



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE 2021



Modelo de Índices – Cinco Tópicos

Apresentação

03

Nossa História

05

A Ouvidoria

07

Nossos números

10

Considerações Finais

12

Apresentação

- 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

- 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.

Resolução 4860/2020

Resolução 28/2020

Conselho Monetário Nacional

3

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 96 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



Sobre a Zema Financeira

Nossa História

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 96 anos de história, tradição e reconhecimento.

Além da Zema Financeira, o Grupo Zema possui outras quatro empresas que, juntas, atendem a mais de 5 milhões de clientes em diversas regiões do Brasil: AutoZema, Lojas Zema, Zema Serviços e Consórcio Zema.

Sobre a Zema Financeira

Missão	<ul style="list-style-type: none">• Agir: Perceber, entender e oferecer o quanto antes o que as pessoas precisam.
Visão	<ul style="list-style-type: none">• Entender as mudanças sociais, comportamentais e econômicas para inovar e facilitar a vida das pessoas.
Valores	<ul style="list-style-type: none">• Coragem com energia• Ser Simples• Trabalho• Ética• Transparência• Construir• Pessoas
Compromisso	<ul style="list-style-type: none">• Prover acesso• Ter atitude positiva• Dinamismo

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 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

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

- 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.

Nossos canais de atendimento



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.consorciomezma.com.



Notificações

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



@zemafinanceira



Zema Financeira

Nossos Números

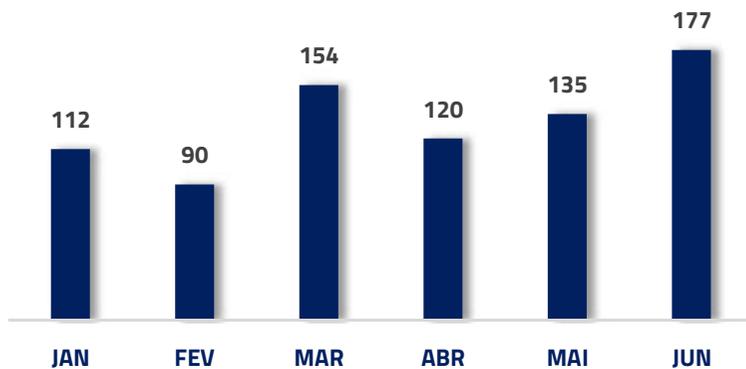
Registramos elevação de 78% no volume total de atendimentos com relação ao mesmo período do ano anterior, sendo que o aumento mais expressivo provém de demandas da Zema Financeira. Tal aumento está em consonância com a expansão da carteira de clientes e portfólio desta empresa.

Ainda assim, foram classificadas como procedentes apenas 12% destes atendimentos, enquanto no período anterior finalizamos com 18% julgados procedentes.



