Representatividade Gráfica.



2.5 - Distribuição de reclamações por UF

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Acre	0	0	0	1	3	1
Alagoas	1	0	1	0	0	0
Amapá	0	1	0	1	0	0
Amazonas	3	1	6	3	1	16
Bahia	26	19	13	22	23	23
Ceará	6	12	16	10	6	11
Distrito Federal	6	8	6	11	13	13
Espírito Santo	4	1	8	12	7	6
Goiás	14	6	10	7	13	4
Maranhão	2	4	3	8	1	6
Mato Grosso	5	4	6	4	3	0
Mato Grosso do Sul	4	4	2	5	5	3
Minas Gerais	18	26	23	14	31	27
Pará	21	11	10	11	20	22
Paraíba	3	1	2	13	4	2
Paraná	11	16	8	17	17	31
Pernambuco	8	6	5	8	11	10
Piauí	2	3	2	5	0	4
Rio de Janeiro	57	50	27	80	68	53
Rio Grande do Norte	8	4	7	6	8	6
Rio Grande do Sul	16	13	17	31	23	22
Rondônia	1	0	1	11	4	0
Roraima	0	0	0	0	0	0
Santa Catarina	4	7	9	10	9	20
São Paulo	92	91	67	185	185	130
Sergipe	0	6	2	3	8	0
Tocantins	1	2	0	1	6	1
Total	313	296	251	479	469	411

Observação: Houve **21** erros de ligações onde não foi possível detectar o código de área (DDD).



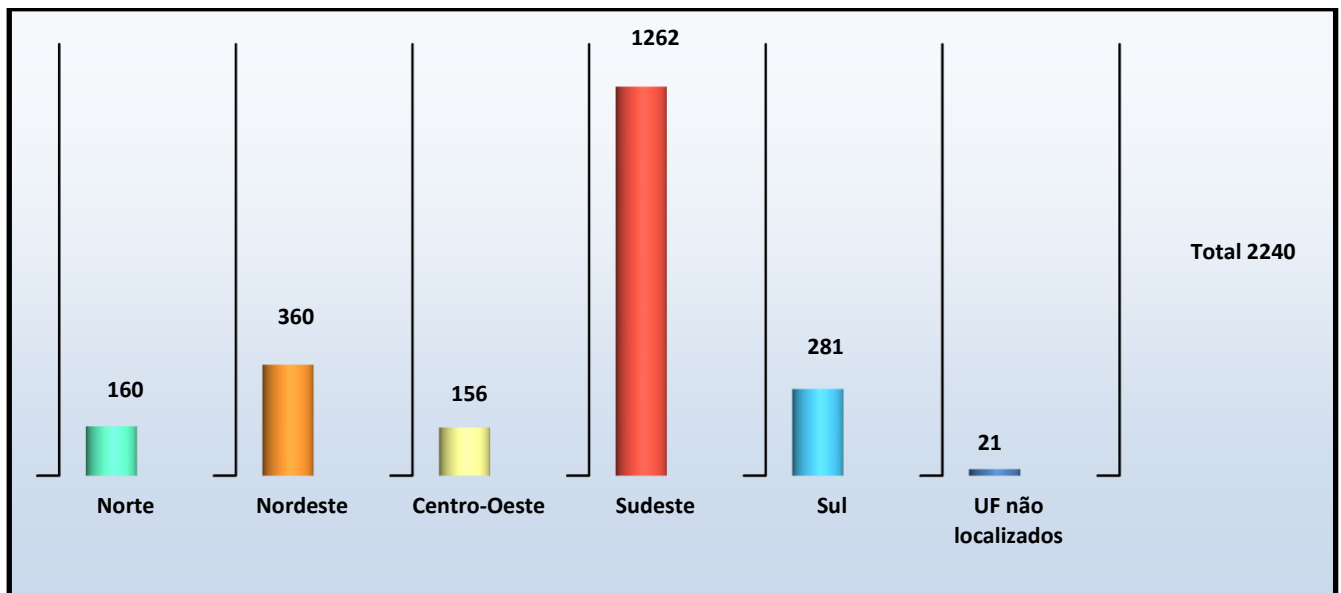
2.6 - Distribuição de reclamações por Regiões

Regiões do Brasil	
Norte	160
Nordeste	360
Centro-Oeste	156
Sudeste	1262
Sul	281
Total	2219

Erro no registro do DDD	21
-------------------------	----

Total Geral	2240
--------------------	-------------

Representatividade Gráfica.





