



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

Junho/2019

Sax S/A – Crédito, Financiamento e Investimento

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

30 de junho de 2019.

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 30 de junho de 2019, foram recebidas 2404 manifestações sendo:

- 2382 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/Elogio;



1.3 – Manifestações recepcionadas através do RDR

Recebemos no total 25 manifestações através do Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações (RDR), sendo que após a averiguação das manifestações as 25 foram julgadas como improcedentes.

25 improcedentes (Protocolos: 2019012643, 2019015408, 2019038567, 2019043751, 2019047012, 2019052254, 2019056473, 2019082775, 2019089359, 2019094546, 2019103526, 2019108016, 2019113895, 2019139527, 2019144613, 2019167087, 2019180336, 2019183484, 2019181987, 2019200714, 2019213211, 2019215112, 2019220110, 2019220599, 2019234505).

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 identificadas medidas corretivas ou de aprimoramento que deveriam 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 2019.

Canais de recebimento	Quantidade
0800 – Ouvidoria Sax Financeira 0800 723 23 99 Opção 02	1386
0800 – Ouvidoria Sax Financeira 0800 727 73 20 Deficiente Auditivo	953
Formulário disponibilizado no site (Sax Financeira) – E-mail	65
RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão	25
E-mails recebidos sem o preenchimento do formulário (ouvidoria@saxfinanceira.com.br)	233
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**

Janeiro de 2019								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	557	5	0	0	0	562	260	16	286
Total	0	557	8	0	0	0	565	260	19	286

Fevereiro de 2019								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	428	0	0	1	0	429	211	6	212
Total	0	428	1	0	1	0	430	212	6	212

Março de 2019								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	392	1	0	0	0	393	219	9	165
Total	0	392	1	0	0	0	393	219	9	165

Abril de 2019								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	468	3	0	0	0	471	253	8	210
Total	0	468	3	0	0	0	471	253	8	210

Maio de 2019								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	2	0	0	0	291	237	9	45
Total	0	289	2	0	0	0	291	237	9	45

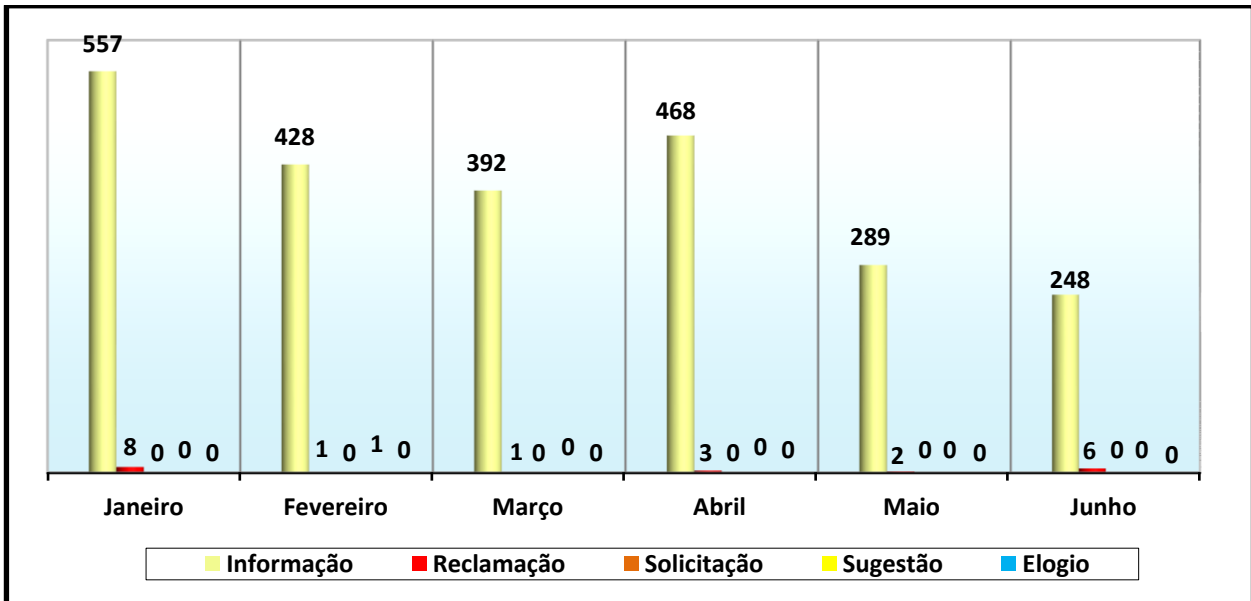


Junho de 2019								Canal		
Área								0800	Site	0800 D.A
Ouvidoria	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total			
Procedente Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procedente não Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	248	6	0	0	0	254	205	14	35
Total	0	248	6	0	0	0	254	205	14	35

