



SAX - S.A

Alameda Rio Negro n.º 500  
sala comercial nº 213 torre A  
Alphaville - Barueri - São Paulo  
CEP: 06.454-000

**Relatório de Ouvidoria**

**Resolução 4.860/2020**

**Dezembro/2020**

## ***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 2020.

***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 12 Parágrafo único da Resolução 4.860/20 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

<b>1. Introdução.....</b>	<b>3</b>
<b>Seção Descritiva .....</b>	<b>4</b>
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
<b>Seção Qualitativa – Relatórios .....</b>	<b>7</b>
2.1 - Relatório Mensal.....	7
2.1 - Relatório Mensal.....	8
2.2 – Volume de reclamação por motivos .....	8
2.3 - Demandas Recebidas por Canal.....	9
2.3 - Demandas Recebidas por Canal.....	10
2.4 - E-mails recebidos sem o preenchimento do formulário .....	10
2.4 - E-mails recebidos sem o preenchimento do formulário .....	11
2.5 - Distribuição de reclamações por UF .....	12
2.6 - Distribuição de reclamações por Regiões.....	13
2.7 – Reclamações Protocoladas por motivos .....	14
2.8 - Reclamações Protocoladas – Procedentes solucionadas e Improcedentes.....	15
2.9 - Reclamações Protocoladas por UF .....	16
2.9- Reclamações Protocoladas por UF.....	17
2.10- Avaliação Direta de qualidade prestado pela Ouvidoria encaminhado via e-mail.....	18
2.11-Relatório Estatístico BACEN.....	19
2.12 Comparativo dos Semestres anteriores – Quantidade de reclamações protocoladas .....	20
<b>3. Conclusão.....</b>	<b>21</b>



## 1. Introdução

### **Ouvidoria**

Conforme Resolução CMN nº 4.860/2020 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**

Alberto Kohn de Penhas

### **Ouvidora**

Luciene Aparecida de Souza Costa



## 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 Rio Negro n.º 500 sala comercial nº 213 torre A  
Alphaville - Barueri - São Paulo  
CEP: 06.454-000  
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 4.860/20.
- 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 4.860/2020 solicita a discriminação das propostas de medidas corretivas e suas soluções.

No semestre findo em 31 de Dezembro de 2020, foram recebidas 2.005 manifestações sendo:

- 1.926 manifestações de informação, após averiguação quanto à procedência, foram julgadas como improcedente;
- 61 manifestações de reclamação, sendo que após averiguação quanto à procedência, foram julgadas como improcedentes;
- 11 manifestações de reclamação, sendo que após averiguação quanto á procedência, foi julgada como procedente solucionada;
- 7 manifestações de sugestão/Critica/Elogio;



### **1.3 – Manifestações recepcionadas através do RDR**

Recebemos no total 41 manifestações através do Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações (RDR), sendo que após a averiguação das manifestações 15 foram julgadas como procedentes e 26 improcedentes.

14 Procedentes (Protocolos: 2020266676, 2020283073, 2020333000, 2020266676, 2020357909, 2020362417, 2020368047, 2020381149, 2020400849, 2020403873, 2020532183, 2020537822, 2020565458, 2020592567).

27 Improcedentes (Protocolos:2020270149,2020280256,2020287213,2020321532, 2020329078, 2020331493, 2020333206, 2020341079, 2020352641, 2020357265, 2020370648, 2020378356, 2020357265, 2020357265, 2020395106, 2020408046, 2020410741, 2020434814, 2020451665, 2020466747, 2020494790, 2020503909, 2020522131, 2020589839, 2020591764, 2020605154, 2020574067).

### **1.4 - Exames de Certificação de Ouvidor**

Em conformidade com a Resolução CMN n.º 4.860, art. 15º, 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 26 de Novembro de 2018 pela FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos; o Diretor responsável pela Ouvidoria está desobrigado da certificação de Ouvidor conforme Resolução CMN 4.860, 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 primeiro semestre de 2020.

Canais de recebimento	Quantidade
0800 – Ouvidoria Sax Financeira 0800 723 23 99 Opção 02	1.502
0800 – Ouvidoria Sax Financeira 0800 727 73 20 Deficiente Auditivo	398
Formulário disponibilizado no site (Sax Financeira) – E-mail	105
RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão	35
E-mails recebidos sem o preenchimento do formulário ( <a href="mailto:ouvidoria@saxfinanceira.com.br">ouvidoria@saxfinanceira.com.br</a> )	1.041
<b>Reclamações protocoladas julgadas procedentes solucionadas</b>	<b>11</b>
<b>Reclamações protocoladas julgadas improcedentes</b>	<b>61</b>

### Seção Qualitativa – Relatórios

#### 2.1 - Relatório Mensal

#### Total de reclamações recebidas no canal de Ouvidoria

Julho de 2020								Canal		
Área								0800	Site	0800 D.A
Ouvidoria	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total			
Procedente Solucionada	0	0	3	0	0	0	3	0	3	0
Procedente não solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	421	13	0	2	0	436	354	20	62
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>421</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>439</b>	<b>354</b>	<b>23</b>	<b>62</b>

