



zema

FINANCEIRA

RELATÓRIO DE OUVIDORIA **2º SEMESTRE 2024**

APRESENTAÇÃO

O segundo semestre de 2024 foi um período de grandes conquistas para a Instituição Zema, onde o compromisso incessante em transformar desafios em oportunidades foi o grande destaque.

Alinhados com o manifesto: **Grupo Zema, com você, por você** e reafirmamos nossa excelência no atendimento e na experiência dos clientes.

Cada seção deste documento sublinha nossos esforços para garantir uma Ouvidoria ágil e eficiente. Nosso objetivo é não apenas resolver problemas, mas também identificar e tratar suas causas principais, proporcionando melhorias contínuas em nossos serviços.



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.

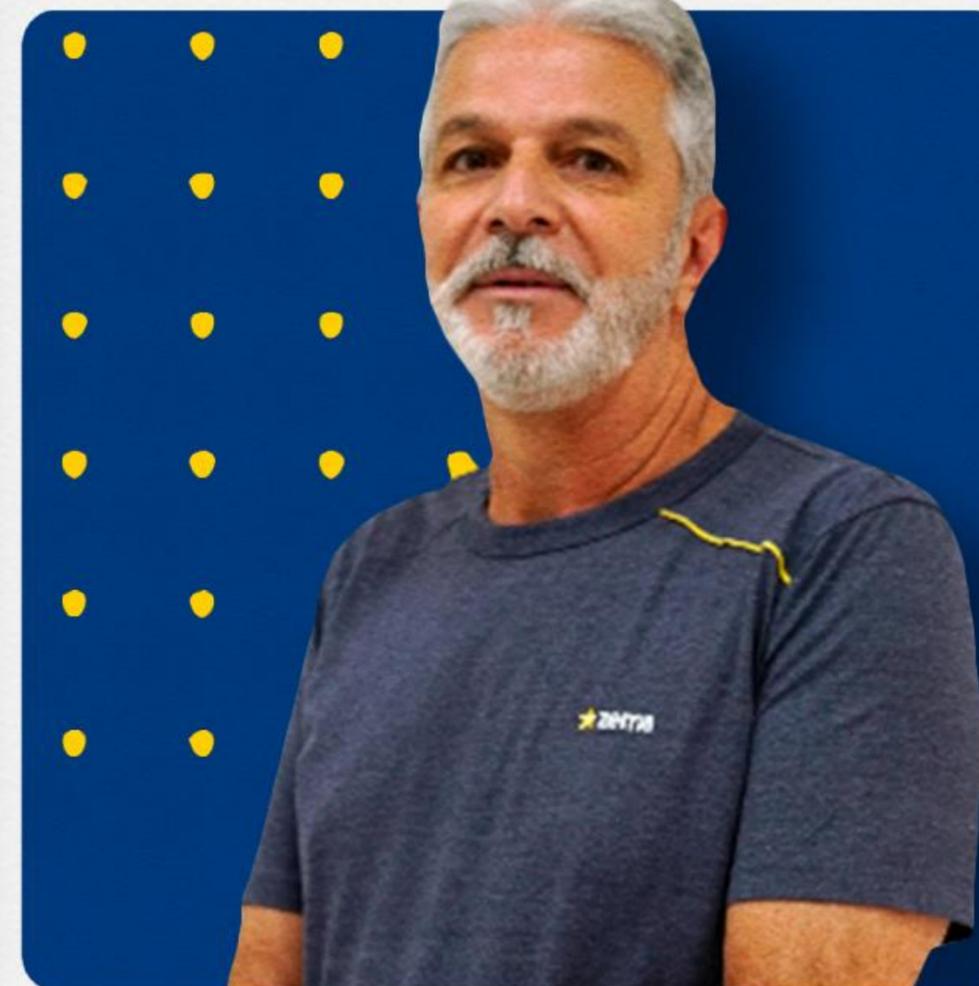
A valorização de seus colaboradores faz com que a Zema esteja entre as melhores empresas para se trabalhar.

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



Romero Zema



Presidente do Grupo Zema



SÃO MAIS DE 383 MIL CLIENTES ATENDIDOS, E NOSSO COMPROMISSO COM A INOVAÇÃO NÃO PARA DE CRESCER!

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

A Zema Financeira é uma instituição responsável, atuando como intermediária entre os clientes e uma variedade de serviços no mercado financeiro. Seguimos rigorosamente as regras e diretrizes estabelecidas pelo Banco Central, que supervisiona nossas operações e garante nossa conformidade com o Sistema Financeiro Nacional.