2.2 – Volume de reclamação por motivos

1º Semestre 2019	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio
Janeiro	0	557	8	0	0	0
Fevereiro	0	428	1	0	1	0
Março	0	392	1	0	0	0
Abril	0	468	3	0	0	0
Mai	0	289	2	0	0	0
Junho	0	248	6	0	0	0
Total	0	2382	21	0	1	0

Representatividade gráfica.

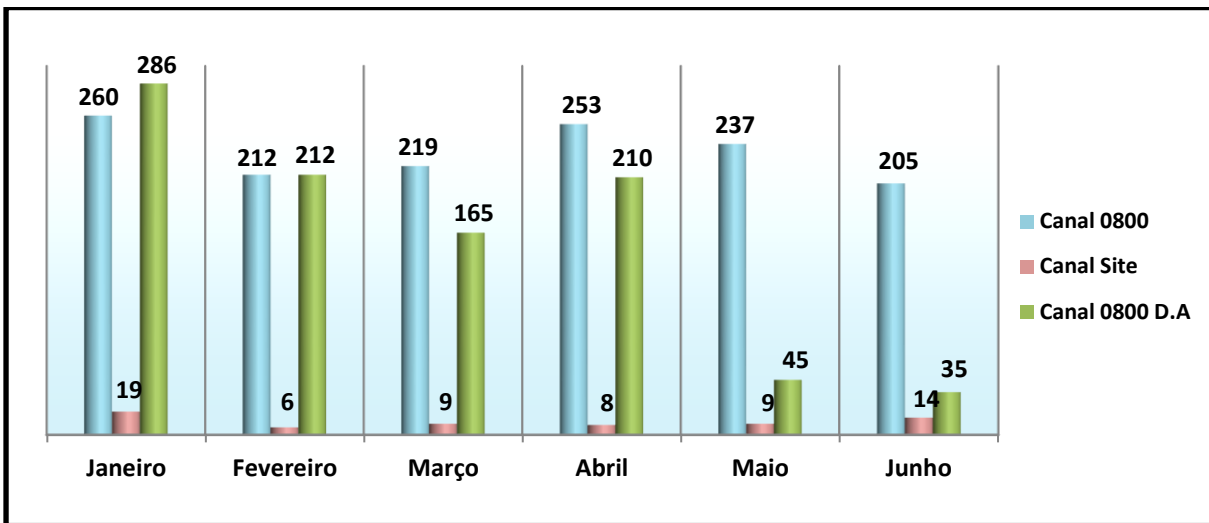


2.3 - Demandas Recebidas por Canal

1º Semestre 2019	Canal 0800	Canal Site	Canal 0800 D.A.*	Total
Janeiro	260	19	286	565
Fevereiro	212	6	212	430
Março	219	9	165	393
Abril	253	8	210	471
Maiο	237	9	45	291
Junho	205	14	35	254
Total	1386	65	953	2404

*D.A. (Deficiente Auditivo)

Representatividade Gráfica.