Agosto de 2020								Canal		
Área								0800	Site	0800 D.A
Ouvidoria	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total			
Procedente Solucionada	0	0	2	0	0	0	2	0	2	0
Procedente não solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	321	12	0	0	0	333	241	16	76
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>321</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>335</b>	<b>241</b>	<b>18</b>	<b>76</b>



Setembro de 2020								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	3	0
Procedente não solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	364	12	0	1	0	377	279	16	81
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>364</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>380</b>	<b>280</b>	<b>19</b>	<b>81</b>

Outubro de 2020								Canal		
Área								0800	Site	0800 D.A
Ouvidoria	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total			
Procedente Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
Procedente não solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	273	8	0	2	1	284	211	15	56
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>273</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>284</b>	<b>213</b>	<b>15</b>	<b>56</b>

Novembro de 2020								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	298	10	0	1	0	309	226	19	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>298</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>309</b>	<b>226</b>	<b>19</b>	<b>64</b>

Dezembro de 2020								Canal		
Área								0800	Site	0800 D.A
Ouvidoria	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total			
Procedente Solucionada	0	0	3	0	0	0	3	0	3	0
Procedente não solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	249	6	0	0	0	255	188	8	59
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>249</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>258</b>	<b>188</b>	<b>11</b>	<b>59</b>

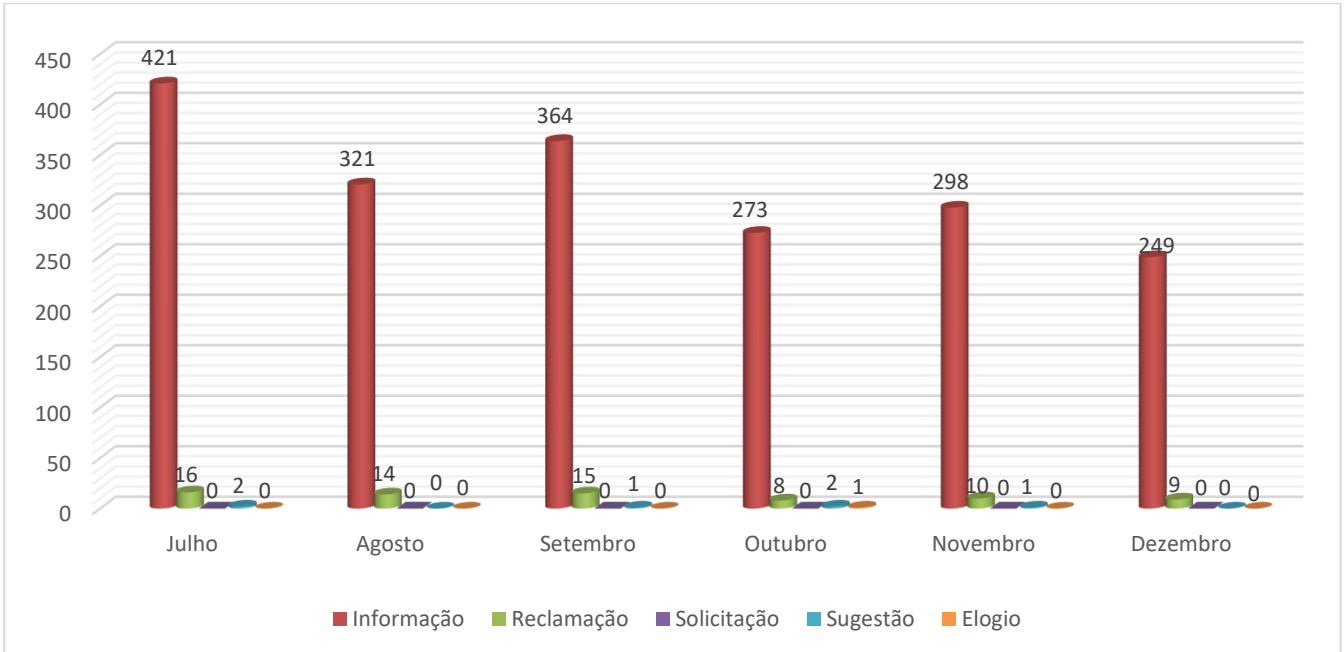
## 2.2 – Volume de reclamação por motivos

2º Semestre 2020	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio
Julho	0	421	16	0	2	0
Agosto	0	321	14	0	0	0
Setembro	0	364	15	0	1	0
Outubro	0	273	8	0	2	1
Novembro	0	298	10	0	1	0
Dezembro	0	249	9	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1926</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>





