RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2º SEMESTRE DE 2025

zema
FINANCEIRA

PALAVRA DO CEO DO 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 mais de 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

SÃO MAIS DE 339 MIL CLIENTES ATENDIDOS, E NOSSO COMPROMISSO COM A INOVAÇÃO NÃO PARA DE CRESCER!

A Zema Financeira foi criada com o propósito de oferecer soluções financeiras confiáveis, acessíveis e descomplicadas para seus clientes. Como braço financeiro do Grupo Zema – um dos grupos empresariais mais sólidos e tradicionais do Brasil, com mais de 100 anos de história e reconhecimento – a instituição carrega em seu DNA o compromisso com a excelência e a transparência.

Atuamos de forma responsável no mercado, conectando nossos clientes a uma ampla variedade de produtos e serviços financeiros. Todas as nossas operações são supervisionadas pelo Banco Central do Brasil, assegurando o pleno cumprimento das normas e diretrizes do Sistema Financeiro Nacional.

Nosso portfólio inclui contas correntes, cartões de crédito, linhas de empréstimo e opções de investimento, com soluções pensadas para atender diferentes perfis e necessidades, sempre com foco na praticidade, segurança e no relacionamento de longo prazo com nossos clientes.

VISÃO

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

VALORES

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

COMPROMISSO

- Prover acesso
- Ter atitude positiva
- Dinamismo

MISSÃO

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

zema FINANCEIRA

A OUVIDORIA

Ouvir com atenção, agir com foco no cliente.

EQUIPE DE OUVIDORIA

Alessandra Nogueira
Analista de Ouvidoria

Daniella Carvalho
Coordenadora de Ouvidoria

Leidilene Carmo
Assistente de Ouvidoria

'' Trabalhar no departamento de ouvidoria é desafiador e gratificante. Nossa principal missão é atuar como intermediários entre a empresa e seus clientes, colaboradores e stakeholders, ouvindo, registrando e e resolvendo reclamações, sugestões e elogios de maneira justa e eficiente. Esse trabalho exige habilidades de comunicação, empatia e resolução de conflitos, além de uma postura ética e imparcial.

A ouvidoria tem um papel estratégico ao identificar padrões nos feedbacks recebidos, contribuindo para a melhoria contínua de produtos, serviços e processos internos da organização. Além disso, lidamos com situações delicadas e de diferentes perspectivas, o que exige escuta ativa e capacidade de adaptação.
Em resumo, o trabalho na ouvidoria é uma oportunidade de fazer a diferença, promovendo um ambiente mais eficiente e alinhado às necessidades do nosso público.''

Daniella Carvalho

Coordenadora de Ouvidoria

Convertendo feedback em evolução contínua.

A Ouvidoria da Zema Financeira atua como canal de última instância, acolhendo de forma justa, imparcial e transparente as manifestações de clientes que não se sentiram plenamente atendidos pelos canais primários. Com estrutura própria e independente, subordinada ao Diretor-Presidente, garante autonomia no tratamento das demandas.

Mais do que atender, a Ouvidoria promove escuta qualificada, fortalecimento da confiança, melhoria contínua dos serviços e respeito aos direitos dos consumidores, contribuindo para a evolução da instituição.

OUVIDORIA INTEGRADA: ESCUTA, AÇÃO E EVOLUÇÃO INSTITUCIONAL

Ao registrat a demanda, o cliente receberá um número de protocolo de 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 a central de atendimento é acionada, verifica-se se há solicitações em andamento. Se a demanda não foi resolvida no prazo ou não satisfez o usuário, o caso é encaminhado para a Ouvidoria, que atua como última instancia 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**.