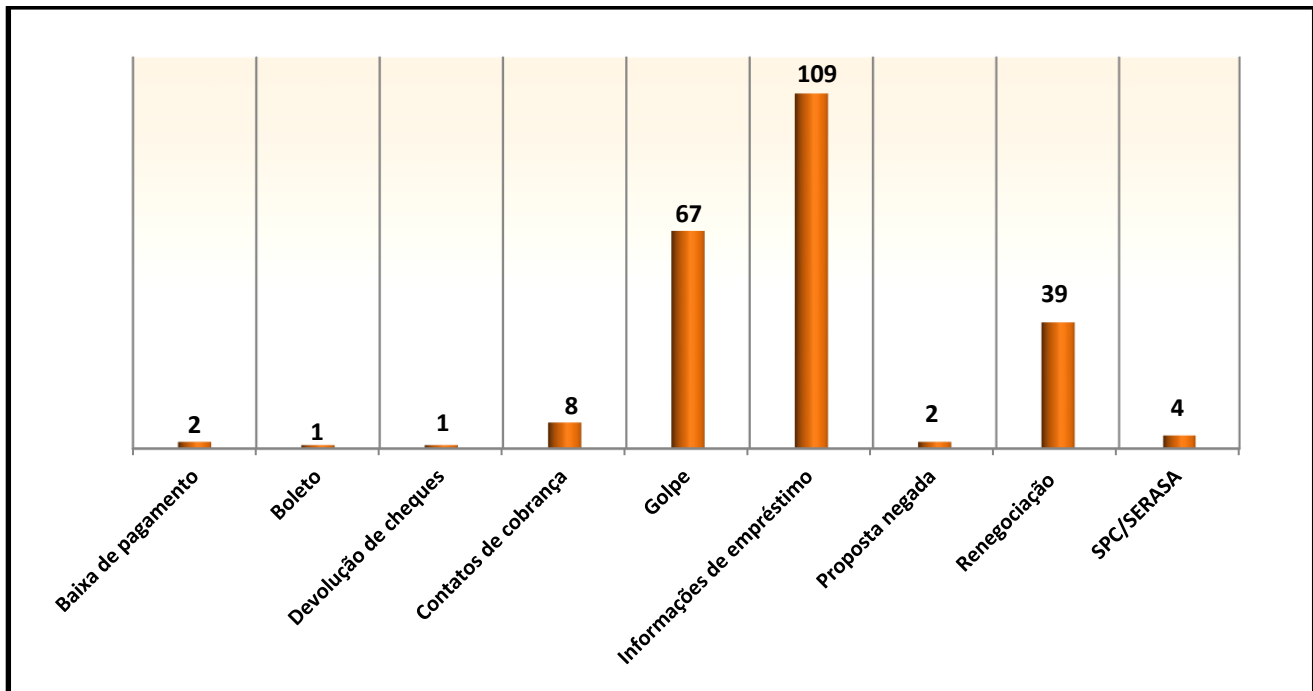
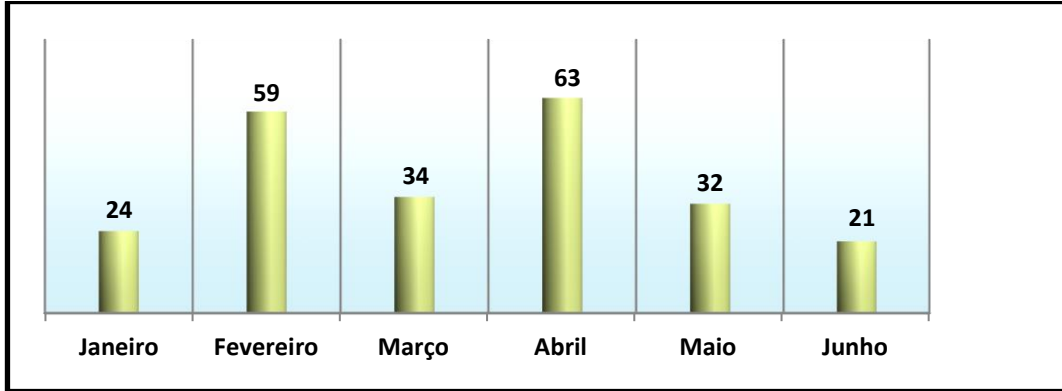
2.4 - E-mails recebidos sem o preenchimento do formulário

Motivos	
Baixa de pagamento	2
Boleto	1
Devolução de cheques	1
Contatos de cobrança	8
Golpe	67
Informações de empréstimo	109
Proposta negada	2
Renegociação	39
SPC/SERASA	4
Total	233

1º Semestre	
Janeiro	24
Fevereiro	59
Março	34
Abril	63
Maiο	32
Junho	21
Total	233



Representatividade Gráfica.



