



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 4.433/2015

Junho/2020

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 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 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.



SAX - S.A

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

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
2.1 - 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
2.10 - Relatório Estatístico – BACEN	17
2.11 Comparativo dos Semestres anteriores – Quantidade de reclamações protocoladas	18
3. Conclusão.....	19



SAX - S.A

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

1. Introdução

Ouvidoria

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

Alberto Kohn de Penhas

Ouvidora

Luciene Aparecida de Souza Costa

**SAX - S.A**

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

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 4.433/15.
- 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;



SAX - S.A

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

- 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 2020, foram recebidas 4.693 manifestações sendo:

- 4.544 manifestações de informação, após averiguação quanto à procedência, foram julgadas como improcedente;
- 119 manifestações de reclamação, sendo que após averiguação quanto à procedência, foram julgadas como improcedentes;
- 20 manifestações de reclamação, sendo que após averiguação quanto á procedência, foi julgada como procedente solucionada;
- 10 manifestações de sugestão/Critica/Elogio;

**SAX - S.A**

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

1.3 – Manifestações recepcionadas através do RDR

Recebemos no total 42 manifestações através do Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações (RDR), sendo que após a averiguação das manifestações 15 foram julgadas como procedentes e 27 improcedentes.

15 Procedentes (Protocolos: 2020003319, 2020012752, 2020063233, 2020063229, 2020066874, 2020069541, 2020165673, 2020176034, 2020186967, 2020183648, 2020210490, 2020165673, 2020219201, 2020251664, 2020210490).

27 Improcedentes (Protocolos: 2020007233, 2020024441, 2020037899, 2020034403, 2020081151, 2020090192, 2020096601, 2020107782, 2020111198, 2020108867, 2020112142, 2020117577, 2020126846, 2020133018, 2020140279, 2020154169, 2020162131, 2020179438, 2020175658, 2020210628, 2020211850, 2020214110, 2020179438, 2020230899, 2020240504, 2020252596, 2020259985).

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 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 4.433, 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.



SAX - S.A

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

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	3759
0800 – Ouvidoria Sax Financeira 0800 727 73 20 Deficiente Auditivo	677
Formulário disponibilizado no site (Sax Financeira) – E-mail	257
RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão	42
E-mails recebidos sem o preenchimento do formulário (ouvidoria@saxfinanceira.com.br)	1.380
Reclamações protocoladas julgadas procedentes solucionadas	20
Reclamações protocoladas julgadas improcedentes	119

Seção Qualitativa – Relatórios

2.1 - Relatório Mensal

Total de reclamações recebidas no canal de Ouvidoria

Janeiro de 2020								Canal		
Área	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total	0800	Site	0800 D.A
Ouvidoria										
Procedente Solucionada	0	0	6	0	0	0	6	0	6	0
Procedente não Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	266	5	0	2	0	273	232	14	27
Total	0	266	11	0	2	0	279	232	20	27

Fevereiro de 2020								Canal		
Área	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total	0800	Site	0800 D.A
Ouvidoria										
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	252	12	0	0	0	264	190	17	57
Total	0	252	15	0	0	0	267	190	20	57



SAX - S.A

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

Março 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	2	1	0
Procedente não Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	618	7	0	1	0	626	453	18	155
Total	0	618	10	0	1	0	629	455	19	155

Abril 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	1865	41	0	4	0	1910	1.541	101	268
Total	0	1865	43	0	4	0	1912	1.541	103	268

Maio de 2020								Canal		
Área								0800	Site	0800 D.A
Ouvidoria	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio	Total			
Procedente Solucionada	0	0	4	0	0	0	4	2	2	0
Procedente não Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	923	40	0	2	0	965	803	61	0
Total	0	923	44	0	2	0	969	806	63	100

Junho 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	1	1	0
Procedente não Solucionada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Improcedente	0	620	14	0	1	0	635	534	31	70
Total	0	620	16	0	1	0	637	535	32	70