NOTIFICAÇÃO

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

FALE CONOSCO

O atendimento é feito por meio de solicitação pelo ícone Fale Conosco no site https://www.zemafinanceira.com/central-de-atendimento.

zema financeira

zema financeira

@zema financeira

NOSSOS NÚMEROS

A Instituição Financeira realizou

1.404

ATENDIMENTOS NO 2° SEMESTRE DE 2025

CANAIS DE ATENDIMENTO

34% Consumidor.Gov

28% Reclame Aqui

19% RDR-Bacen

14% Não Perturbe

3% Notificação E-mail

1% Atendimento Online

1% Atendimento Telefônico

Nos termos de Resolução CMN nº4.860/2020, Resolução BCB nº28/2020 e Resolução CVM n 43/2021, publicamos o presente relatório, relativo às atividades de Ouvidoria no 2º semestre de 2025

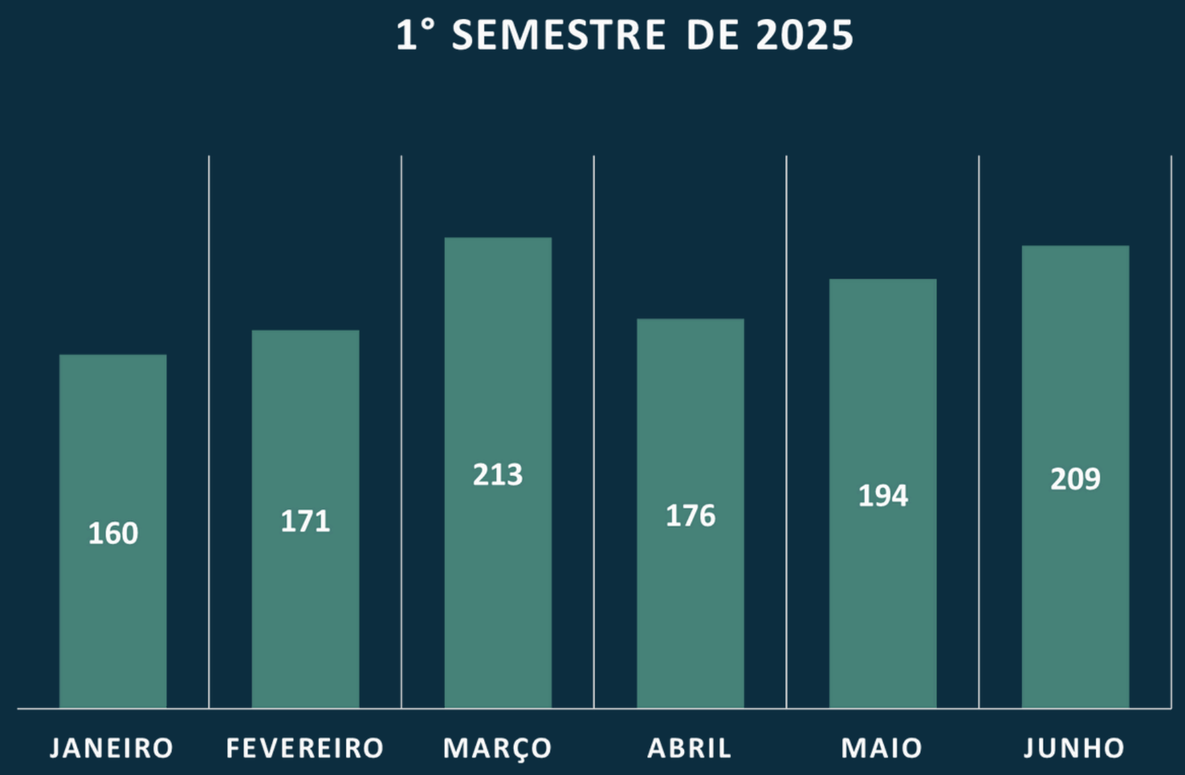
CLASSIFICAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