2.5 - Distribuição de reclamações por UF

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho
Acre	4	0	2	3	1	1
Alagoas	0	4	2	0	1	1
Amapá	2	2	0	1	0	2
Amazonas	7	4	3	6	3	0
Bahia	16	22	18	14	20	11
Ceará	11	21	6	23	10	5
Distrito Federal	9	16	12	10	11	12
Espírito Santo	10	12	5	5	5	4
Goiás	12	8	7	8	7	3
Maranhão	4	11	6	6	1	3
Mato Grosso	5	0	8	3	5	0
Mato Grosso do Sul	9	3	1	3	2	6
Minas Gerais	62	38	33	25	20	12
Pará	10	9	13	35	11	12
Paraíba	5	5	5	11	7	6
Paraná	8	13	17	25	9	5
Pernambuco	10	12	9	16	7	4
Piauí	6	5	6	5	4	0
Rio de Janeiro	76	64	50	87	46	57
Rio Grande do Norte	22	7	1	4	0	7
Rio Grande do Sul	29	16	18	22	7	20
Rondônia	2	3	12	1	3	1
Roraima	2	0	0	1	0	0
Santa Catarina	9	14	8	20	8	8
São Paulo	231	124	144	131	101	69
Sergipe	2	4	2	4	0	0
Tocantins	1	11	1	0	0	1
Total	564	428	389	469	289	250

Observação: Houve **15** erros de ligações onde não foi possível detectar o código de área (DDD).



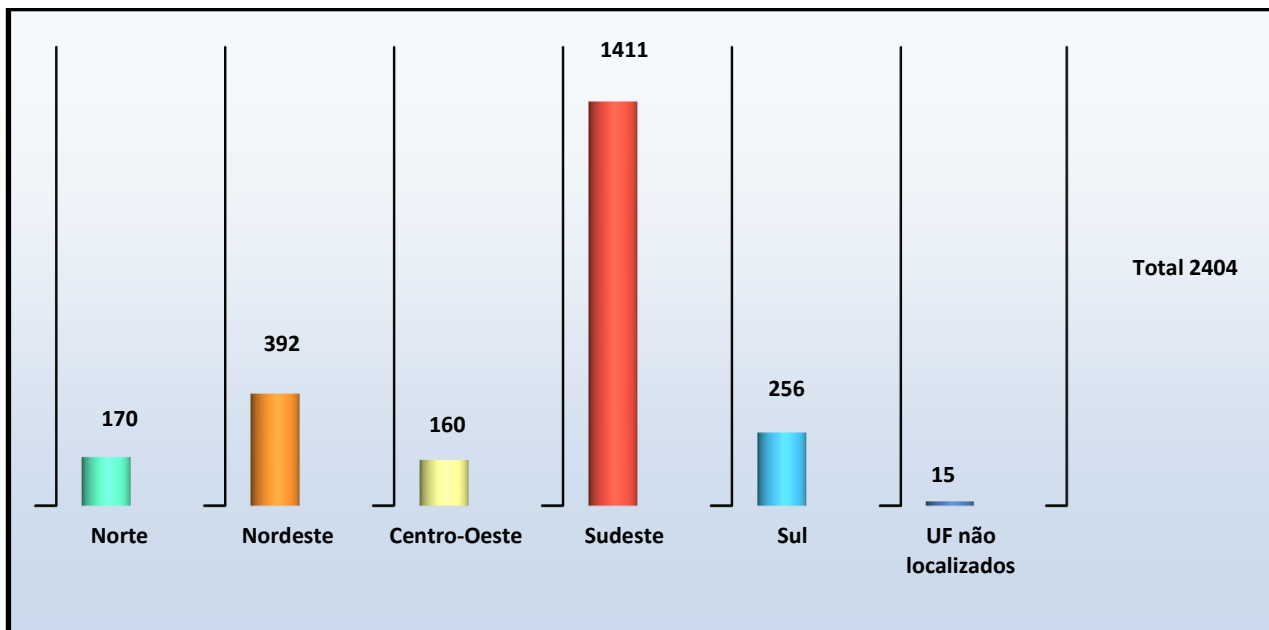
2.6 - Distribuição de reclamações por Regiões

Regiões do Brasil	
Norte	170
Nordeste	392
Centro-Oeste	160
Sudeste	1411
Sul	256
Total	2389

Erro no registro do DDD	15
-------------------------	----

Total Geral	2404
--------------------	-------------

Representatividade Gráfica.