**Representatividade gráfica.**



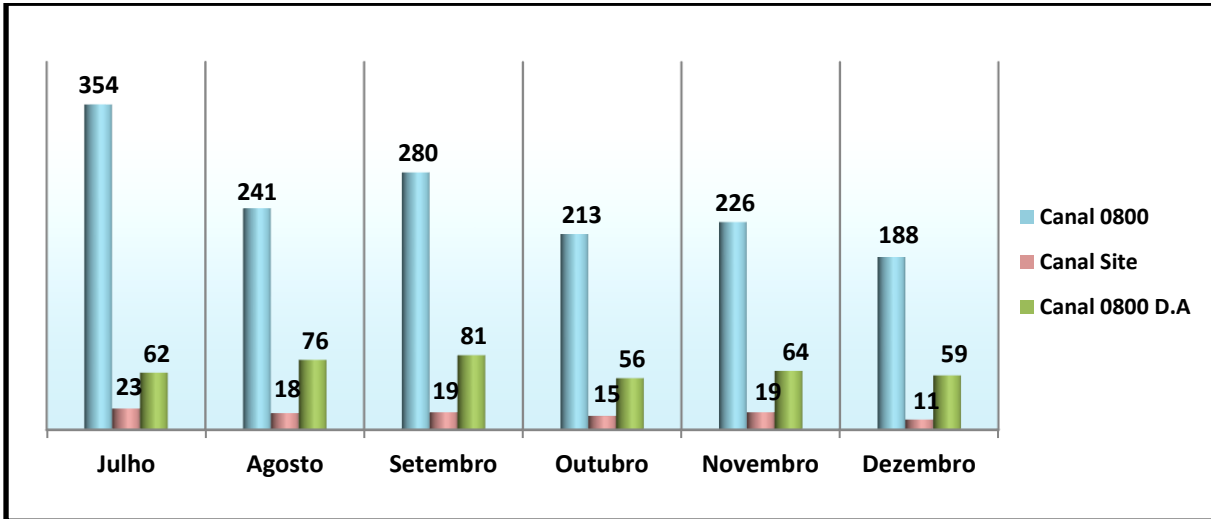
**2.3 - Demandas Recebidas por Canal**

2º Semestre 2020	Canal 0800	Canal Site	Canal 0800 D.A.*	Total
Julho	354	23	62	439
Agosto	241	18	76	335
Setembro	280	19	81	380
Outubro	213	15	56	284
Novembro	226	19	64	309
Dezembro	188	11	59	258
<b>Total</b>	<b>1502</b>	<b>105</b>	<b>398</b>	<b>2005</b>

\*D.A. (Deficiente Auditivo)



**Representatividade Gráfica.**



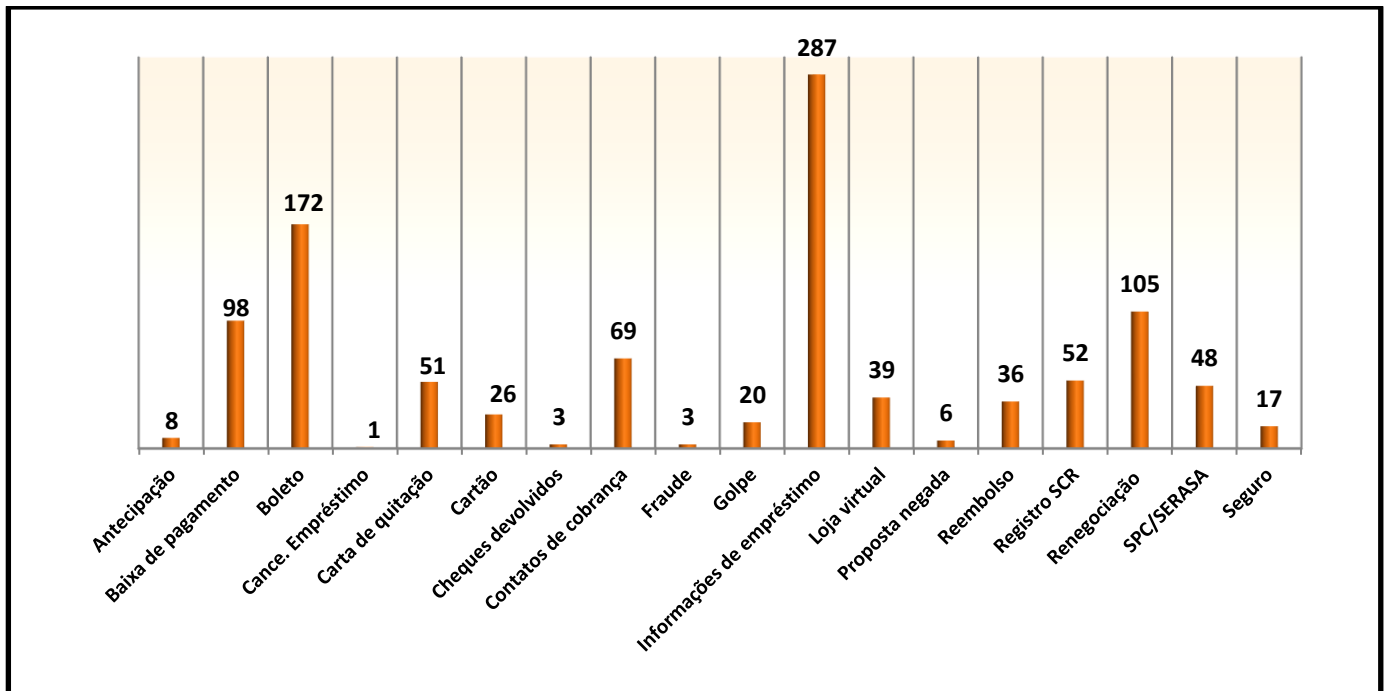
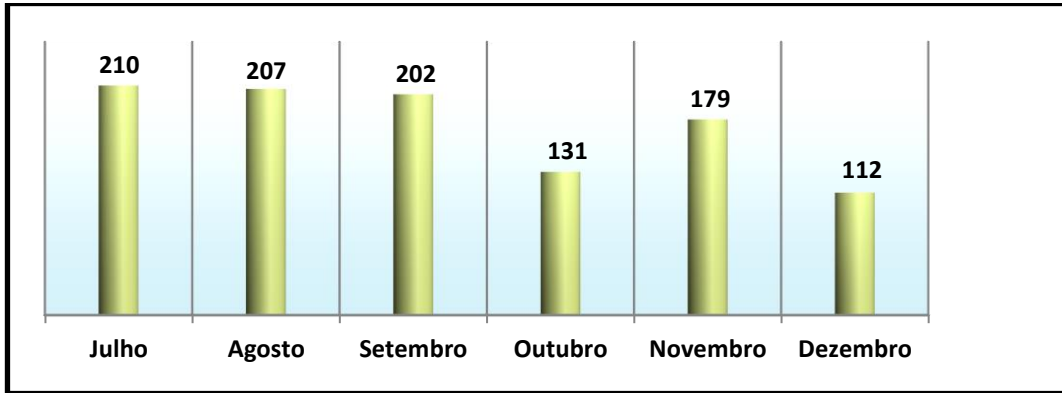
**2. 4 - E-mails recebidos sem o preenchimento do formulário**