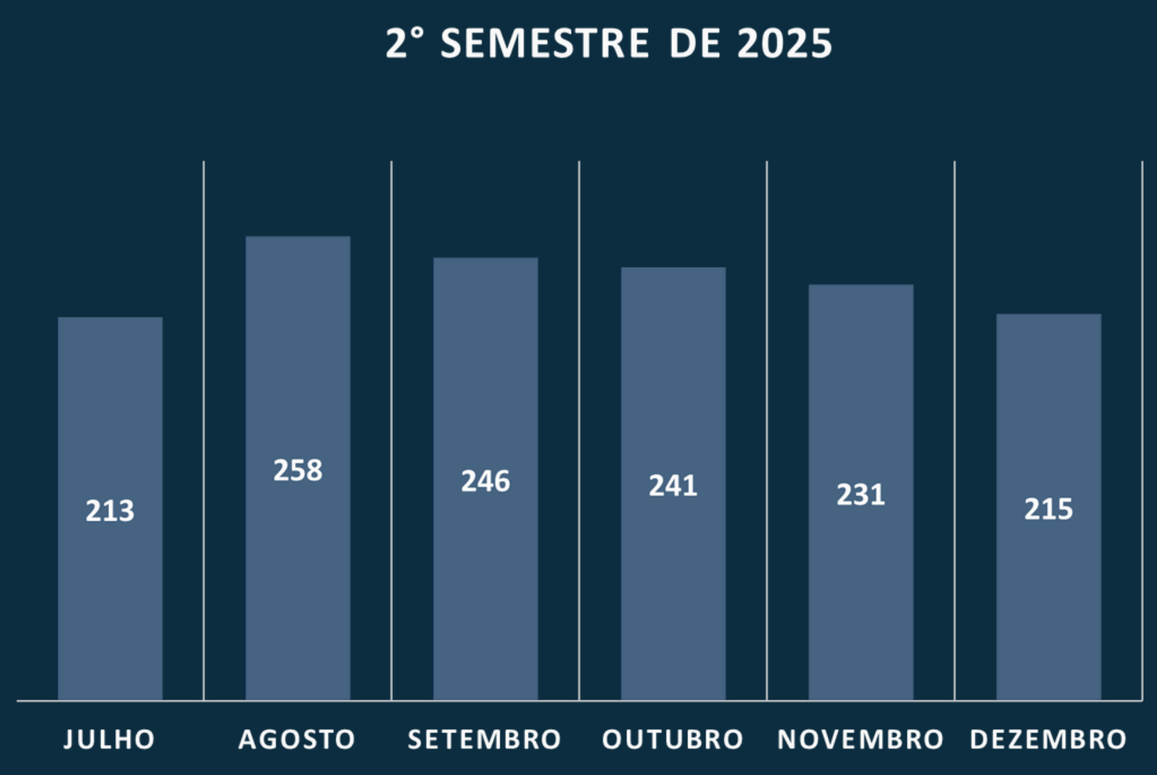
Dos **1.404** atendimentos realizados

99% foram julgados **IMPROCEDENTES**

COMPARATIVO COM O SEMESTRE ANTERIOR

1° Semestre de 2025 comparado ao 2° Semestre de 2025