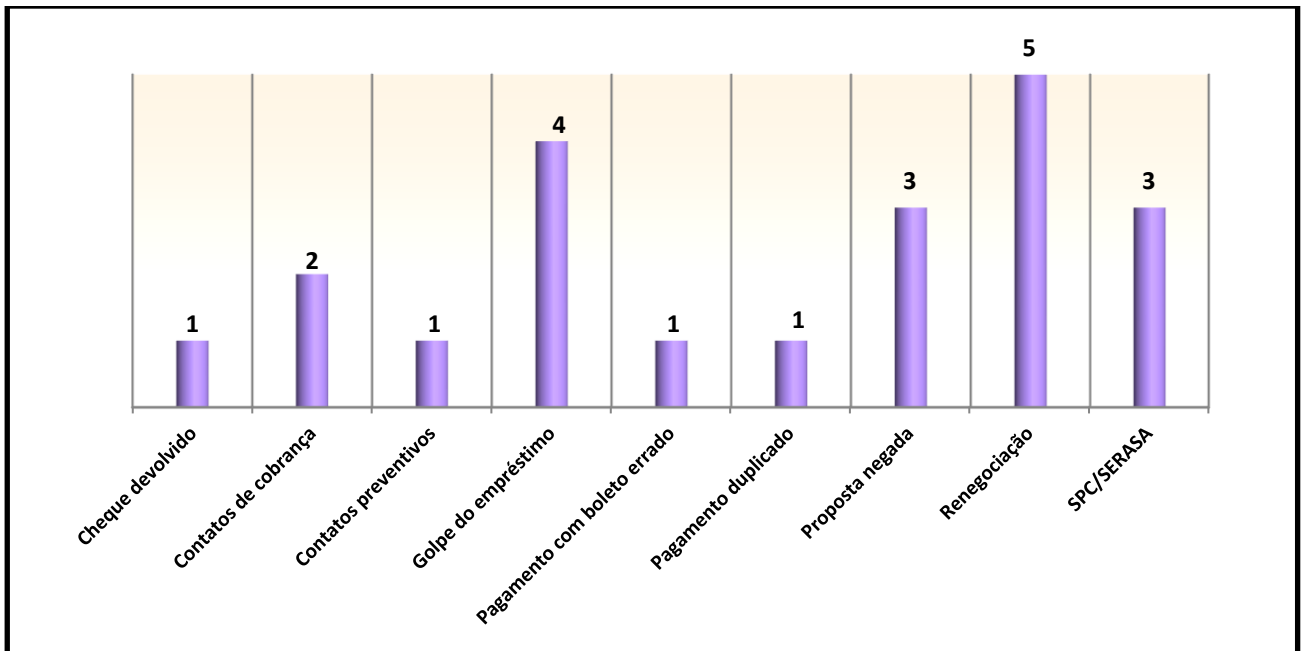
Total de reclamações protocoladas no canal de Ouvidoria

2.7 – Reclamações Protocoladas por motivos

Motivos	
Cheque devolvido	1
Contatos de cobrança	2
Contatos preventivos	1
Golpe do empréstimo	4
Pagamento com boleto errado	1
Pagamento duplicado	1
Proposta negada	3
Renegociação	5
SPC/SERASA	3
Total	21

Procedentes solucionadas	4
Improcedentes	17
Total	21

Representatividade Gráfica.