Motivos	
Antecipação	8
Baixa de pagamento	98
Boleto	172
Cancelamento empréstimo	1
Carta de quitação	51
Cartão	26
Cheques devolvidos	3
Contatos de cobrança	69
Fraude	3
Golpe	20
Informações de empréstimo	287
Loja virtual	39
Proposta negada	6
Reembolso	36
Registro SCR	52
Renegociação	105
SPC/SERASA	48
Seguro	17
<b>Total</b>	<b>1041</b>

2º Semestre	
Julho	210
Agosto	207
Setembro	202
Outubro	131
Novembro	179
Dezembro	112
<b>Total</b>	<b>1041</b>



**Representatividade Gráfica.**



**2.5 - Distribuição de reclamações por UF**

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Acre	10	3	2	7	1	2
Alagoas	2	2	0	2	1	2
Amapá	7	2	3	1	0	0
Amazonas	8	7	3	2	7	4
Bahia	19	18	15	14	18	7
Ceará	13	6	12	6	7	9
Distrito Federal	12	10	7	6	3	12
Espírito Santo	7	4	4	3	0	5
Goiás	13	9	11	14	8	13
Maranhão	4	5	6	2	3	0
Mato Grosso	11	4	1	1	1	3
Mato Grosso do Sul	7	3	3	2	2	5
Minas Gerais	35	16	20	17	23	12
Pará	13	9	25	3	11	7
Paraíba	2	2	3	3	2	1
Paraná	4	11	17	12	12	6
Pernambuco	10	7	9	12	6	9
Piauí	7	10	4	4	2	8
Rio de Janeiro	47	50	52	37	46	33
Rio Grande do Norte	12	3	7	5	4	4
Rio Grande do Sul	22	23	27	17	29	17
Rondônia	3	3	3	2	2	0
Roraima	2	2	0	2	2	1
Santa Catarina	5	13	13	5	7	5
São Paulo	158	111	130	101	110	89
Sergipe	4	0	3	4	1	1
Tocantins	1	0	0	0	0	2
<b>Total</b>	<b>438</b>	<b>333</b>	<b>380</b>	<b>284</b>	<b>308</b>	<b>257</b>