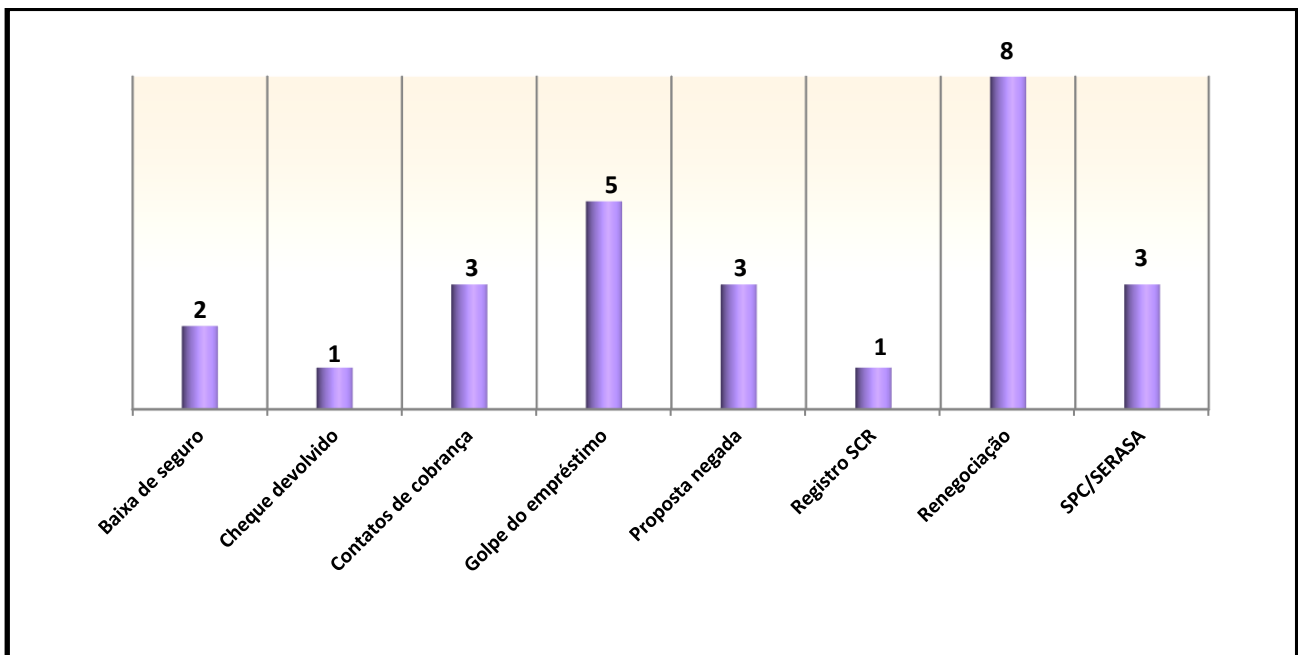
Total de reclamações protocoladas no canal de Ouvidoria

2.7 – Reclamações Protocoladas por motivos

Motivos	
Baixa de seguro	2
Cheque devolvido	1
Contatos de cobrança	3
Golpe do empréstimo	5
Proposta negada	3
Registro SCR	1
Renegociação	8
SPC/SERASA	3
Total	26

Procedentes solucionadas	3
Improcedentes	23
Total	26

Representatividade Gráfica.