2.2 – Volume de reclamação por motivos

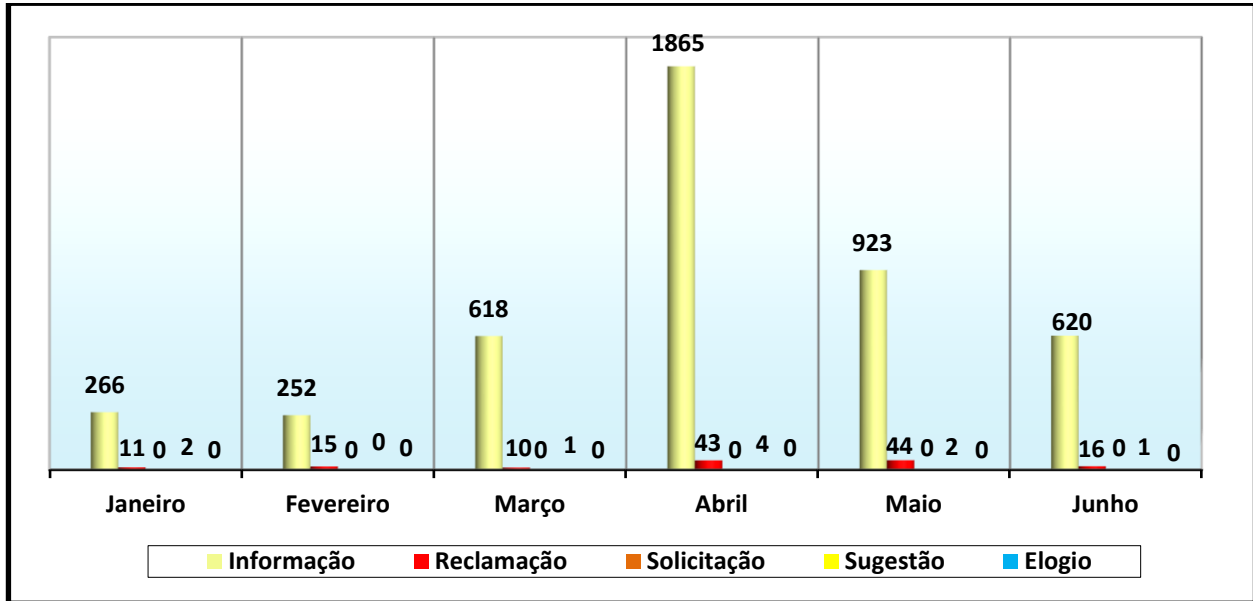
1º Semestre 2020	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Elogio
Janeiro	0	266	11	0	2	0
Fevereiro	0	252	15	0	0	0
Março	0	618	10	0	1	0
Abril	0	1865	43	0	4	0
Maio	0	923	44	0	2	0
Junho	0	620	16	0	1	0
Total	0	4544	139	0	10	0



SAX - S.A

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

Representatividade gráfica.



2.3 - Demandas Recebidas por Canal

1º Semestre 2020	Canal 0800	Canal Site	Canal 0800 D.A.*	Total
Janeiro	232	20	27	279
Fevereiro	190	20	57	267
Março	455	19	155	629
Abril	1541	103	268	1912
Maio	806	63	100	969
Junho	535	32	70	637
Total	3759	257	677	4693

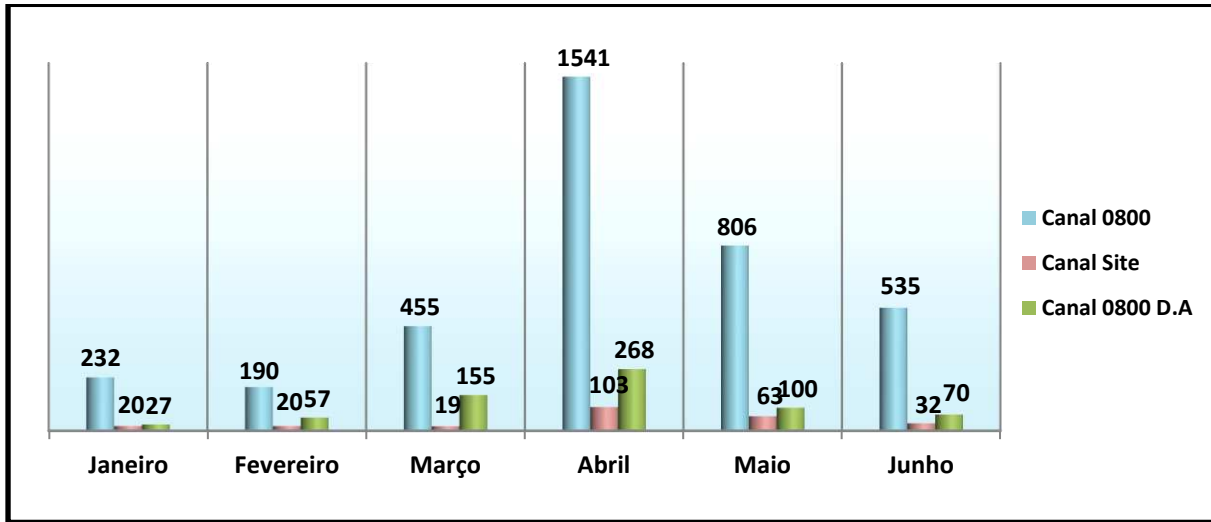
*D.A. (Deficiente Auditivo)