**Observação:** Houve **05** erros de ligações onde não foi possível detectar o código de área (DDD).



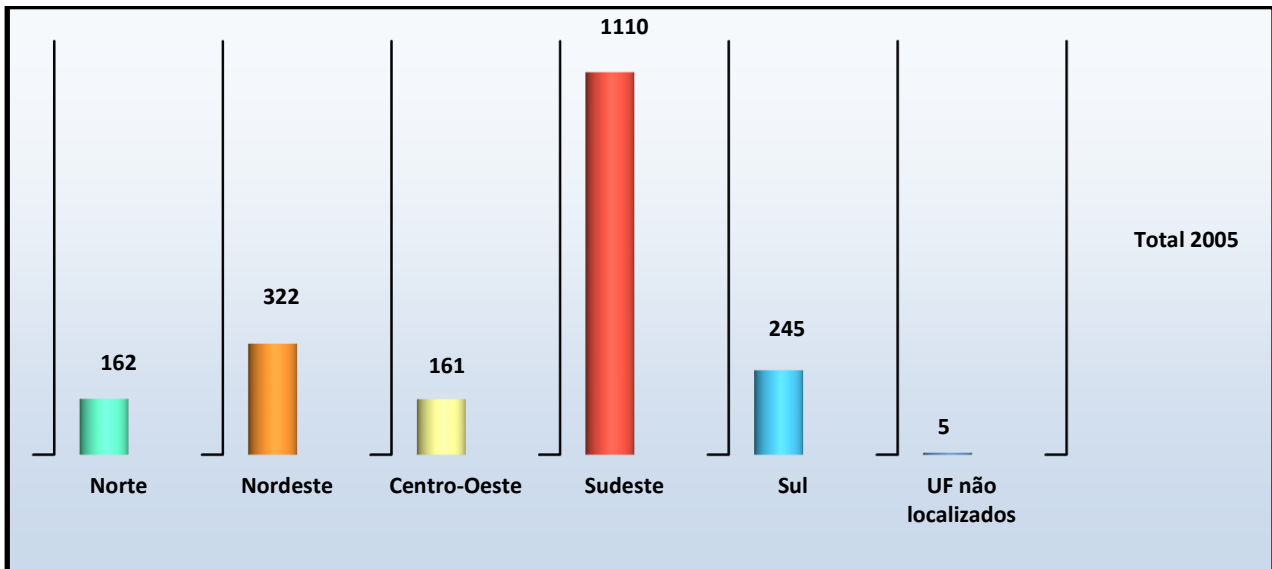
### 2.6 - Distribuição de reclamações por Regiões

Regiões do Brasil	
Norte	162
Nordeste	322
Centro-Oeste	161
Sudeste	1110
Sul	245
<b>Total</b>	<b>2000</b>

<b>Erro no registro do DDD</b>	<b>05</b>
--------------------------------	-----------

<b>Total Geral</b>	<b>2005</b>
--------------------	-------------

### Representatividade Gráfica.





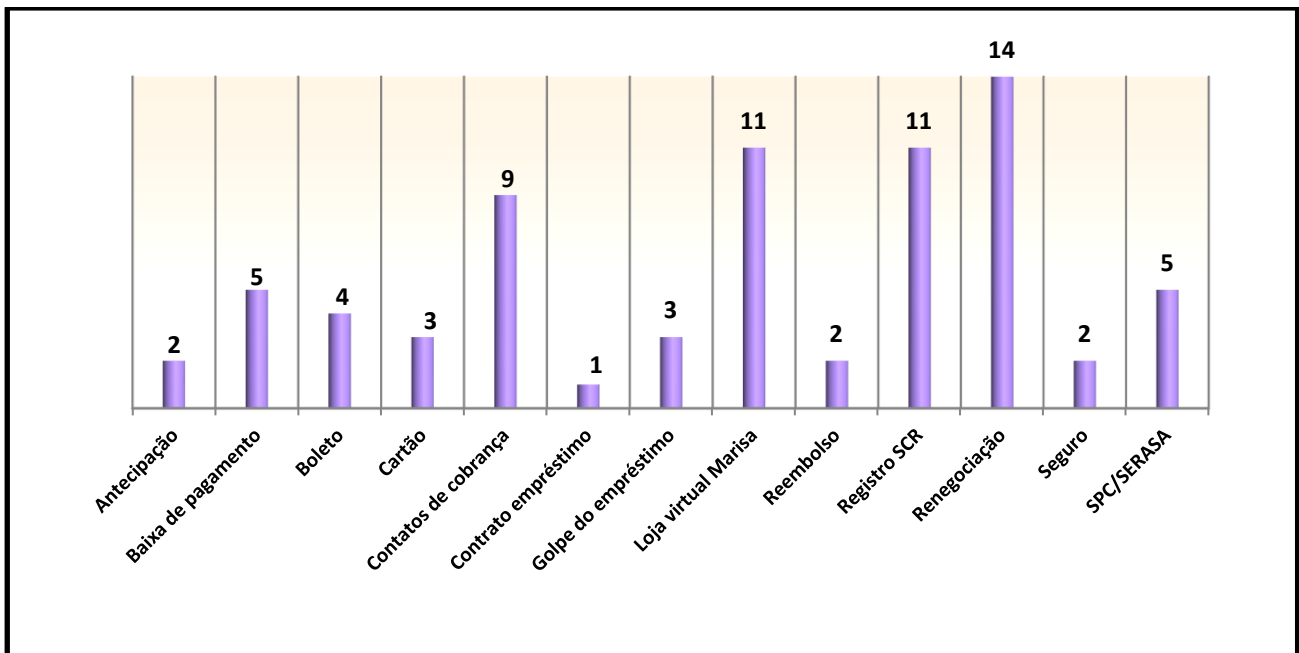
**Total de reclamações protocoladas no canal de Ouvidoria**