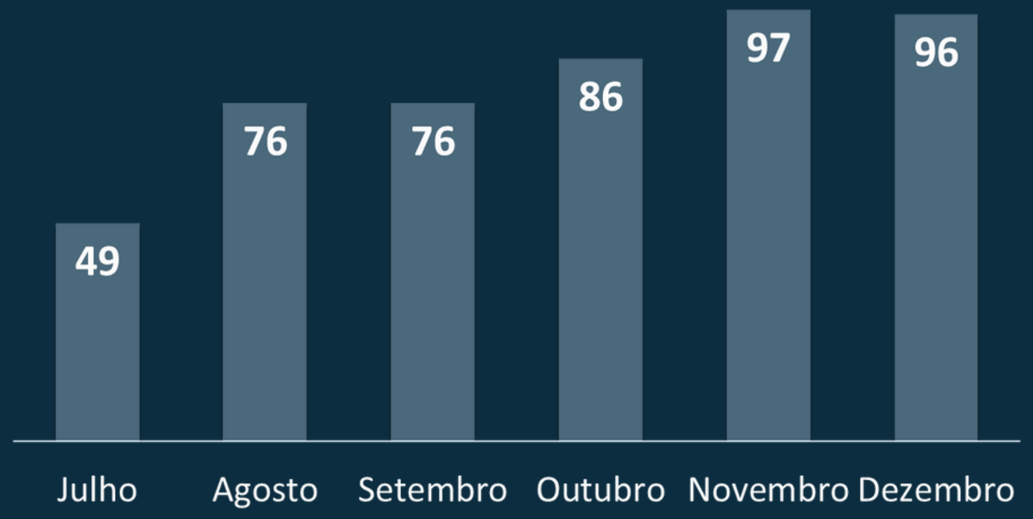




CANAIS DE ATENDIMENTO

Consumidor.Gov

480

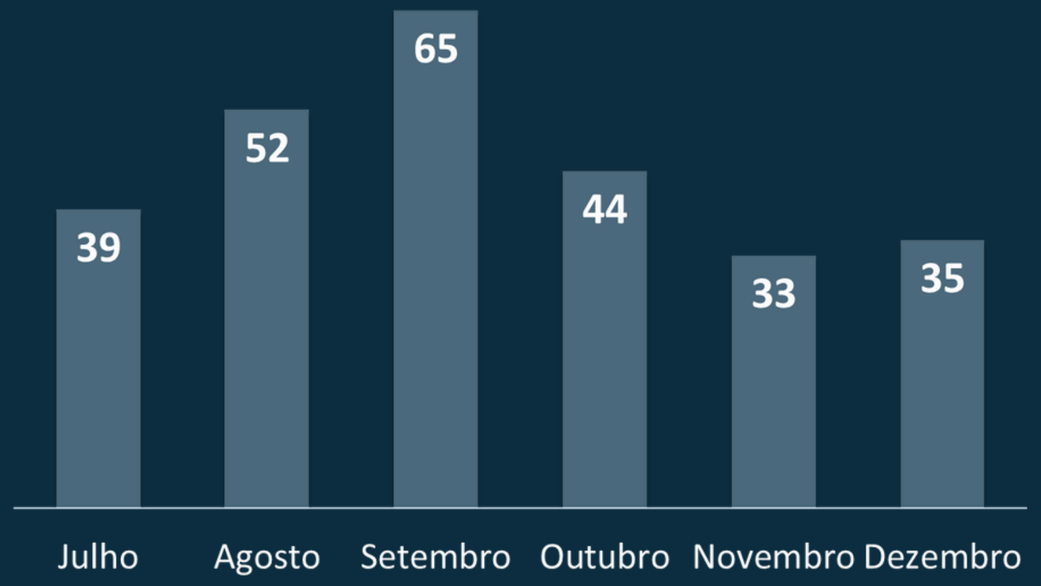


Prazo médio de resposta de **2,0 dias úteis**, com índice de solução de **76,7%**