Representatividade Gráfica.



SAX - S.A

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



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

Motivos	
Antecipação	83
Baixa de pagamento	50
Boleto	279
Carta de quitação	22
Cartão	25
Contatos de cobrança	19
Deposito não efetuado	1
Elogio	1
Fraude cartão	1
Golpe	108
Informações de empréstimo	425
Loja virtual	29
Pagamento duplicado	3
Proposta negada	1
Reembolso	10
Registro SCR	12
Renegociação	231
SPC/SERASA	64
Seguro	16
Total	1380

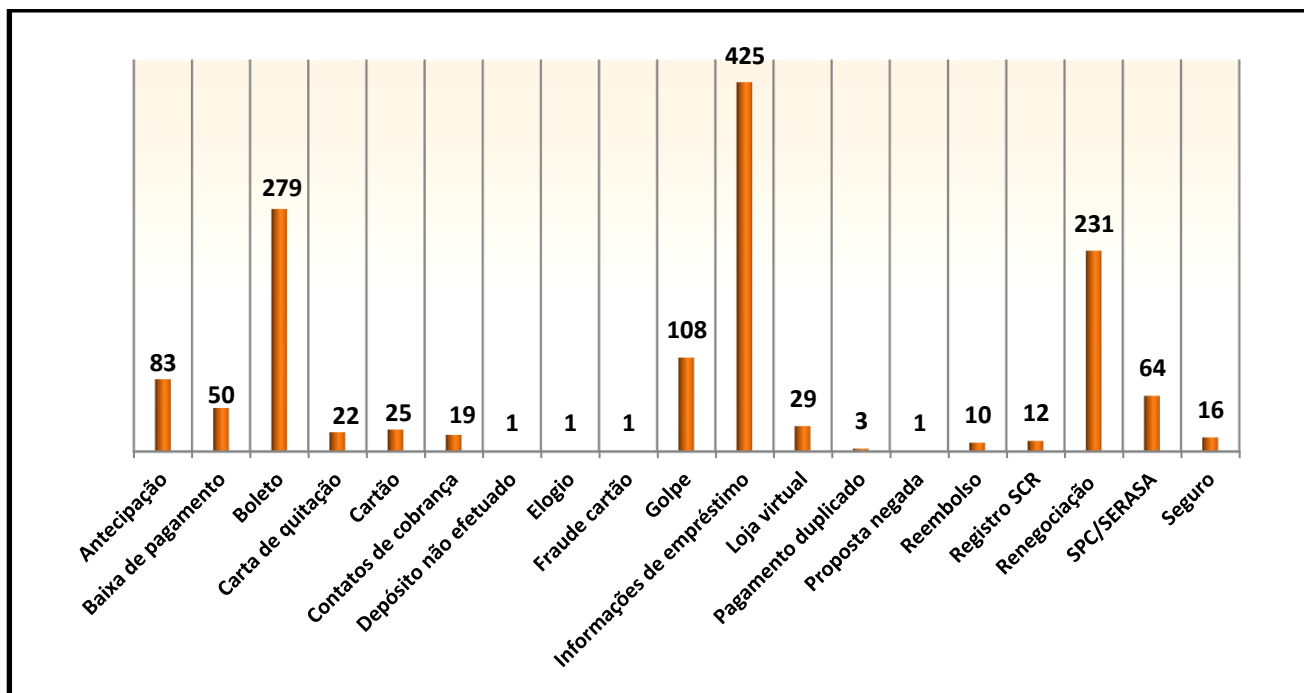
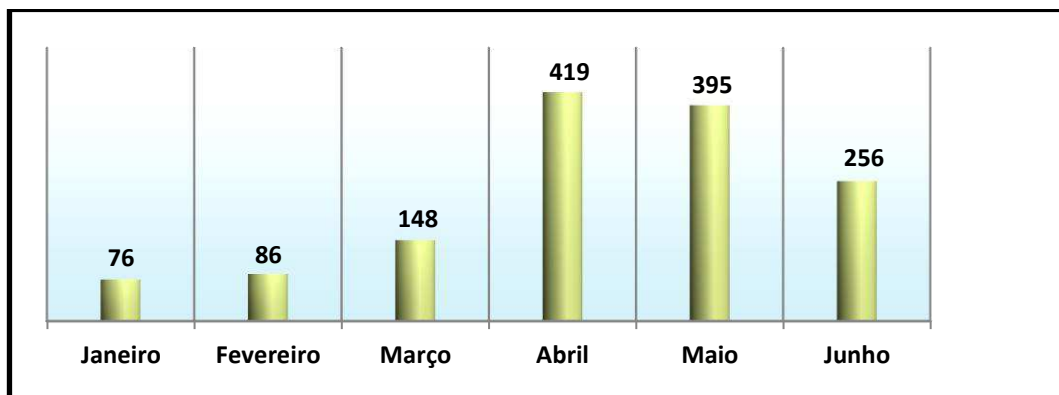
1º Semestre	
Janeiro	76
Fevereiro	86
Março	148
Abril	419
Mai	395
Junho	256
Total	1380