**2.7 – Reclamações Protocoladas por motivos**

Motivos	
Antecipação	2
Baixa de pagamento	5
Boleto	4
Cartão	3
Contatos de cobrança	9
Contrato empréstimo	1
Golpe do empréstimo	3
Loja virtual	11
Reembolso	2
Registro SCR	11
Renegociação	14
Seguro	2
SPC/SERASA	5
<b>Total</b>	<b>72</b>

Procedentes solucionadas	11
Improcedentes	61
<b>Total</b>	<b>72</b>

**Representatividade Gráfica.**



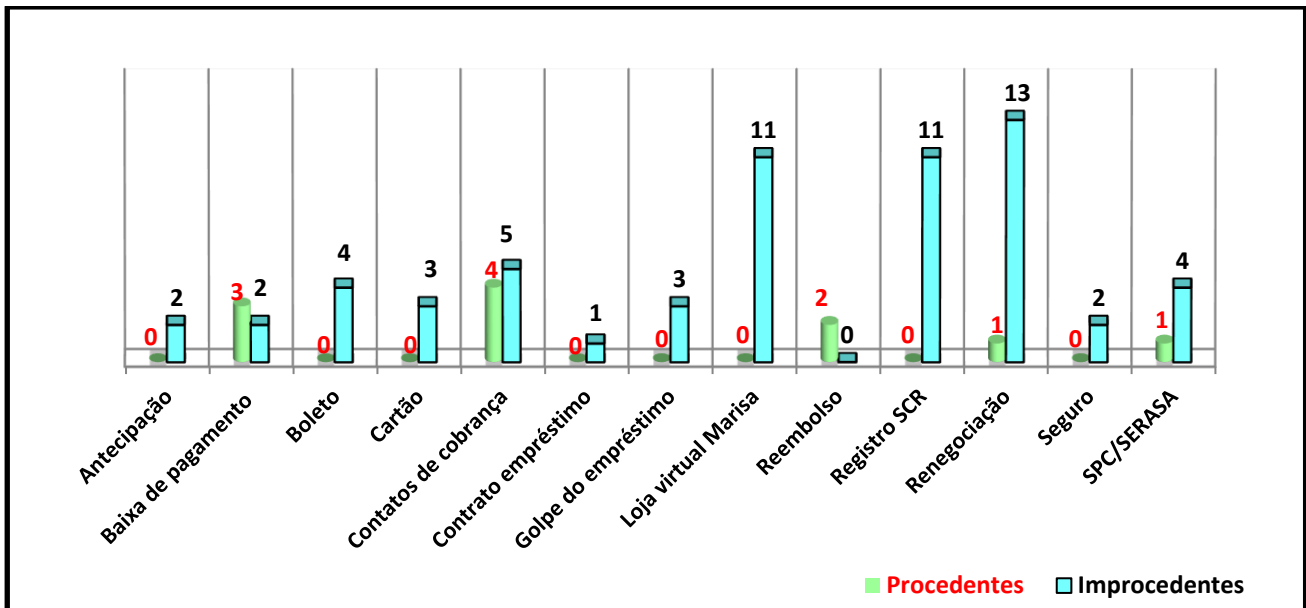


**2.8 - Reclamações Protocoladas – Procedentes solucionadas e Improcedentes**

Procedentes solucionadas	
Baixa de pagamento	3
Contatos de cobrança	4
Reembolso	2
Renegociação	1
SPC/SERASA	1
<b>Total</b>	<b>11</b>

Improcedentes	
Antecipação	2
Baixa de pagamento	2
Boleto	4
Cartão	3
Contatos de cobrança	5
Contrato empréstimo	1
Golpe do empréstimo	3
Loja virtual Marisa	11
Registro SCR	11
Renegociação	13
Seguro	2
SPC/SERASA	4
<b>Total</b>	<b>61</b>