Oferecemos uma ampla gama de opções, incluindo contas correntes, cartões de crédito, investimentos e empréstimos, de modo a atender às diversas necessidades e perfis 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

Ouvir com atenção e agir
com foco no cliente.



Convertendo feedback em evolução contínua.

A Ouvidoria Zema Financeira tem como principal objetivo receber e tratar, de maneira justa e imparcial, todas as manifestações recebidas. Isso inclui reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios de clientes que não ficaram satisfeitos com a solução apresentada pelos canais primários de atendimento. Este processo é essencial para garantir um canal de comunicação transparente e confiável entre a instituição e seus clientes e usuários.

A estrutura da Ouvidoria é cuidadosamente projetada para estar em sintonia com a natureza e complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da instituição. Ela opera de forma independente das unidades executoras da instituição, estando sob a responsabilidade do Diretor Presidente, com um Ouvidor que lhe é subordinado.

A Ouvidoria atua como um canal de última instância, oferecendo tratamento formal para questões que não foram resolvidas pelos canais primários. Como um canal independente, a Ouvidoria do Grupo Zema desempenha um papel mediador, sempre com o intuito de promover a qualidade da comunicação e fortalecer laços de confiança e colaboração mútua entre a instituição e seus clientes.

A ouvidoria recebe e analisa solicitações, mapeia demandas e as direciona quando necessário. Além de interagir com consumidores, cobra a execução de demandas através de relatórios e comitês. Trabalha de forma integrada para promover mudanças construtivas nos processos internos.



1.

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.

2.

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.

3.

Quando a central de atendimento é acionada, verifica-se se há solicitações em andamento. Se a demanda não foi resolvida no prazo ou não satisfaz o usuário, o caso é encaminhado para a Ouvidoria, que atua como última instância 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

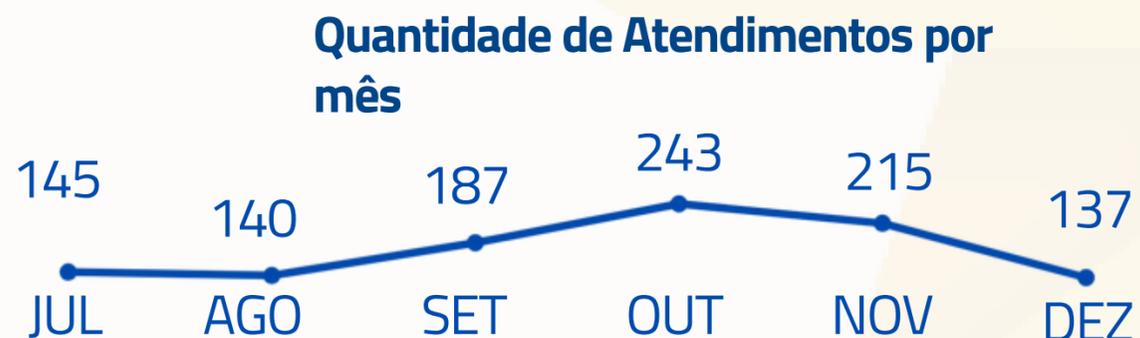
 @zema financeira

 zema financeira

Indicadores de Atendimento

1.067

Demandas tratadas e atendidas,
considerado todas as origens:



Canais de atendimentos

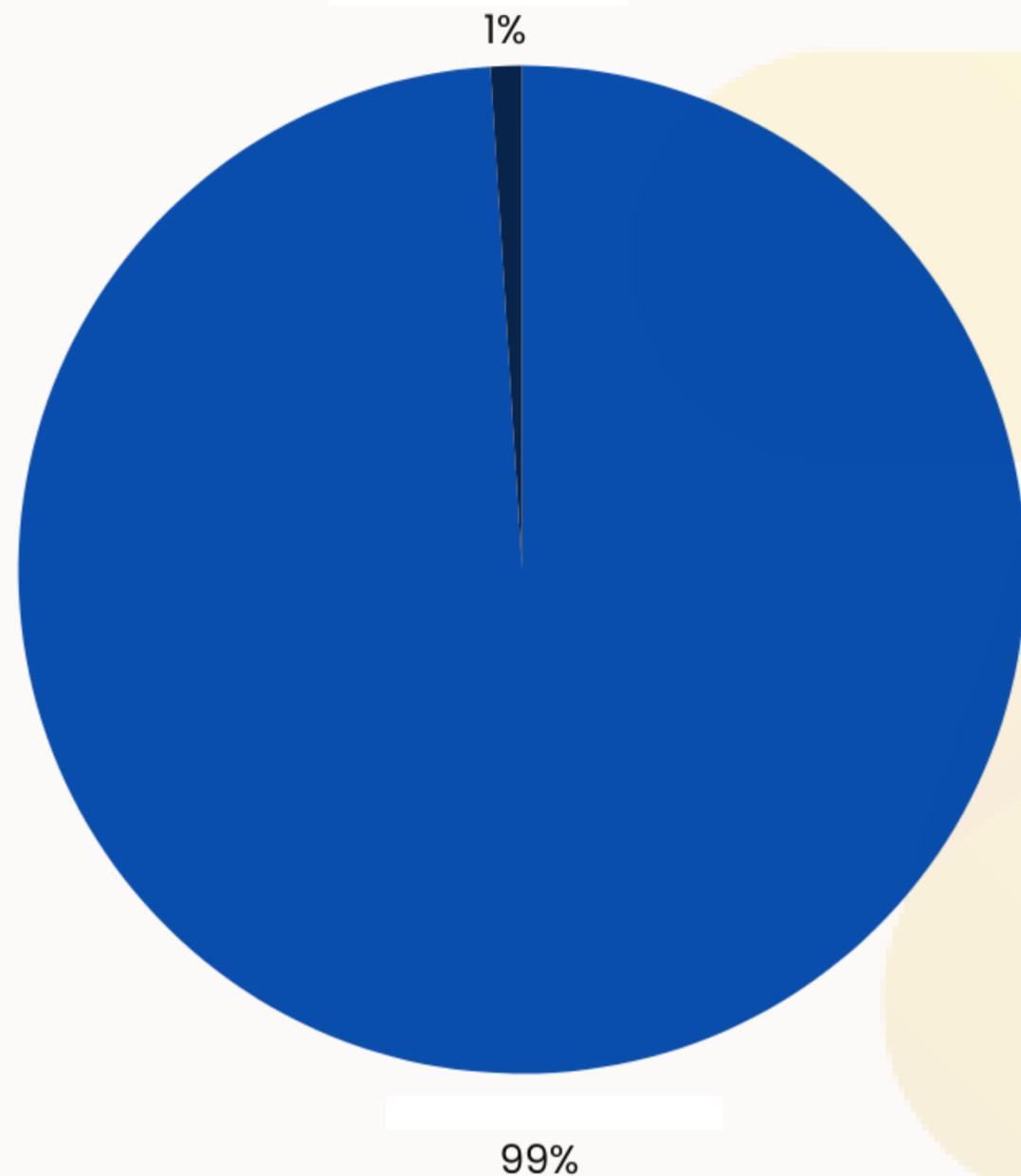
- **30%**
Reclame aqui
- **4%**
Notificação - Email
- **20%**
Consumidor.Gov
- **27%**
RDR - Bacen
- **3%**
Atendimento Online
- **16%**
Não me Pertube