Representatividade Gráfica.



SAX - S.A

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





2.5 - Distribuição de reclamações por UF

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
Acre	2	1	3	13	6	7
Alagoas	3	2	4	13	8	9
Amapá	3	0	10	21	14	13
Amazonas	10	3	13	52	38	11
Bahia	10	8	28	92	48	30
Ceará	12	9	19	50	26	20
Distrito Federal	8	4	23	53	29	18
Espírito Santo	1	1	4	19	7	5
Goiás	8	18	17	45	15	17
Maranhão	4	2	6	22	12	9
Mato Grosso	3	4	5	19	5	3
Mato Grosso do Sul	2	2	7	16	5	0
Minas Gerais	14	18	46	124	43	31
Pará	7	4	17	63	34	28
Paraíba	0	2	10	25	12	4
Paraná	8	8	18	60	22	14
Pernambuco	9	11	11	51	40	23
Piauí	0	0	13	20	8	9
Rio de Janeiro	47	29	89	311	159	120
Rio Grande do Norte	3	3	2	26	12	10
Rio Grande do Sul	17	4	31	107	59	23
Rondônia	2	0	4	7	7	6
Roraima	1	0	3	2	3	1
Santa Catarina	9	6	20	47	19	11
São Paulo	91	124	218	623	321	204
Sergipe	0	2	6	16	11	7
Tocantins	1	0	0	6	1	1
Total	275	265	627	1903	964	634

Observação: Houve 25 erros de ligações onde não foi possível detectar o código de área (DDD).