CANAIS DE ATENDIMENTO

RDR-Bacen

268

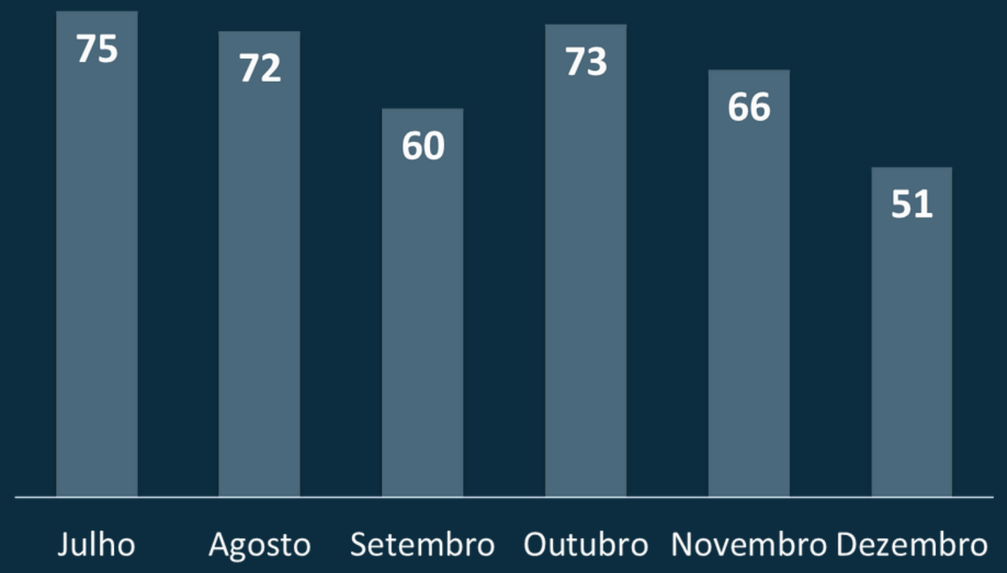


217 demandas julgadas, **73% IMPROCEDENTES**

CANAIS DE ATENDIMENTO

Reclame Aqui

397



Prazo médio de resposta de **2,8 dias úteis**, com índice de solução de **82%**

AGILIDADE QUE ENCANTA, EXCELÊNCIA QUE SURPRENDE!

Conforme as normativas CMN nº 4.860/2020 e BCB nº 28/2020, a resposta definitiva aos solicitantes por meio do canal de Ouvidoria deve ocorrer em até 10 dias úteis.
No segundo semestre de 2025, as solicitações feitas através dos canais internos oficiais da Ouvidoria foram atendidas em um prazo médio de 2,4 dias úteis.

Nosso prazo de atendimento de 2,4, dias é um marco de agilidade e eficiência, refletindo o compromisso em oferecer respostas rápidas e soluções eficazes. Cada atendimento é feito com qualidade, sem perder a rapidez. Estamos orgulhosos dessa conquista e seguimos aprimorando nossos processos!

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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 2,7 (em uma escala de 5), enquanto no Reclame Aqui a nota é 8,1 (em uma escala de 10).

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

Prazo de Resposta

A resolução BCN 28/2020 determina que o prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassa dez dias úteis.

O nosso time de Ouvidoria apresenta um tempo médio de análise de 2,4 dias úteis.

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

Temos o prazer em servir!

NOVAS AÇÕES

CAPACITAÇÃO CONTÍNUA

Treinamentos Frequentes: A capacitação é fundamental para garantir padrões elevados de atendimento. Realizamos treinamentos periódicos focados em atendimento ao cliente, direitos do consumidor e normas de conduta, assegurando que nossa equipe esteja sempre atualizada com as necessidades dos clientes.

AÇÃO RÁPIDA E EFICIENTE EM SITUAÇÕES CRÍTICAS

A Ouvidoria se destaca na gestão de crises, buscando resolver rapidamente conflitos e insatisfações de clientes. Criamos planos de ação específicos para situações adversas, garantindo que os problemas sejam tratados de maneira eficaz e com a menor interrupção possível para a experiência do cliente.

PROCESSO DE AUDITORIA INTERNA E CONFORMIDADE LEGAL

A Ouvidoria cumpre rigorosamente com todas as exigências legais e regulatórias, garantindo que os processos de atendimento e resolução de demandas estejam alinhados com as normas estabelecidas. Realizamos auditorias periódicas e implementamos controles eficazes para assegurar o cumprimento das obrigações legais, além de manter os mais altos padrões de qualidade.

ENVOLVIMENTO DA LIDERANÇA

Interação com a Gestão: Garantimos o envolvimento e apoio ativo da alta liderança na ouvidoria. A liderança comprometida promove uma cultura organizacional que valoriza o feedback dos clientes e a melhoria contínua.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 Consórcio entende que o cliente é nosso maior patrimônio.

zema

FINANCEIRA