



RELATÓRIO DE OUVIDORIA **2º SEMESTRE 2023**

03

▪ APRESENTAÇÃO

05

▪ NOSSA HISTÓRIA

07

▪ A OUVIDORIA

10

▪ NOSSOS NÚMEROS

18

▪ CONSIDERAÇÕES FINAIS

- Este documento contém os critérios operacionais da Instituição, sobre o componente organizacional de Ouvidoria, de que tratam as RESOLUÇÕES BCB Nº 4.860 e RESOLUÇÃO BCB Nº 28, DE 23 DE OUTUBRO DE 2020

APRESENTAÇÃO

- Apresentamos uma visão geral sobre o modelo de governança e atuação da Ouvidoria, os indicadores gerais sobre o período e um conjunto de proposições identificadas e implantadas a partir das manifestações recebidas de nossos Clientes.



PALAVRA DO CEO GRUPO ZEMA

O Grupo Zema possui uma gestão empresarial pautada em valores como ética, equilíbrio, humildade, meritocracia, empreendedorismo e estabilidade financeira, nunca se esquecendo de sua responsabilidade social e preocupação pelas futuras gerações.

Contamos com a tradição e credibilidade de uma empresa familiar com 100 anos de atuação no mercado, sempre focada em um excelente atendimento aos clientes, de forma ágil e prática.

A valorização de seus colaboradores faz com que a Zema esteja entre as melhores empresas para se trabalhar.

Alinhada cada vez mais com seus parceiros e fornecedores, a Zema busca uma contínua evolução de práticas de gestão e governança, sempre com o objetivo de garantir sucessivos avanços e um crescimento sustentável.”

Romero Zema
Presidente do Grupo Zema



NOSSA HISTÓRIA

SOBRE A ZEMA FINANCEIRA

Criada para atender às necessidades financeiras dos seus clientes de forma confiável e descomplicada, a Zema Financeira é o braço financeiro do Grupo Zema, um dos grupos empresariais mais sólidos do Brasil, que possui 100 anos de história, tradição e reconhecimento.

A Zema Financeira é uma instituição responsável e atua como Intermediária entre o cliente e os mais diversos serviços no mercado financeiro.

Seguimos as regras e diretrizes ditadas pelo Banco Central, que supervisiona sua atuação e garante sua conformidade com o Sistema Financeiro Nacional.

Oferecemos uma ampla gama de opções, desde contas correntes e cartões de crédito até investimentos e empréstimos, atendendo às diferentes necessidades e perfis de nossos clientes.

SOBRE A ZEMA CONSORCIO

Com o objetivo principal de realizar os sonhos dos seus clientes de forma transparente e segura, a Zema Consorcio tem proporcionado, ao longo de mais de 30 anos, a oportunidade de adquirir variedades de serviços e bens, buscando sempre entregar um plano perfeito para as necessidades dos nossos consorciados.

A Zema Consorcio apresenta uma modalidade de crédito que permite seus integrantes contribuírem mensalmente com um valor e prazo pré-determinado, destinando à formação de uma poupança comum. É importante ressaltar que, somos reconhecidos pelo cumprimento rigoroso das regras e diretrizes estabelecidas pelo Banco Central. Com nossa administração, os grupos são formados e com os recursos depositados, os **sonhos de consumo** vão sendo realizados mediante contemplações que podem acontecer por sorteio ou lance.

Toda essa estrutura, caminha com um único propósito, a satisfação de nossos clientes.

Missão

- Agir: Perceber, entender e oferecer o quanto antes o que as pessoas precisam.

MISSÃO

Visão

- Entender as mudanças sociais, comportamentais e econômicas para inovar e facilitar a vida das pessoas.

VISÃO

Valores

- Coragem com energia
- Ser Simples
- Trabalho
- Ética
- Transparência
- Construir
- Pessoas

VALORES

Compromisso

- Prover acesso
- Ter atitude positiva
- Dinamismo

COMPROMISSO

A OUVIDORIA



Sua atribuição básica consiste em assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor, atuando como canal de comunicação entre a Instituição e os clientes e usuários de seus produtos e serviços. A atividade de Ouvidoria, ao buscar soluções, reforça a construção de uma nova relação entre as partes: as áreas internas da instituição e o seu público, em especial os seus clientes.

A estrutura da Ouvidoria se apresenta compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da instituição e está segregada das unidades executoras da Instituição, estando sob a responsabilidade do Diretor Presidente e tendo um Ouvidor sob sua subordinação.

A Ouvidoria atua como canal de última instância, dando tratamento formal a atendimentos não solucionados nos canais primários.