SAX - S.A

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

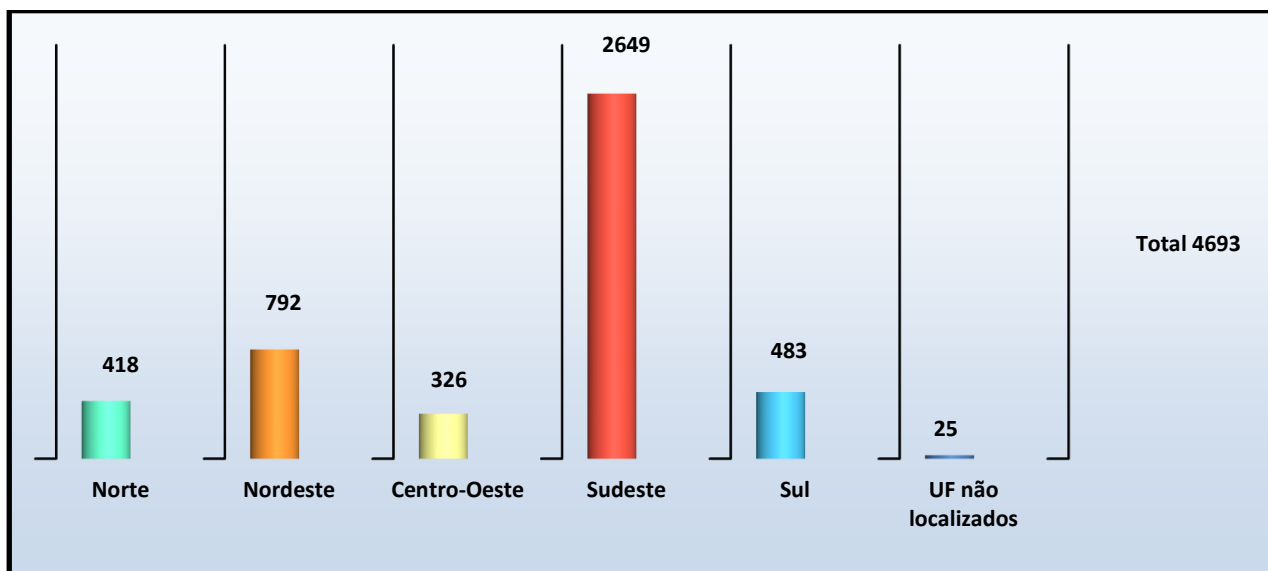
2.6 - Distribuição de reclamações por Regiões

Regiões do Brasil	
Norte	418
Nordeste	792
Centro-Oeste	326
Sudeste	2649
Sul	483
Total	4668

Erro no registro do DDD	25
-------------------------	----

Total Geral	4693
--------------------	-------------

Representatividade Gráfica.





SAX - S.A

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

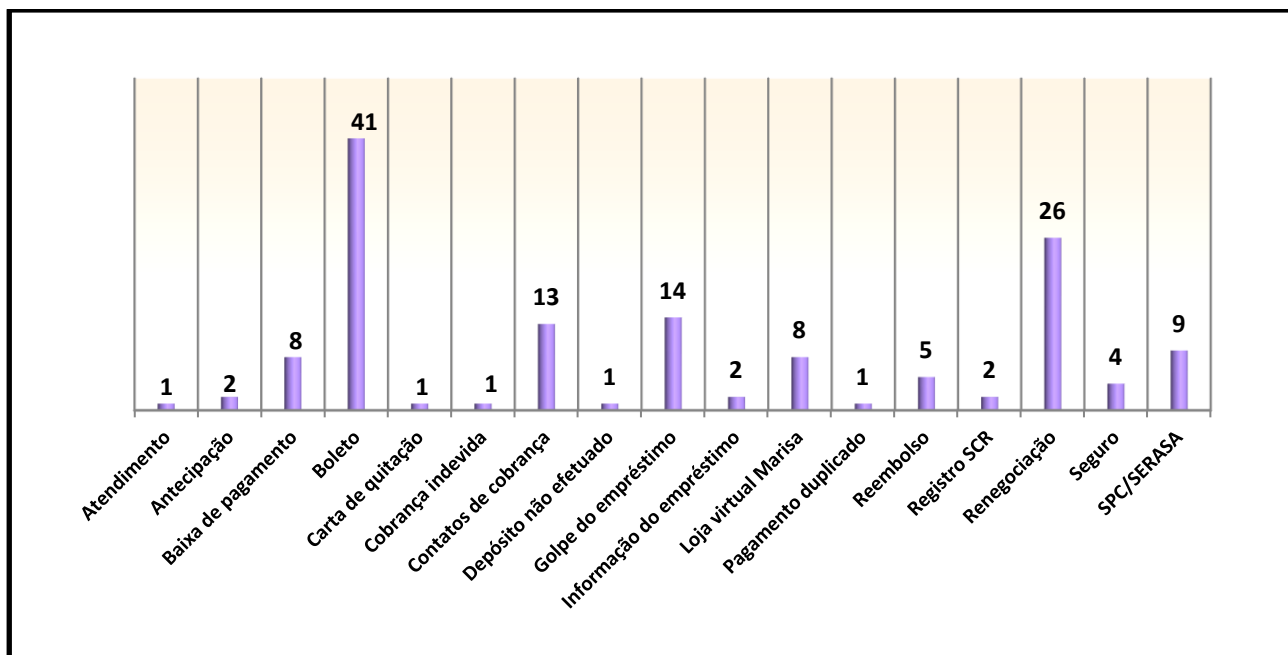
Total de reclamações protocoladas no canal de Ouvidoria