**Representatividade Gráfica.**

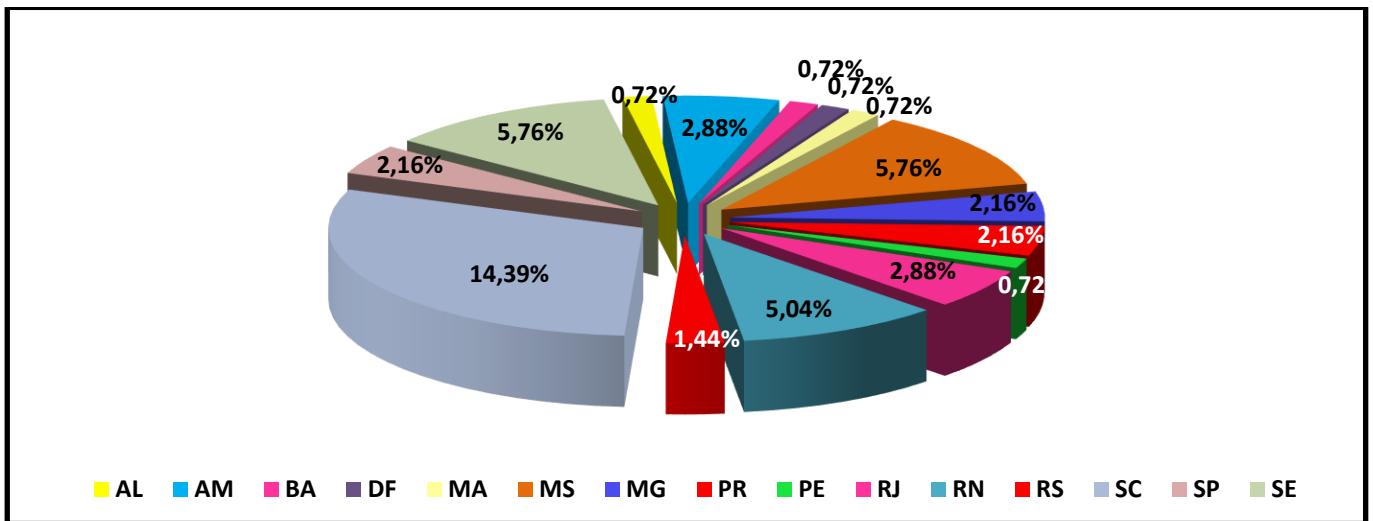




2.9 - Reclamações Protocoladas por UF

	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	
Alagoas	0	0	1	0	0	1
Amazonas	0	0	1	0	0	1
Bahia	0	0	4	0	0	4
Distrito Federal	0	0	3	0	0	3
Maranhão	0	0	1	0	0	1
Mato Grosso do Sul	0	0	1	0	0	1
Minas Gerais	0	0	3	0	0	3
Paraná	0	0	5	0	0	5
Pernambuco	0	0	1	0	0	1
Rio de Janeiro	0	0	7	0	0	7
Rio Grande do Norte	0	0	2	0	0	2
Rio Grande do Sul	0	0	11	0	0	11
Santa Catarina	0	0	3	0	0	3
São Paulo	0	0	28	0	0	28
Sergipe	0	0	1	0	0	1
<b>Total</b>						<b>72</b>

Representatividade Gráfica.







As demandas dos clientes da Sax S/A, no segundo semestre de 2020, totalizaram em 2005 manifestações.

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

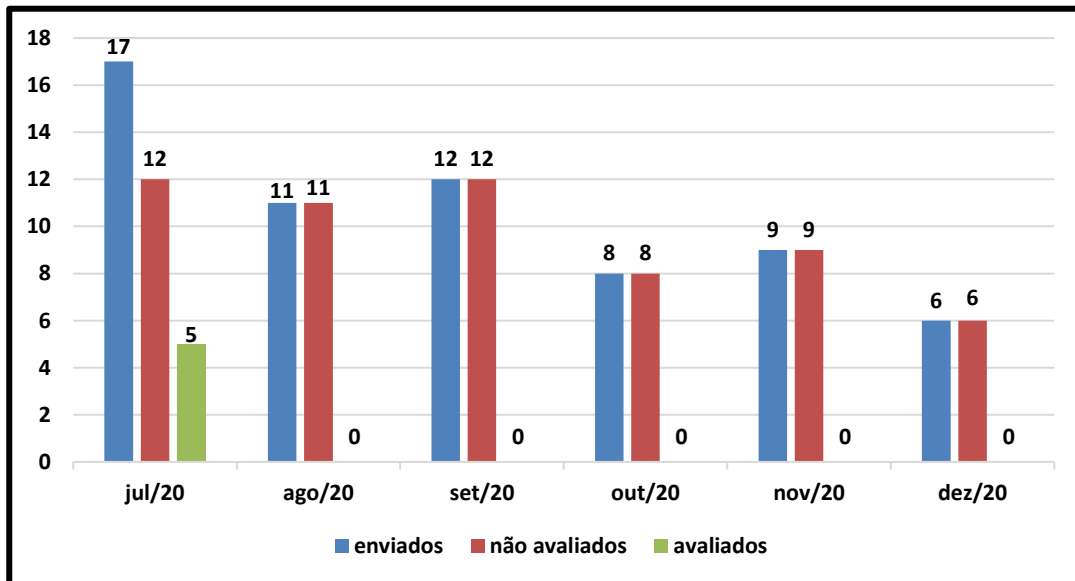
Os Estados de Alagoas, Amazonas, Maranhão, Mato Grosso do Sul, Pernambuco e Sergipe teve uma (01) manifestação de reclamação cada; O Estado do Rio Grande do Norte teve duas (02) manifestação de reclamação, Os Estados do Distrito Federal, Minas Gerais e Santa Catarina teve três (03) manifestações de reclamação cada; O Estado da Bahia teve quatro (04) manifestações de reclamação, O Estado do Paraná cinco (05) manifestações de reclamação, O Estado do Rio de Janeiro teve sete (07) manifestações de reclamação, O Estado do Rio Grande do Sul teve onze (11) manifestações de reclamação, o Estado de São Paulo teve vinte e oito (28) manifestações de reclamação.