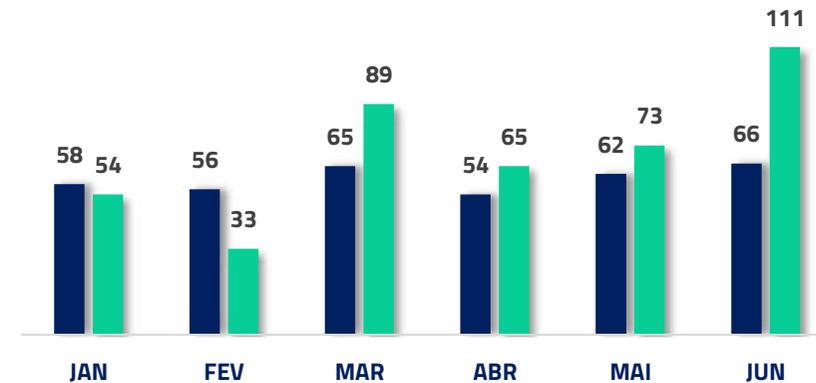
Nossos Números

DEMANDAS



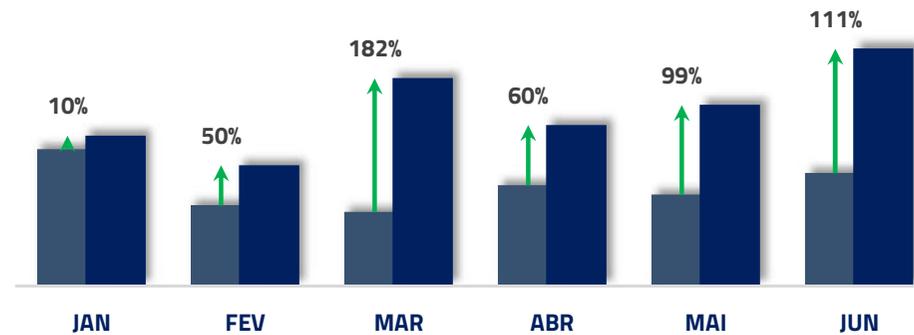
TOTAL: 788

POR EMPRESA



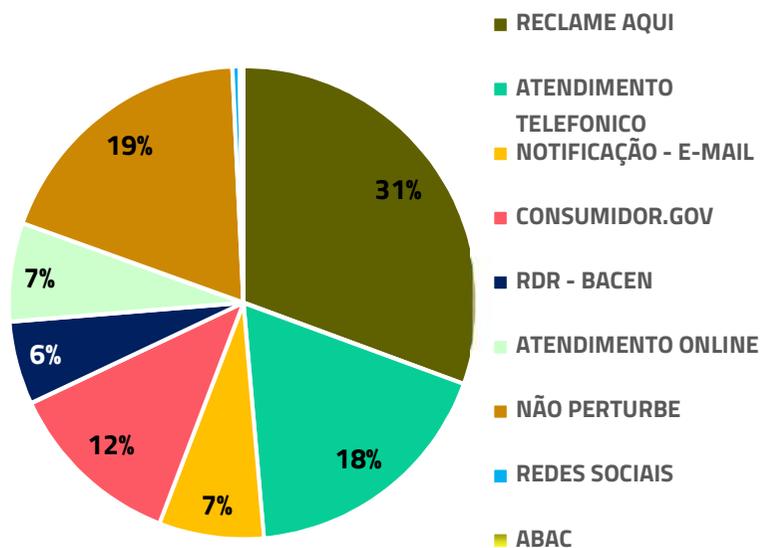
■ Zema Consórcio ■ Zema Financeira

COMPARATIVO COM ANO ANTERIOR



Nossos Números

PLATAFORMA



Os canais mais utilizados para contato foram a plataforma de reclamações Reclame AQUI e Não me Perturbe. Importante destacar que o Não Me Perturbe permite evitar a oferta de produtos e serviços por meio de contato telefônico provenientes exclusivamente das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações (Telefone móvel, telefone fixo, TV por assinatura e Internet) e pelas Instituições Financeiras (operações de Empréstimo Consignado e Cartão de Crédito Consignado).

O número expressivo de demandas relacionadas a plataforma "Não Pertube" é justificada pelo fato dos clientes abrirem reclamações contra todas Instituições presentes na plataforma sem fazer distinções com qual possui ou não relacionamento.

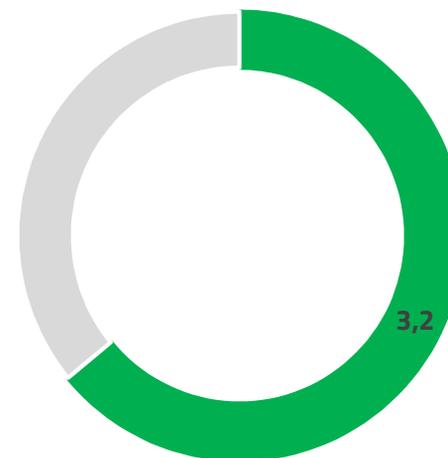
Durante o período a Zema Financeira estava em período de implantação e não comercializava a modalidade de empréstimo consignado e por isso, todos os atendimentos oriundos da plataforma citada, foram analisados e considerados improcedentes.

AVALIAÇÕES DE ATENDIMENTO

A pesquisa é estruturada de forma a obter notas de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o mais alto. O resultado diário é uma referência para gerenciarmos a melhoria contínua do atendimento.