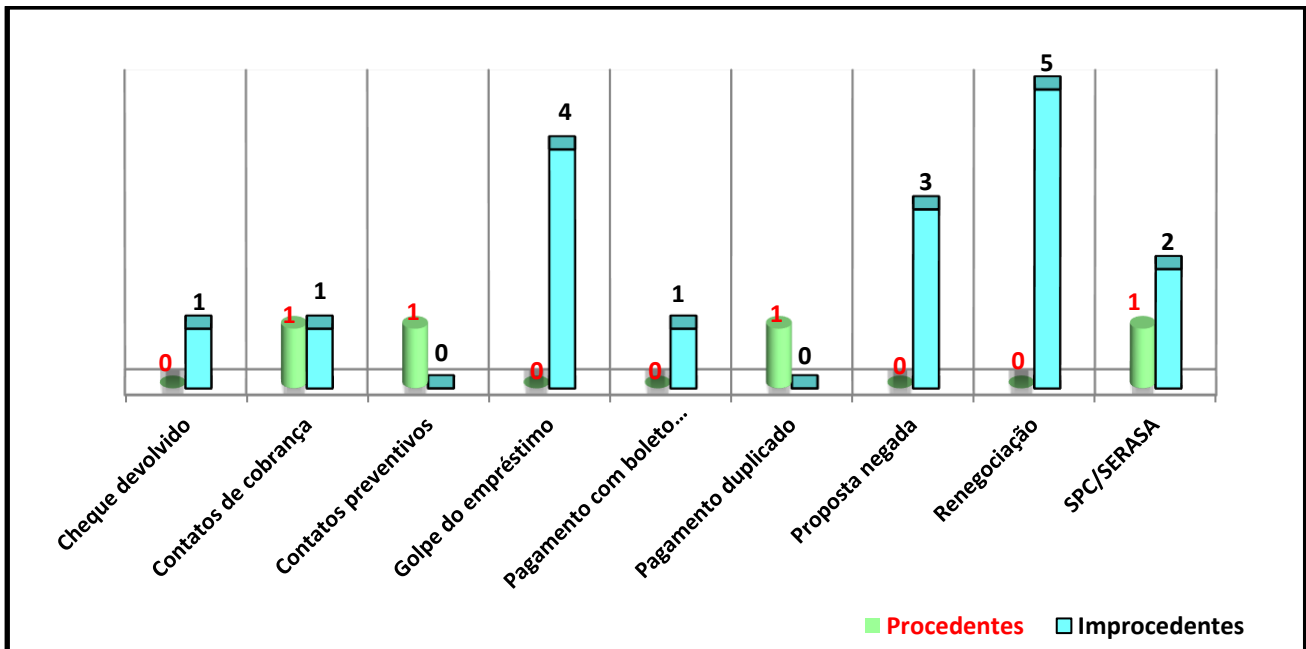


2.8 - Reclamações Protocoladas – Procedentes solucionadas e Improcedentes

Procedentes solucionadas	
Contatos de cobrança	1
Contatos preventivos	1
Pagamento duplicado	1
SPC/SERASA	1
Total	4

Improcedentes	
Cheque devolvido	1
Contatos de cobrança	1
Golpe do empréstimo	4
Pagamento com boleto errado	1
Proposta negada	3
Renegociação	5
SPC/SERASA	2
Total	17

Representatividade Gráfica.

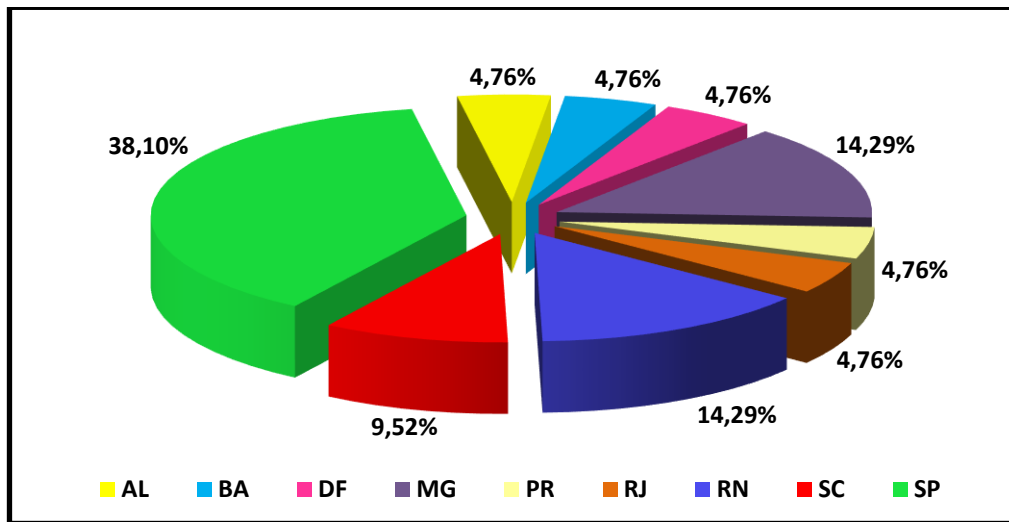




2.9 - Reclamações Protocoladas por UF

	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	
Alagoas	0	0	1	0	0	1
Bahia	0	0	1	0	0	1
Distrito Federal	0	0	1	0	0	1
Minas Gerais	0	0	3	0	0	3
Paraná	0	0	1	0	0	1
Rio de Janeiro	0	0	1	0	0	1
Rio Grande do Norte	0	0	3	0	0	3
Santa Catarina	0	0	2	0	0	2
São Paulo	0	0	8	0	0	8
Total						21

Representatividade Gráfica.