Indicadores de Atendimento

Canais de atendimentos

Classificação

■ IMPROCEDENTE ■ PROCEDENTE



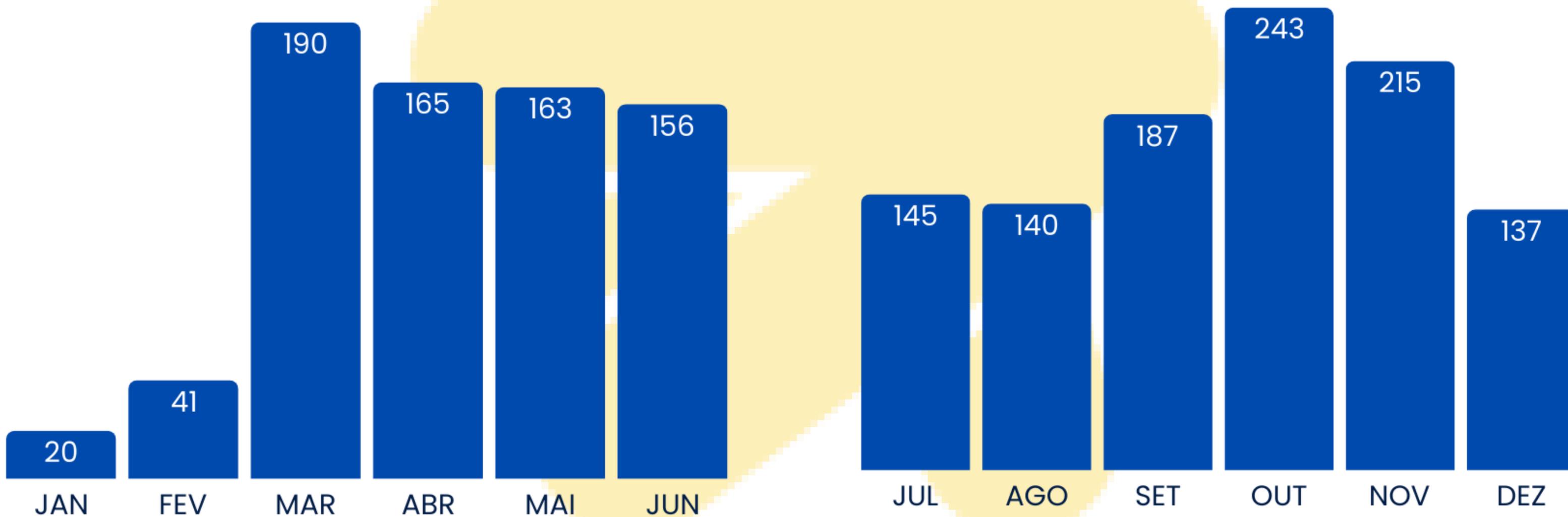
Com um índice de improcedência de **99%**, a instituição financeira demonstra um nível excepcional de excelência em suas operações. Este número reflete não apenas a precisão e a qualidade dos serviços prestados, mas também a robustez de seus processos internos, que asseguram uma gestão eficiente e assertiva das demandas e reclamações.

Esse resultado evidencia o compromisso da instituição com a transparência, o atendimento adequado e a resolução justa das questões, reforçando sua posição de confiança no mercado. A alta taxa de improcedência indica que as reclamações são tratadas com rigor e que as operações da instituição são conduzidas de forma sólida e eficaz.

COMPARATIVO COM SEMESTRE ANTERIOR

1º Semestre de 2024 comparado ao 2º Semestre de 2024

■ 1º Semetre de 2024 - Zema Financeira ■ 2º Semetre de 2024 - Zema Financeira



Indicadores de Atendimento

CANAIS EXTERNOS

Operando em colaboração estratégica com entidades reguladoras e plataformas de mediação.

Apesar de dispormos de uma estrutura ampla e eficiente de canais próprios na Ouvidoria, alguns consumidores optam por encaminhar suas solicitações por intermédio de instituições reguladoras e órgãos de proteção ao consumidor.

Por esse motivo, atuamos de forma colaborativa com essas organizações, priorizando sempre a agilidade e a eficácia na solução dos casos.

Acompanhe a seguir os dados referentes à nossa atuação nesses meios externos durante o segundo semestre de 2024.

Consumidor.Gov

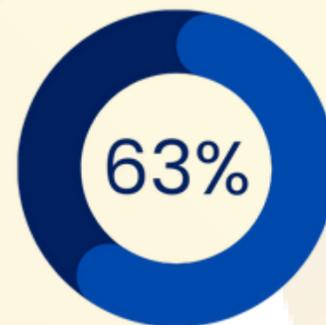
O Consumidor.Gov, criado pela Senacon, permite que consumidores registrem reclamações e busquem soluções com apoio do poder público.

“

215

ATENDIMENTOS REALIZADOS

”



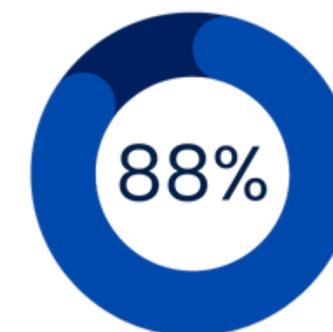
Índice de Solução



Satisfação com o Atendimento



Prazo Médio de Respostas

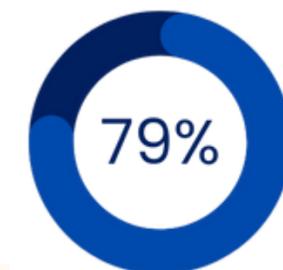


Reclamações respondidas

RECLAME AQUI

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

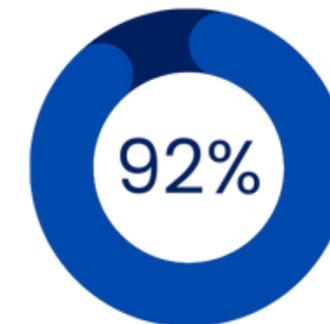
O setor de ouvidoria dedica-se profundamente à satisfação dos clientes, buscando sempre ouvir, compreender e solucionar suas demandas de forma eficiente e humanizada. Essa dedicação constante reflete-se na excelente nota de **8,9** alcançada na plataforma, um resultado que evidencia o compromisso e o esforço da equipe em oferecer um atendimento de qualidade e superar expectativas.