2.7 – Reclamações Protocoladas por motivos

Motivos	
Atendimento	1
Antecipação	2
Baixa de pagamento	8
Boleto	41
Carta de quitação	1
Cobrança indevida	1
Contatos de cobrança	13
Depósito não efetuado	1
Golpe do empréstimo	14
Informação empréstimo	2
Loja virtual	8
Pagamento duplicado	1
Reembolso	5
Registro SCR	2
Renegociação	26
Seguro	4
SPC/SERASA	9
Total	139

Procedentes solucionadas	20
Improcedentes	119
Total	139

Representatividade Gráfica.





SAX - S.A

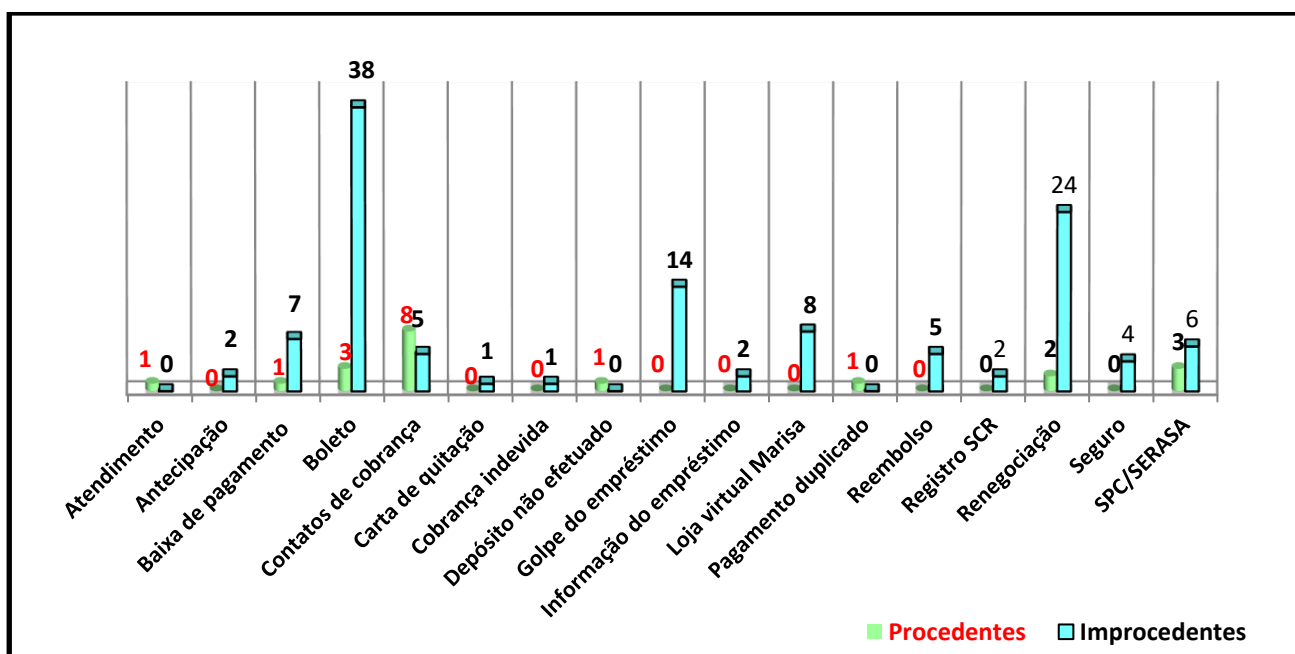
Alameda Rio Negro n.º 500
sala comercial nº 213 torre A
Alphaville - Barueri - São Paulo
CEP: 06.454-000

2.8 - Reclamações Protocoladas – Procedentes solucionadas e Improcedentes

Procedentes solucionadas	
Atendimento	1
Baixa de pagamento	1
Boleto	3
Contatos de cobrança	8
Depósito não efetuado	1
Pagamento duplicado	1
Renegociação	2
SPC/SERASA	3
Total	20

Improcedentes	
Antecipação	2
Baixa de pagamento	7
Boleto	38
Carta de quitação	1
Cobrança indevida	1
Contatos de cobrança	5
Golpe do empréstimo	14
Informação do empréstimo	2
Loja virtual Marisa	8
Reembolso	5
Registro SCR	2
Renegociação	24
Seguro	4
SPC/SERASA	6
Total	119

Representatividade Gráfica.