A Ouvidoria do Grupo Zema é um canal independente e tem um papel mediador, buscando sempre promover a qualidade da comunicação e a formação de laços de confiança e colaboração mútua.

A Ouvidoria além de receber, registrar, analisar, acompanhar as solicitações dos usuários, também mapeia as demandas e as direciona para os responsáveis quando necessário.

Além de interagir com o consumidor, cobra a execução das demandas e planos propostos através de relatórios gerenciais e comitês, e trabalha de forma integrada, com o objetivo de executar e promover mudanças construtivas em todos os processos internos.

- Ao registrar a demanda o cliente receberá um número de protocolo do atendimento, para que seu próximo contato seja feito a partir do que já foi registrado.
- Realizamos atendimentos presenciais quando os clientes optam pelo atendimento pessoal. Este, é feito sempre em local reservado para manter a confidencialidade das informações relatadas pelo cliente.
- Quando nossa central de atendimento é acionada verifica-se se o usuário já possui solicitação em curso. Caso a demanda em curso não tenha sido solucionada dentro do prazo previamente comunicado ou a solução não tenha satisfeito o usuário, o caso é encaminhado para a unidade de Ouvidoria que atuará como última instância de atendimento.



Somos integrantes do Conglomerado Prudencial, sendo a Ouvidoria compartilhada entre a **Zema Financeira** e **Zema Consórcio**



CENTRAL DE RELACIONAMENTOS

Assim como a Ouvidoria, todos os nossos canais de atendimentos de SAC são compartilhados pelo conglomerado prudencial.

Em nossos canais o cliente pode esclarecer dúvidas, efetuar negociações e registrar reclamações ao SAC por ligações telefônicas através do 0800.095.6702 ou chat através dos sites www.zemafinanceira.com e www.consorciozema.com.



NOTIFICAÇÃO

Notificações Extrajudiciais recebidas através do e-mail: ouvidoria@zemafinanceira.com e ouvidoria@consorciozema.com



FALE CONOSCO

O atendimento é feito por meio de solicitação pelo ícone Fale Conosco no site <https://www.zemafinanceira.com/central-de-atendimento> e <https://consorciozema.com/FaleConosco.aspx>

 zema financeira

 @zema financeira

 zema financeira

NOSSOS NÚMEROS

Foram realizados

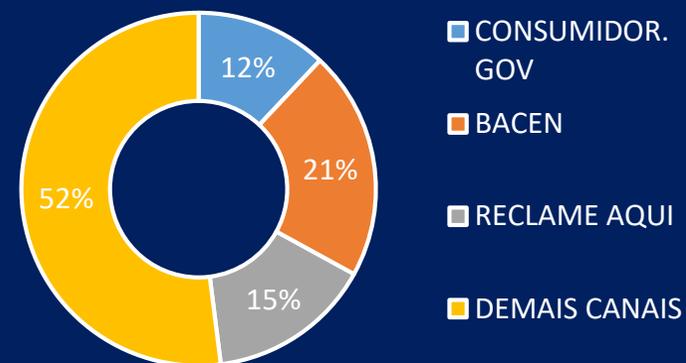
671

atendimentos no 2º semestre de 2023 no departamento de Ouvidoria



Canais de atendimentos

FINANCEIRA/CONSORCIO



Nos termos de Resolução CMN n° 4.860/2020, Resolução BCB n° 28/2020 e Resolução CVM n° 43/2021, publicamos o presente relatório, relativo às atividades de Ouvidoria no 2º semestre de 2023

CANAL DE ATENDIMENTO

1º Consumidor.Gov Financeira/Consortio

Serviço público e gratuito que oferece uma plataforma para a comunicação direta entre consumidores e empresas, com o objetivo de resolver conflitos de consumo online, de forma alternativa.

79
atendimentos

Atendimentos por mês



GRANDES NÚMEROS

Prazo médio de Resposta
3,18
dias

Índice de Solução
82%
*Sobre as demandas avaliadas

100%
Das reclamações respondidas

4,0 (de 5,0)
De satisfação com o atendimento

CANAL DE ATENDIMENTO

2º RDR I Bacen Financeira/Consortio

O Sistema RDR, Registro do Cidadão, é empregado por todas as instituições financeiras e administradoras de consórcios autorizadas pelo Banco Central. Esse sistema permite às instituições identificar e responder às reclamações e denúncias registradas no BACEN pelo cidadão solicitante.