Realizada por envio de e-mail para avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, a Pesquisa de Satisfação foi implementada em atendimento à Circular 3.880 e 3.881 do Banco Central do Brasil.

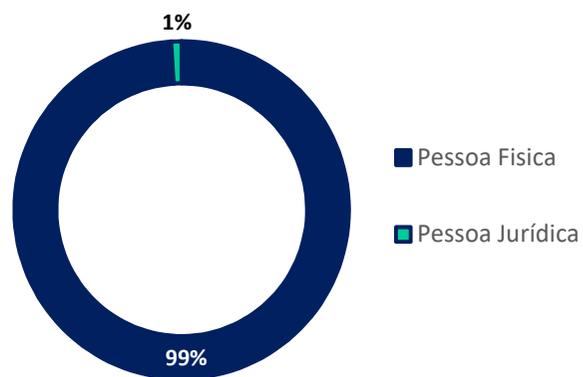
No quadro ao lado, nossos resultados referentes ao 1º semestre de 2021.



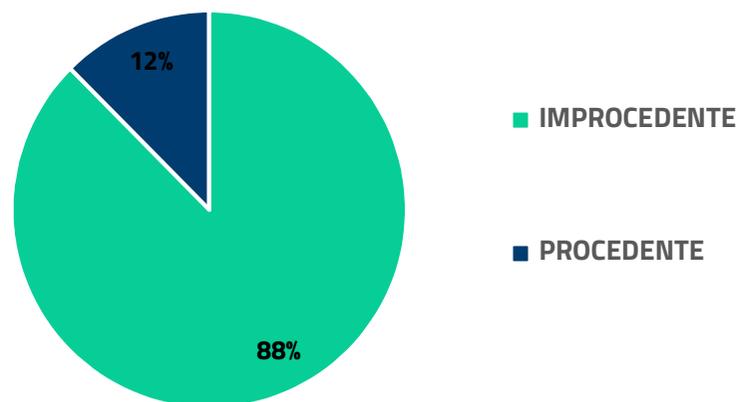
PESQUISA DE SATISFAÇÃO - MÉDIA

Nossos Números

POR TIPO DE PESSOA



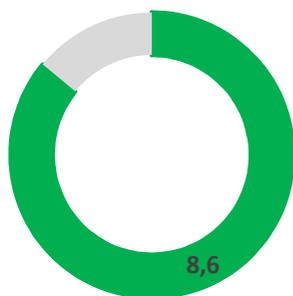
POR CLASSIFICAÇÃO



•Zema Financeira



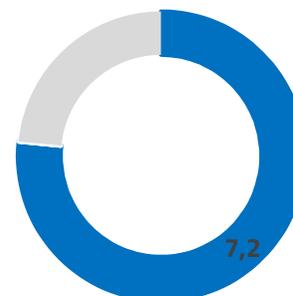
Ótimo



•Zema Consórcio



Bom



Nota Final

Com o compromisso de buscar sempre o melhor atendimento, a média de nota acima de 8, vem sendo mantida por mais de um ano na plataforma Reclame Aqui. A Zema Financeira encerra o semestre com nota média de 8,6, alcançando a reputação Ótimo.

A Zema Consórcio por sua vez, vem em constante evolução que saiu de uma reputação Não Recomendada dos períodos anteriores para a atual, classificada como Bom, encerramos essa etapa com nota média 7,2.

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.

ESTAMOS ONDE NOSSO CLIENTE PRECISAR

Aumentamos nossos canais de atendimentos:
Além do telefone e e-mail, agora nossos clientes podem tirar suas dúvidas também pelas redes sociais e WhatsApp.

NEGOCIE AQUI

Autonomia e agilidade hoje são essenciais e pensando nisso disponibilizamos o NEGOCIE AQUI, canal onde o cliente faz sua renegociação de forma eficiente, sem precisar ficar nas filas de atendimento.

TREINAMENTOS

Sabemos que a capacitação de nossos profissionais garante a qualidade no atendimento do cliente final, por isso a Zema investe em treinamento e desenvolvimento de cada um de nossos colaboradores.