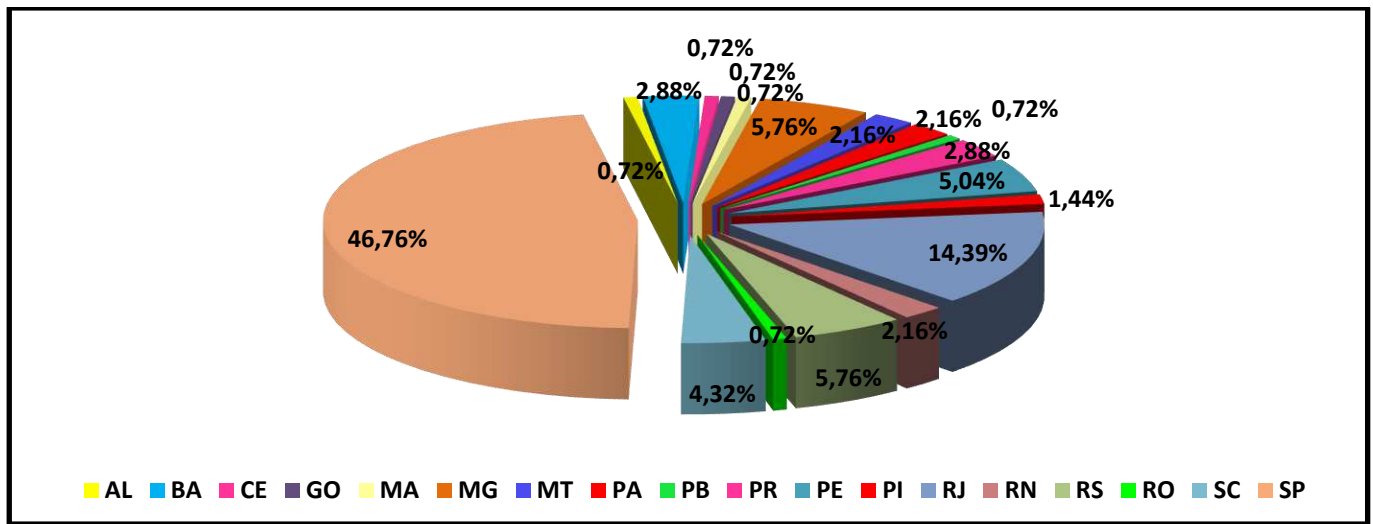
SAX - S.A

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

2.9 - Reclamações Protocoladas por UF

	Acordo	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	
Alagoas	0	0	1	0	0	1
Bahia	0	0	4	0	0	4
Ceara	0	0	1	0	0	1
Goiás	0	0	1	0	0	1
Maranhão	0	0	1	0	0	1
Minas Gerais	0	0	8	0	0	8
Mato Grosso	0	0	3	0	0	3
Pará	0	0	3	0	0	3
Paraíba	0	0	1	0	0	1
Paraná	0	0	4	0	0	4
Pernambuco	0	0	7	0	0	7
Piauí	0	0	2	0	0	2
Rio de Janeiro	0	0	20	0	0	20
Rio Grande do Norte	0	0	3	0	0	3
Rio Grande do Sul	0	0	8	0	0	8
Rondônia	0	0	1	0	0	1
Santa Catarina	0	0	6	0	0	6
São Paulo	0	0	65	0	0	65
Total						139

Representatividade Gráfica.





SAX - S.A

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

As demandas dos clientes da Sax S/A, no primeiro semestre de 2020, totalizaram em 4693 manifestações.