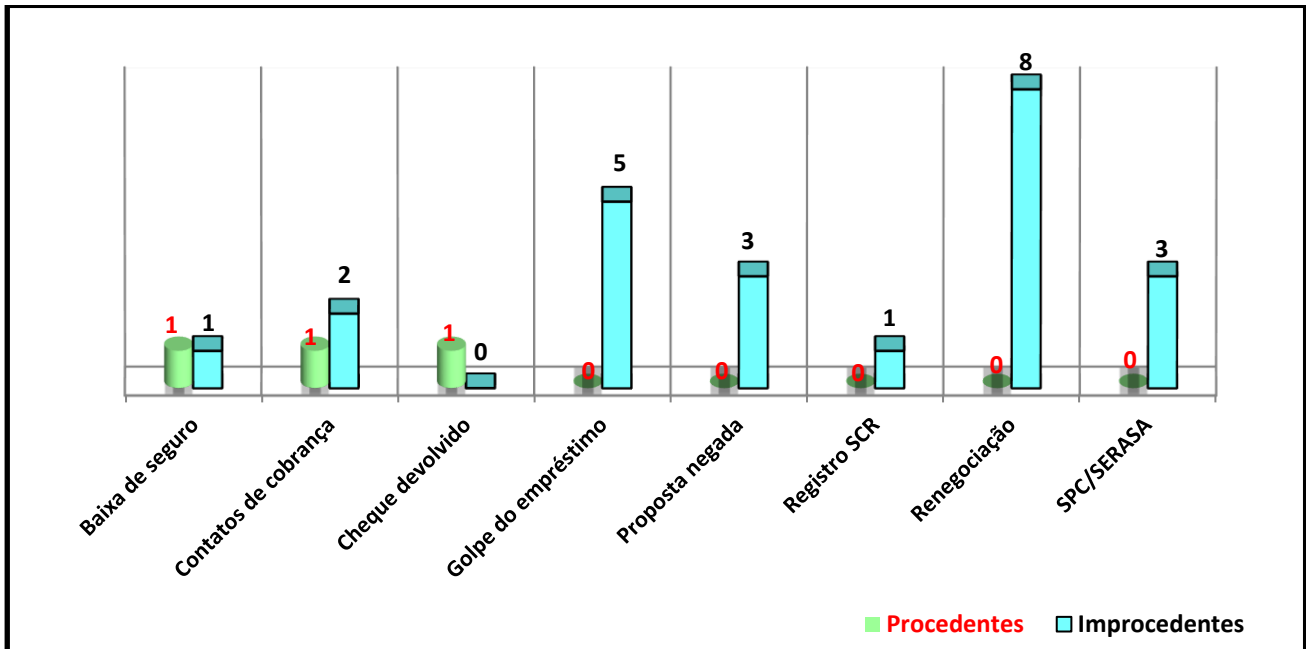


2.8 - Reclamações Protocoladas – Procedentes solucionadas e Improcedentes

Procedentes solucionadas	
Baixa de Seguro	1
Contatos de cobrança	1
Cheque devolvido	1
Total	3

Improcedentes	
Baixa de Seguro	1
Contatos de cobrança	2
Golpe do empréstimo	5
Proposta negada	3
Registro SCR	1
Renegociação	8
SPC/SERASA	3
Total	23

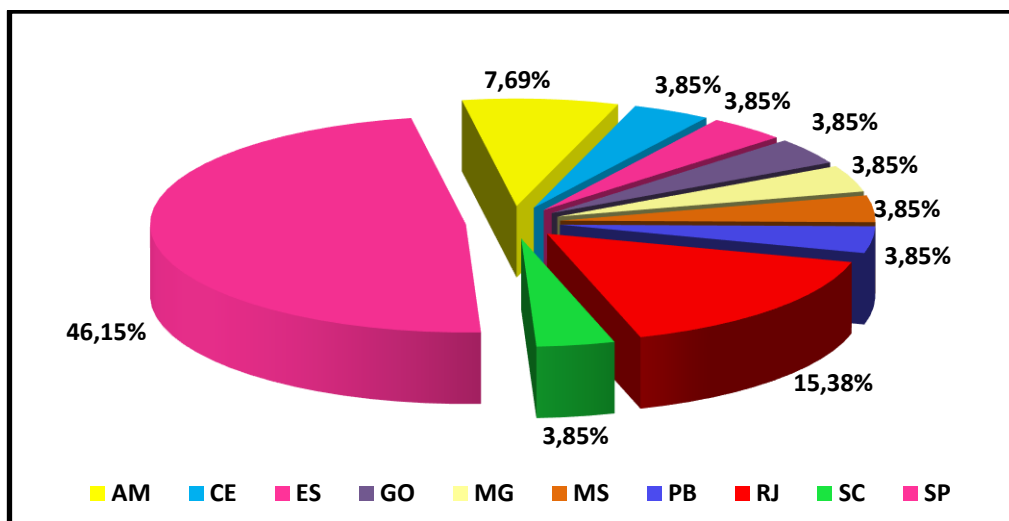
Representatividade Gráfica.