139

atendimentos



Atendimentos por mês

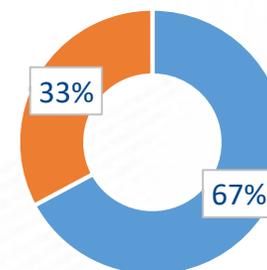


68

demandas julgadas



FINANCEIRA/CONSORCIO



■ TOTAL DE DEMANDAS
■ DEMANDAS JULGADAS

Esses resultados positivos refletem o compromisso constante da nossa empresa em proporcionar a melhor experiência possível aos nossos clientes.

75%



Foram julgadas improcedentes

CANAIS DE ATENDIMENTO

3° Reclame Aqui Financeira/ Consorcio

A plataforma brasileira permite que os consumidores compartilhem experiências da Instituição Financeira e da Administradora de Consorcio resolvendo problemas de atendimento ao cliente.

100

atendimentos



Prazo médio de Resposta

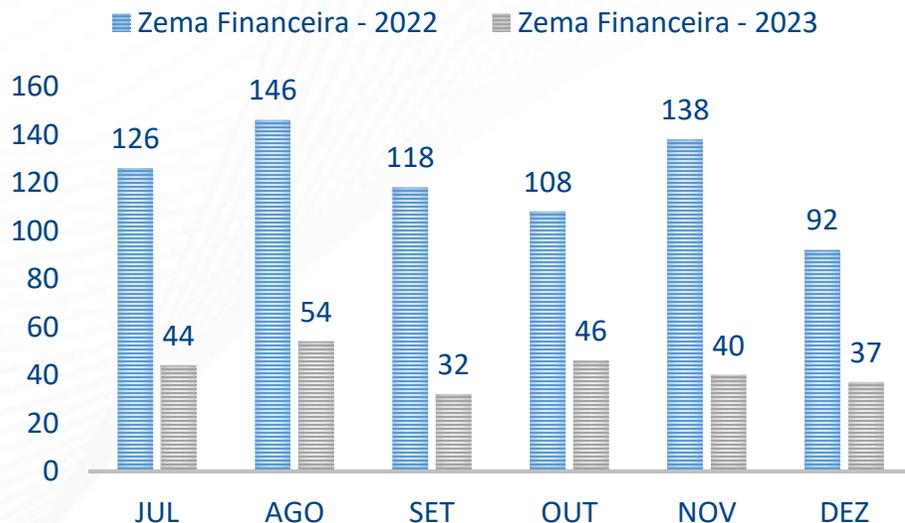
2,93 dias

100%

Das reclamações
respondidas

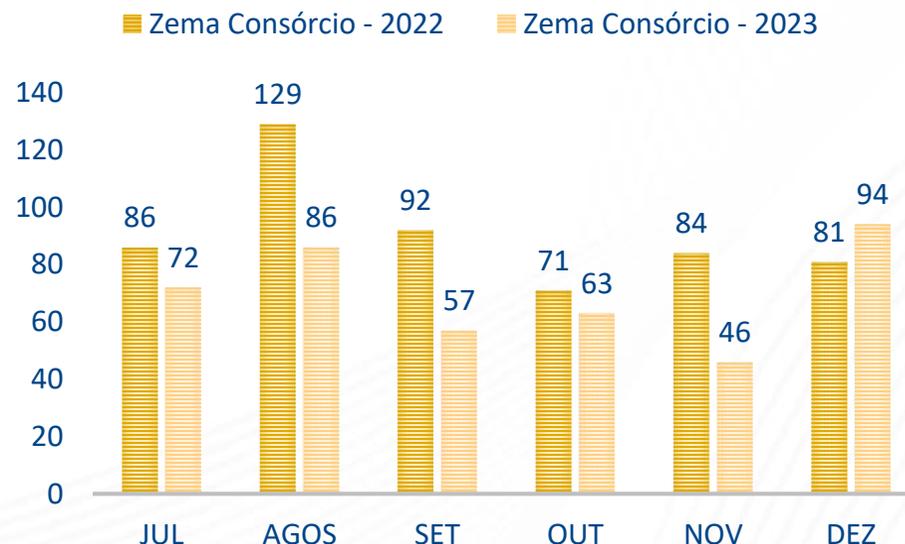
COMPARATIVO COM ANO ANTERIOR

2º Semestre de 2022 comparado ao 2º Semestre de 2023



A redução na quantidade de reclamações da Zema Financeira é resultado de diversas mudanças de processos e a redistribuição de atividades internas que implementamos com o intuito de melhorar a eficiência de nosso atendimento e minimizar possíveis inconvenientes.

Dessa forma, fomos capazes de aperfeiçoar nossos serviços, reduzir o tempo necessário para resolução de questões e garantir uma maior qualidade no atendimento prestado.