Voltariam a fazer negócio



Prazo Médio de Respostas



Índice de Solução



Reclamações respondidas

321
ATENDIMENTOS REALIZADOS



SELO RA1000



O Selo RA1000 foi criado com o objetivo de destacar as empresas que possuem excelentes índices de atendimento no Reclame AQUI.

Para obter o selo, é essencial que as empresas atendam a determinados requisitos, como:

1. Possuir um número de avaliações igual ou superior a 50.
2. Possuir Índice de Resposta igual ou superior a 90%.
3. Possuir Índice de Solução igual ou superior a 90%.
4. Possuir média das avaliações (dadas pelo consumidor) igual ou superior a 7.
5. Possuir Índice de Novos Negócios (voltaria a fazer negócios?) igual ou superior a 70%.

Qual a reputação de Zema Financeira?



Reputação
RA1000

A empresa atingiu a reputação máxima no Reclame AQUI. Sua nota média nos últimos 6 meses é **8.8/10**.



SOMOS TOP 2 NO PRÊMIO RECLAME AQUI



Conquistamos o 2º lugar em
Soluções Financeiras.

A premiação recebida destaca o excelente trabalho de atendimento da equipe, enchendo-nos de orgulho. Reforça a importância de mantermos um serviço de qualidade e dedicação aos clientes.

Agradecemos profundamente aos nossos clientes por nos escolherem e dedicarem tempo para votar em nós. Sua confiança e parceria são inestimáveis. Muito obrigado!