2.9 - Reclamações Protocoladas por UF

	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	
Amazonas	0	0	2	0	0	2
Ceara	0	0	1	0	0	1
Espirito Santo	0	0	1	0	0	1
Goiás	0	0	1	0	0	1
Minas Gerais	0	0	1	0	0	1
Mato Grosso do Sul	0	0	2	0	0	2
Paraíba	0	0	1	0	0	1
Rio de Janeiro	0	0	4	0	0	4
Santa Catarina	0	0	1	0	0	1
São Paulo	0	0	12	0	0	12
Total						26

Representatividade Gráfica.



As demandas dos clientes da Sax S/A, no segundo semestre de 2018, totalizaram em 2240 manifestações.

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

Os Estados do Ceará, Espírito Santos, Goiás, Minas Gerais, Paraíba e Santa Catarina teve uma (01) manifestação de reclamação cada;



Os Estados do Amazonas e Mato Grosso do Sul teve duas (02) manifestações de reclamação cada;
O Estado do Rio de Janeiro teve quatro (04) manifestações de reclamação;
O Estado de São Paulo teve doze (12) manifestações de reclamação.

2.10 - Relatório Estatístico – BACEN

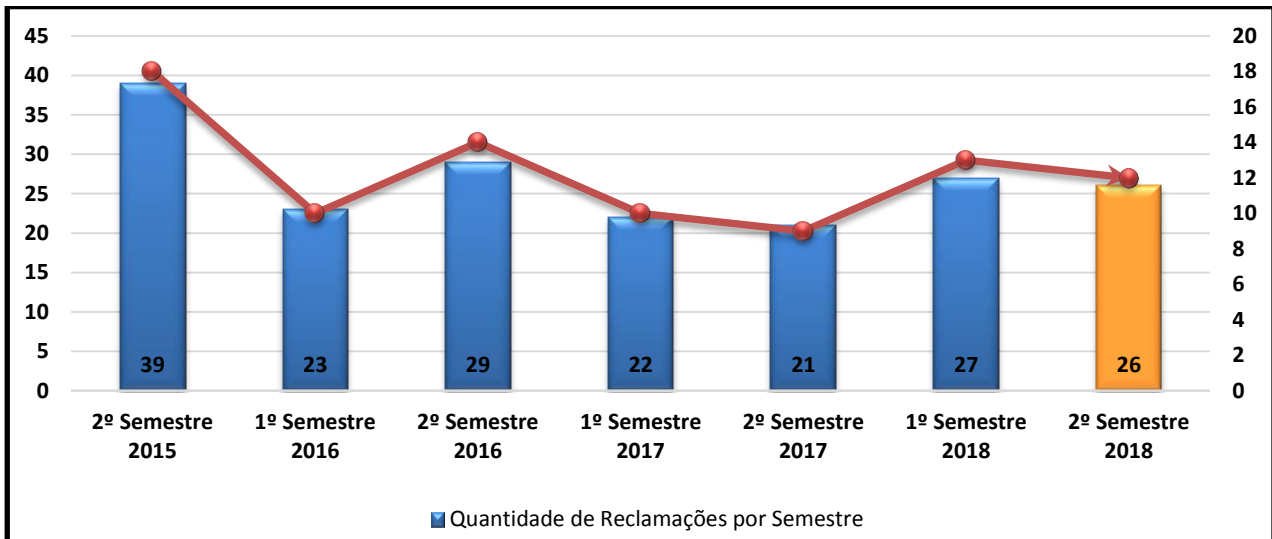
Documento 5151

COD BC	Ano/Mês	Desc.	Código do Tema	Improcedente	Procedente solucionado	Procedente não solucionado
DSE	Jul/18	PF	001	313	0	
DSE	Jul/18	PF	004	3	0	
DSE	Jul/18	PF	013	1	0	
DSE	Ago18	PF	001	290	0	
DSE	Ago/18	PF	004	6	0	
DSE	Set/18	PF	001	245	0	
DSE	Set/18	PF	004	3	1	
DSE	Set/18	PF	013	2	0	
DSE	Out/18	PF	001	487	0	
DSE	Out/18	PF	004	1	1	
DSE	Out/18	PF	013	1	0	
DSE	Nov/18	PF	001	471	0	
DSE	Nov/18	PF	004	1	0	
DSE	Dez/18	PF	001	411	0	
DSE	Dez/18	PF	002	0	1	
DSE	Dez/18	PF	004	1	0	
DSE	Dez/18	PF	013	1	0	

COD BC	Quant. DSE	Improcedente	Procedente Soluc.	Procedente não Soluc.
TSE	2240	2237	3	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