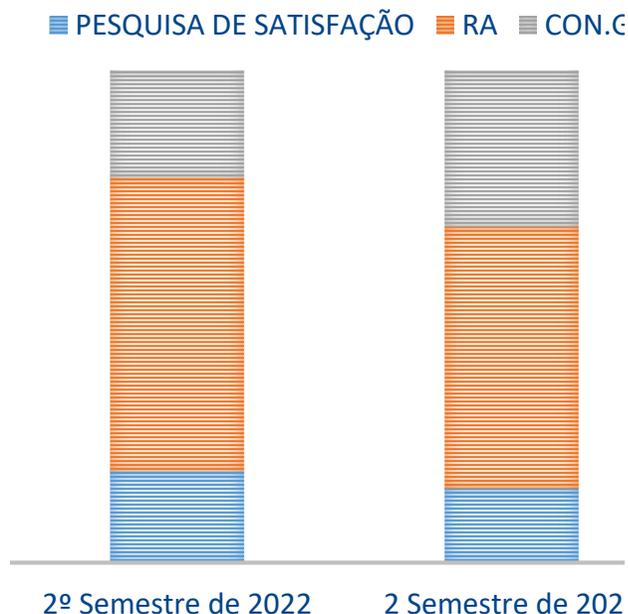


AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO

A Pesquisa de Satisfação foi implementada em atendimento ao artigo 1º da Instrução Normativa BCB nº 265/2022.

A Ouvidoria emprega uma pesquisa de satisfação estruturada para coletar avaliações de 1 a 5 relacionadas ao atendimento prestado aos clientes.

Tais avaliações são obtidas por meio de e-mails e levam em consideração a qualidade do atendimento e a satisfação do cliente com a solução apresentada. Os resultados diários são usados para implementar melhorias contínuas. Atualmente, a pesquisa de satisfação apresenta uma pontuação de 1,9, enquanto no Reclame Aqui é de 6,7, no total de 10 e no Consumidor.Gov é de 4, no total de 5.



PRAZO DE RESPOSTA



A Resolução BCB Nº 28/2020 determina que o prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar dez dias úteis.

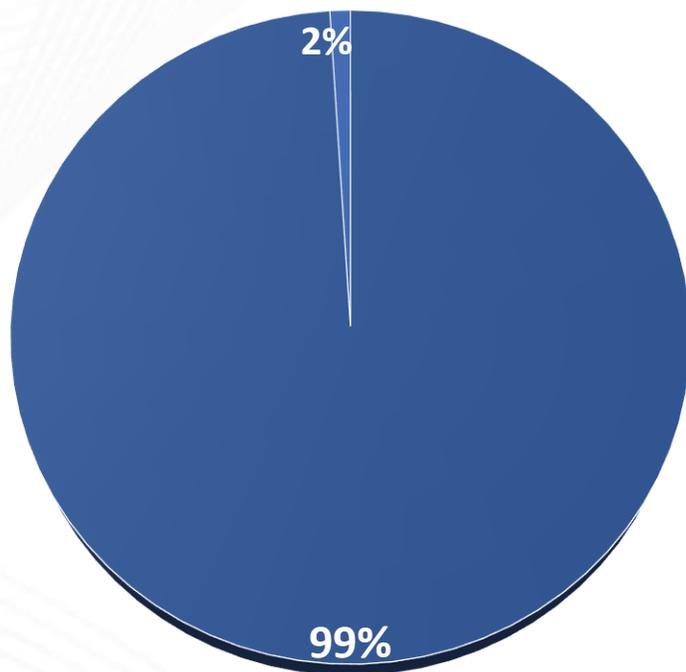
O nosso time de Ouvidoria apresenta um tempo médio de análise de 3,73 dias.

Buscamos atender o nosso cliente com a máxima agilidade, respeito e humanização.

TEMOS PRAZER EM SERVIR!