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

Os Estados de Alagoas, Ceará, Goiás, Maranhão, Paraíba e Rondônia teve uma (01) manifestação de reclamação cada; O Estado do Piauí teve duas (02) manifestações de reclamação, Os Estados do Mato Grosso, Pará e Rio Grande do Norte teve três (03) manifestações de reclamação; Os Estados da Bahia e Paraná teve quatro (04) manifestações de reclamação cada, O Estado de Santa Catarina teve seis (06) manifestações de reclamação, O Estado de Pernambuco teve sete (07) manifestações de reclamação, Os Estados de Minas Gerais e Rio Grande do Sul teve oito (08) manifestações de reclamação, o Estado do Rio de Janeiro teve vinte (20) manifestações de reclamação e o Estado de São Paulo teve sessenta e cinco (65) 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/20	PF	001	271	3	
DSE	Jan/20	PF	004	0	3	
DSE	Jan/20	PF	013	2	0	
DSE	Fev/20	PF	001	255	2	
DSE	Fev/20	PF	004	1	1	
DSE	Fev/20	PF	013	8	0	
DSE	Mar/20	PF	001	622	1	
DSE	Mar/20	PF	004	1	2	
DSE	Mar/20	PF	013	3	0	
DSE	Abr/20	PF	001	1895	1	
DSE	Abr/20	PF	004	11	1	
DSE	Abr/20	PF	013	4	0	
DSE	Mai/20	PF	001	944	1	
DSE	Mai/20	PF	004	18	3	
DSE	Mai/20	PF	013	3	0	
DSE	Jun/20	PF	001	626	1	
DSE	Jun/20	PF	004	4	1	
DSE	Jun/20	PF	013	5	0	

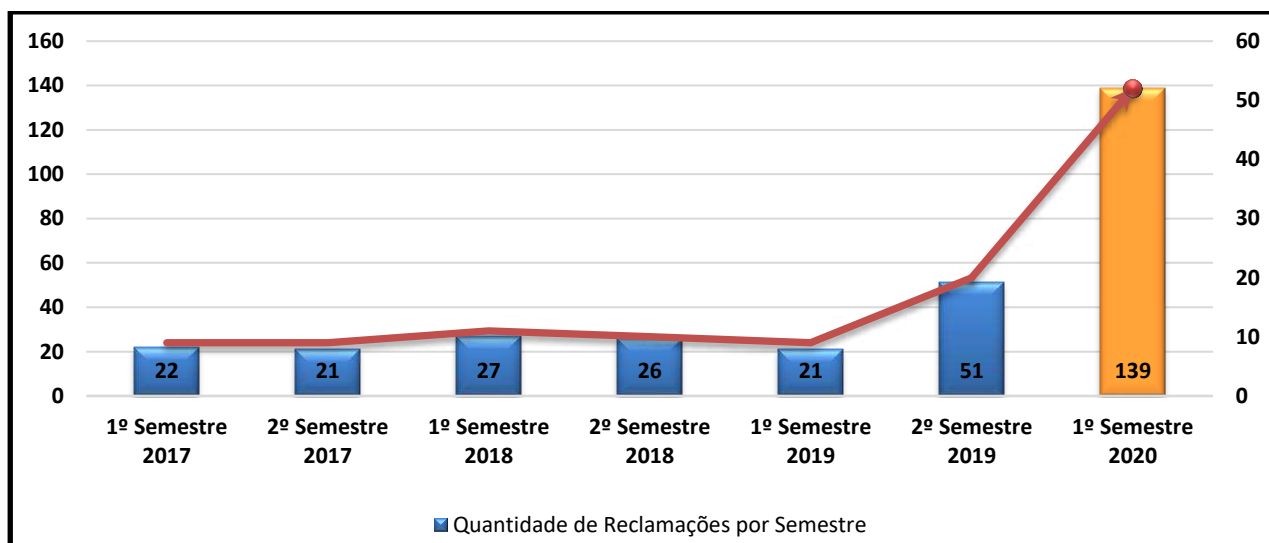
COD BC	Quant. DSE	Improcedente	Procedente Soluc.	Procedente não Soluc.
TSE	4693	4673	20	0



SAX - S.A

Alameda Rio Negro n.º 500
sala comercial n.º 213 torre A
Alphaville - Barueri - São Paulo
CEP: 06.454-000

2.11 Comparativo dos Semestres anteriores – Quantidade de reclamações protocoladas





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 4.433/15, foram desempenhados pela Sax Financeira de forma adequada durante o período analisado, em consonância com as normas expedidas pelo Banco Central do Brasil.

Atenciosamente,

Handwritten signature of Alberto Kohn de Penhas in black ink.

Alberto Kohn de Penhas

Diretor de Ouvidoria

Handwritten signature of Luciene Aparecida de Souza Costa in black ink.

Luciene Aparecida de Souza Costa

Ouvidora