PRÊMIO RECLAME AQUI 2024

Indicadores de Atendimento

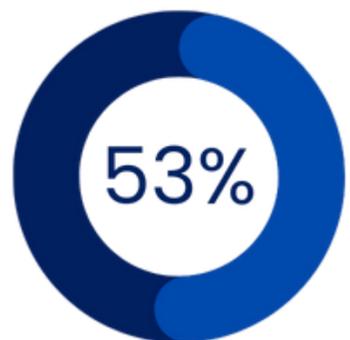
Atendimento a Canais Externos



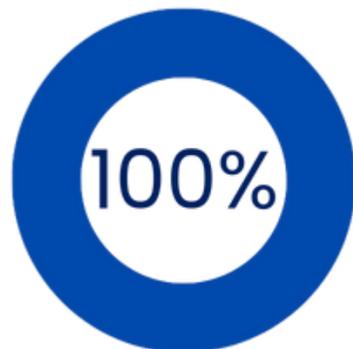
Banco Central

284

ATENDIMENTOS REALIZADOS



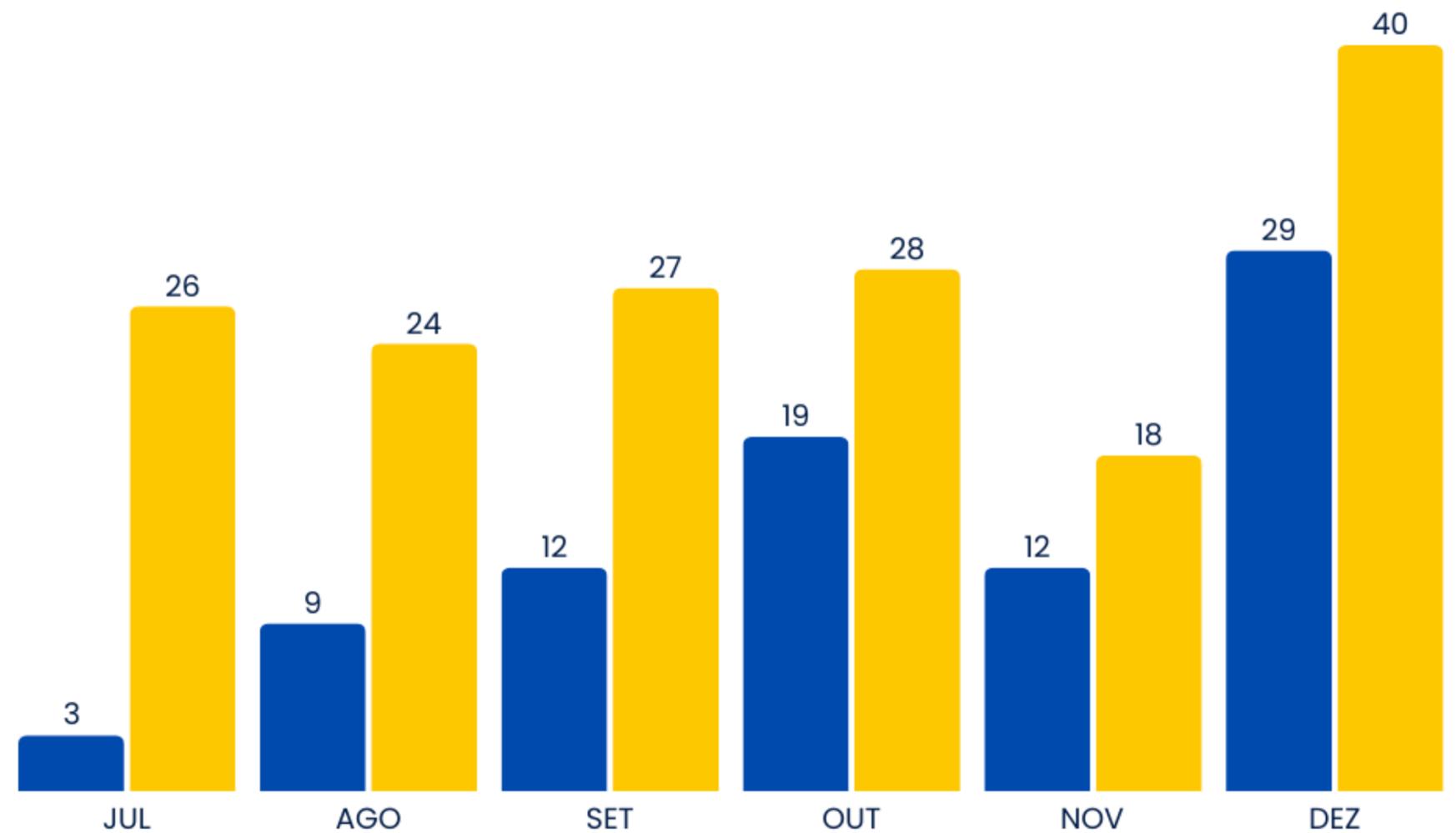
Das demandas julgadas **improcedente**



Reclamações respondidas



Prazo Médio de Respostas





Tempo de Atendimento Acelerado

Soluções Inteligentes,
Resultados Imbatíveis



Agilidade que Encanta, Excelência que Surpreende!

3,58
dias

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 2024, as solicitações feitas através dos canais internos oficiais da Ouvidoria foram atendidas em um prazo médio de 3,58 dias úteis.

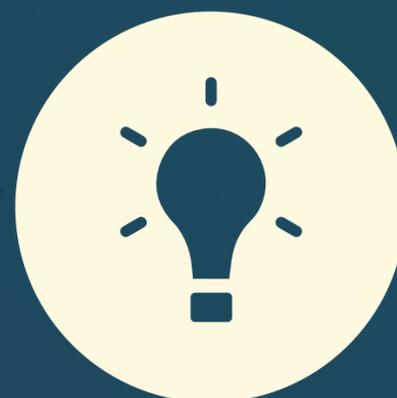
Nosso prazo de atendimento de **3,58** dias é um marco de agilidade e eficiência, refletindo o compromisso em oferecer respostas rápidas e soluções eficazes. Cada atendimento é feito com qualidade, sem perder a rapidez. Estamos orgulhosos dessa conquista e seguimos aprimorando nossos processos!

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. Vale ressaltar que, essa nota é referente apenas as demanda que foram avaliadas.





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!!!

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.

Análise de Indicadores

Coletamos e analisamos dados dos atendimentos, gerando relatórios mensais aprimorados para garantir excelência e confiabilidade.

Capacitação Contínua

Realizamos treinamentos periódicos para manter a equipe atualizada, garantindo atendimento de alta qualidade e alinhado às tendências do mercado.

Ação Rápida e Eficiente em Situações Críticas

A Ouvidoria se destaca na gestão de crises ao resolver rapidamente conflitos de clientes com planos de ação eficazes e mínimas interrupções.

Processos de Auditoria Interna e Conformidade Legal

A Ouvidoria assegura conformidade legal e regulatória, auditando e controlando processos para garantir qualidade, ética e transparência no atendimento e resolução de demandas.



Obrigado!