As demandas dos clientes da Sax S/A, no primeiro semestre de 2019, totalizaram em 2404 manifestações.

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



Os Estados de Alagoas, Bahia, Distrito Federal, Paraná e Rio de Janeiro teve uma (01) manifestação de reclamação cada;
O Estado de Santa Catarina teve duas (02) manifestações de reclamação;
O Estado de Minas Gerais e Rio Grande do Norte teve três (03) manifestações de reclamação cada;
O Estado de São Paulo teve oito (08) manifestações de reclamação.

2.10 - Relatório Estatístico – BACEN

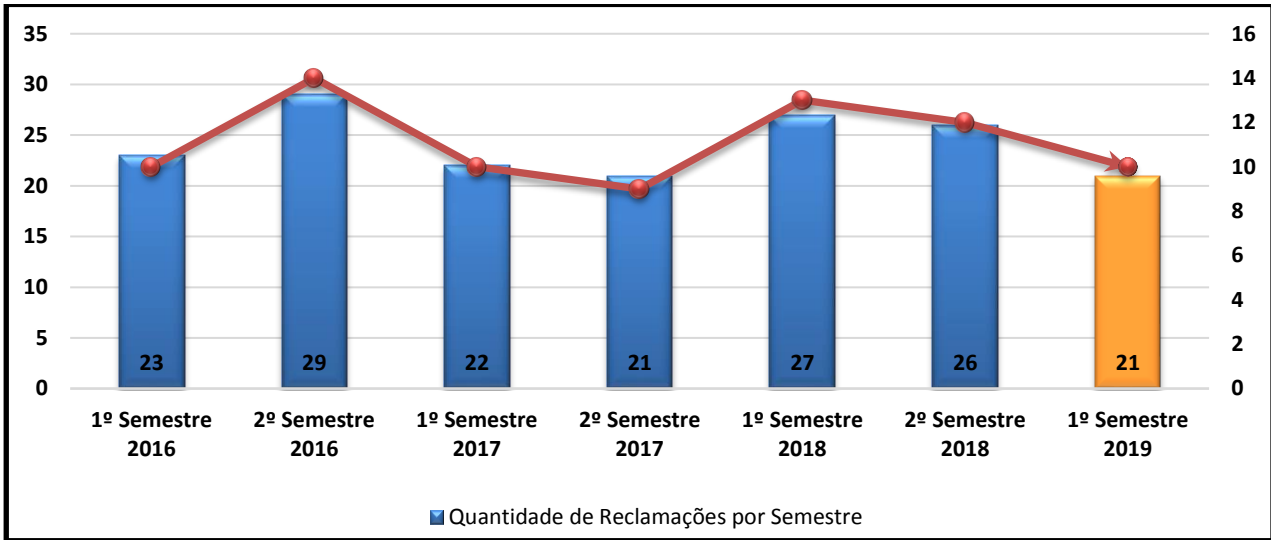
Documento 5151

COD BC	Ano/Mês	Desc.	Código do Tema	Improcedente	Procedente solucionado	Procedente não solucionado
DSE	Jan/19	PF	001	559	2	
DSE	Jan/19	PF	004	2	1	
DSE	Jan/19	PF	013	1	0	
DSE	Fev/19	PF	001	429	0	
DSE	Fev/19	PF	004	0	1	
DSE	Mar/19	PF	001	392	0	
DSE	Mar/19	PF	013	1	0	
DSE	Abr/19	PF	001	468	0	
DSE	Abr/19	PF	004	2	0	
DSE	Abr/19	PF	013	1	0	
DSE	Mai/19	PF	001	290	0	
DSE	Mai/19	PF	004	1	0	
DSE	Jun/19	PF	001	248	0	
DSE	Jun/19	PF	002	1	0	
DSE	Jun/19	PF	004	4	0	
DSE	Jun/19	PF	013	1	0	

COD BC	Quant. DSE	Improcedente	Procedente Soluc.	Procedente não Soluc.
TSE	2404	2400	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