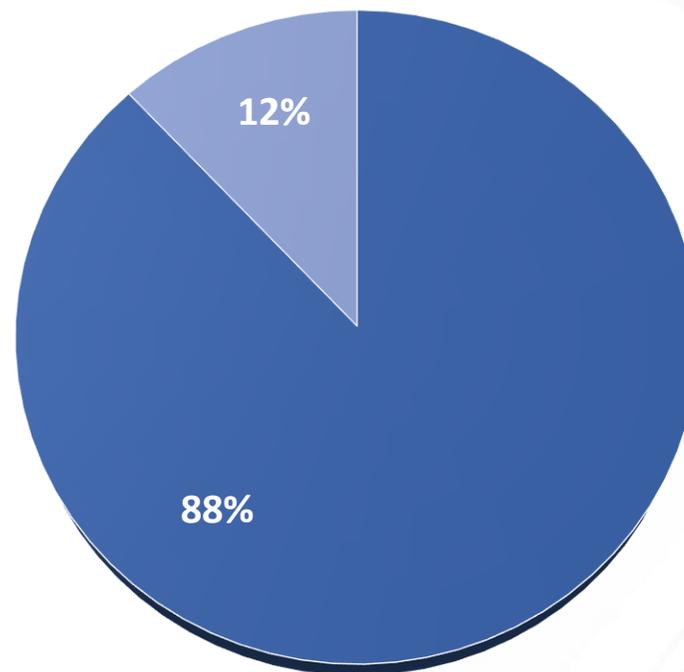
SEGREGAÇÃO DE DEMANDAS

POR TIPO DE PESSOA



■ Pessoa Física ■ Pessoa Jurídica

POR CLASSIFICAÇÃO



■ Improcedente ■ Procedente

ZEMA CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S/A E ZEMA CONSORCIO

A reputação é mais do que somente a imagem. Ela é uma construção feita ao longo dos anos, e é composta pela percepção que os vários públicos têm da empresa. A reputação é um componente fundamental para estabelecer a confiança e a credibilidade da empresa. O Grupo Zema valoriza e preocupa com seu cliente!!!

A Zema Financeira encerra o semestre com nota média de 7,9 alcançando a reputação "BOM" e a Zema Consorcio encerra o semestre com nota média de 5,4, alcançando a reputação "RUIM" na plataforma do Reclame Aqui. Com relação a queda na nota da Zema Consorcio, primeiramente, é necessário abordar a diminuição de demandas e explicar as possíveis razões por trás desse cenário. Pode-se mencionar, por exemplo, o aprimoramento de processos internos e o foco em soluções preventivas, o que resultou em uma redução significativa no número de reclamações dos clientes. É válido ressaltar que essa diminuição não significa que os problemas enfrentados pelos consumidores foram ignorados, mas sim que a empresa buscou evoluir em aspectos relacionados à qualidade de produtos, serviços e atendimento ao cliente. Outro ponto a contribuir foi a migração dos clientes para outras plataformas de reclamação. Nesse ponto, é importante explicar que a presença dos consumidores em diferentes canais de interação e manifestação se ampliou, e o Reclame Aqui pode não ser mais o único local utilizado por eles para relatar seus questionamentos ou insatisfações. Outras plataformas, redes sociais, SAC, acionamento ao Banco Central, têm ganhado relevância como espaços para compartilhar experiências e buscar soluções para problemas vivenciados.

O departamento de Ouvidoria tem o compromisso de buscar sempre o melhor atendimento ao cliente e provoca transformações em procedimentos, processos, sistemas internos e também na forma de agir das pessoas que trabalham na instituição.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Zema entende que o cliente é nosso maior patrimônio e, por isso, vem desenvolvendo várias mudanças de processos para tornar o nosso atendimento ainda mais ágil e eficiente.

REESTRUTURAÇÃO CONSTANTE E MELHORIAS CONTÍNUAS

Com um controle efetivo das atividades, a ouvidoria pode identificar áreas de melhoria e propor ações corretivas e preventivas, contribuindo para aperfeiçoar os processos internos e a qualidade dos produtos ou serviços oferecidos pelo grupo.

NÍVEL DE GOVERNANÇA E TRANSPARÊNCIA ORGANIZACIONAL

Com acesso direto à diretoria do Grupo, o departamento de ouvidoria reforça a transparência nas decisões e nas ações da organização, fornecendo um canal imparcial para receber e tratar reclamações, denúncias e sugestões, promovendo uma imagem de gestão responsável e ética para o grupo. Devido ao acesso direto, a ouvidoria pode comunicar imediatamente questões importantes, facilitando a rápida tomada de decisões estratégicas e ações corretivas necessárias, além de ter maior poder e influência para encaminhar e resolver problemas de forma ágil, evitando a burocracia desnecessária e garantindo a eficiência na resolução das demandas.

HUMANIZAÇÃO

Nossa ouvidoria possui uma equipe capacitada e treinada, com profissionais que possuem habilidades de comunicação e empatia. Respostas rápidas e efetivas a todas as solicitações, reclamações ou dúvidas dos usuários; imparcialidade e neutralidade na análise e resolução dos problemas apresentados, confidencialidade e sigilo absoluto das informações fornecidas pelos usuários e transparência nas ações e na divulgação dos resultados obtidos são fortes características do departamento.

OBRIGADO!



FIM