**2.10 Avaliação Direta de Qualidade de Atendimento Prestado pela Ouvidoria encaminhada via e-mail**

Protocolo de aceite ao Banco Central		
198695066	Julho	17
200079002	Agosto	11
201294266	Setembro	12
201294266	Outubro	8
203702063	Novembro	9
205120845	Dezembro	6

**Representatividade Gráfica.**





## 2.11 - Relatório Estatístico – BACEN

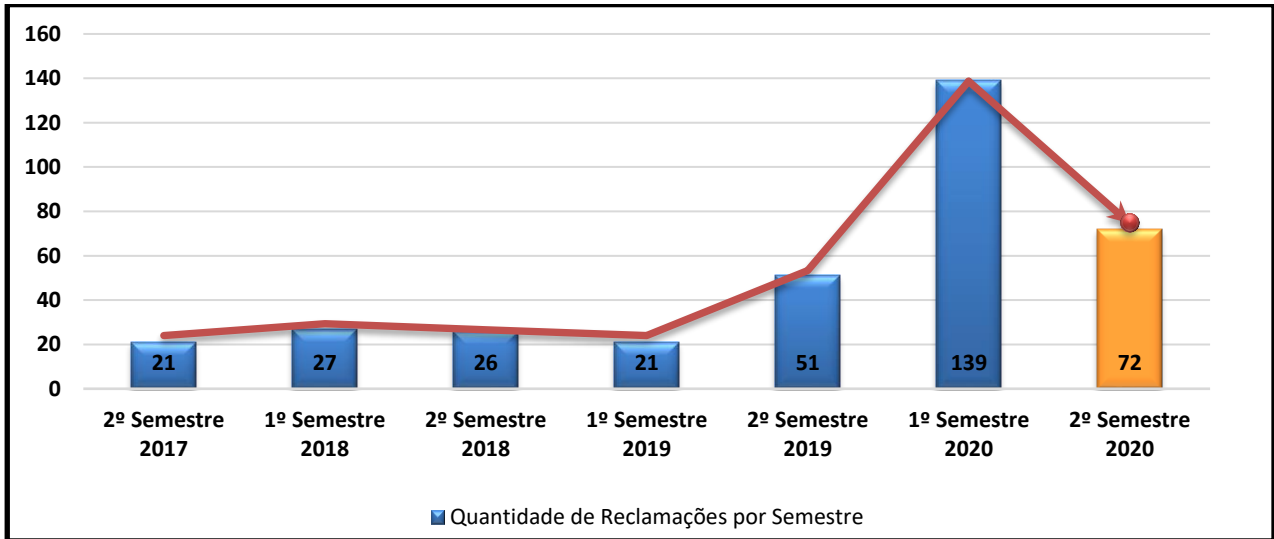
### Documento 5151

COD BC	Ano/Mês	Desc.	Código do Tema	Improcedente	Procedente solucionado	Procedente não solucionado
DSE	Jul/20	PF	001	424	0	
DSE	Jul/20	PF	004	9	3	
DSE	Jul/20	PF	013	3	0	
DSE	Ago/20	PF	001	324	0	
DSE	Ago/20	PF	004	7	2	
DSE	Ago/20	PF	013	2	0	
DSE	Set/20	PF	001	367	1	
DSE	Set/20	PF	004	3	2	
DSE	Set/20	PF	005	1	0	
DSE	Set/20	PF	013	6	0	
DSE	Out/20	PF	001	278	0	
DSE	Out/20	PF	004	6	0	
DSE	Nov/20	PF	001	300	0	
DSE	Nov/20	PF	004	4	0	
DSE	Nov/20	PF	005	2	0	
DSE	Nov/20	PF	013	3	0	
DSE	Dez/20	PF	001	250	0	
DSE	Dez/20	PF	004	4	3	
DSE	Dez/20	PF	013	1	0	

COD BC	Quant. DSE	Improcedente	Procedente Soluc.	Procedente não Soluc.
TSE	<b>2005</b>	<b>1994</b>	<b>11</b>	<b>0</b>



### 2.12 Comparativo dos Semestres anteriores – Quantidade de reclamações protocoladas



**Observação:** O aumento de demandas entre o 2º semestre de 2019 e o 1º semestre de 2020, ocorreu devido ao cenário inicial de pandemia. Lembrando que ainda estamos em um cenário de pandemia.



**SAX - S.A**

Alameda Rio Negro n.º 500  
sala comercial nº 213 torre A  
Alphaville - Barueri - São Paulo  
CEP: 06.454-000

### **3. Conclusão**

Como conclusão, diante das informações acima expostas, é cabível afirmar que os trabalhos para cumprimento dos requerimentos da Resolução CMN 4.860/20, foram desempenhados pela Sax Financeira de forma adequada durante o período analisado, em consonância com as normas expedidas pelo Banco Central do Brasil.

Atenciosamente,

---

**Alberto Kohn de Penhas**

Diretor de Ouvidoria

---

**Luciene Aparecida de Souza Costa**

Ouvidora