

2º semestre de 2020

Relatório de Ouvidoria



Safra

Sumário

03	Introdução
06	Política de Relacionamento com Clientes
08	Canais de Atendimento
10	A Ouvidoria
27	Melhoria Contínua

Introdução

O Banco Safra vem intensificando a cultura da transparência das relações com seus clientes e sociedade. Nesse contexto, a Ouvidoria tem papel fundamental em impulsionar as áreas internas para melhorarem continuamente seus produtos, serviços e atendimento.

Neste relatório, que atende à Resolução 4.433 do Conselho Monetário Nacional (CMN), serão apresentados os principais resultados do segundo semestre de 2020 sobre as empresas do Grupo J. Safra no Brasil.



O propósito do Banco Safra

“Compromisso em valorizar o legado
e o negócio de nossos clientes.”

Nosso foco é o crescimento de nossos clientes,
seja para negócios ou patrimônio pessoal.

Para o Safra, excelência não é só uma palavra. É um princípio.

Buscamos entender nossos Clientes, para atendê-los de forma assertiva, com:



Agilidade



Comunicação simples, clara e transparente



Soluções adequadas para suas necessidades



Política de Relacionamento com Clientes

Política de Relacionamento com Clientes

A **Política de Relacionamento com Clientes e Usuários** reforça os objetivos estratégicos da organização, observando **os mais altos padrões éticos** e as **melhores práticas de mercado**, de maneira a alcançar a convergência de interesses do Safra e seus Clientes.

Em atendimento à Resolução 4.539, do Comitê Monetário Nacional (CMN), ela está disponível no site **www.safra.com.br**, além de estar disponível por um **Curso Online** a todos os funcionários do Conglomerado.

85% dos funcionários capacitados até dezembro/20



Canais de Atendimento

Os Canais de Atendimento estão preparados para atender todas as solicitações e fornecer informações aos clientes em primeira instância por Chat, WhatsApp, Telefone e por Assistentes Virtuais.

Canais de Atendimento

Central de Atendimento

Canal consultivo e transacional para atendimentos de primeira instância, como pagamentos, transferências, entre outros. Atendimento disponível por telefone ou chat.

SAC

Com funcionamento 24 horas por dia*, 7 dias por semana, o SAC visa fornecer informações, esclarecer dúvidas e solucionar problemas sobre produtos e serviços.

Ouvidoria

Canal de última instância para demandas de clientes que não tiverem sido solucionadas nos canais primários da instituição.

2,1 MM Acionamentos

352,4 mil Ligações

298 mil Protocolos

Informações: 81% (100% FCR)

Cancelamento: 2% (100% D5)

Reclamações: 16% (100% D5)

Outros: 1% (100% D5)

35,2 mil Reclamações

1,18% das demandas totais **chegaram à Ouvidoria**



(*) Devido à pandemia, o horário de atendimento do SAC foi reduzido, em conformidade com a Febraban.

O propósito da Ouvidoria Safra

“**Acolher o Cliente** e agir como **agente intermediador** de conflitos, observando sempre as normas legais e regulamentares do direito do consumidor, além de **promover a Melhoria Contínua** de Produtos e Serviços”

Nosso foco é dar a melhor solução ao Cliente para manutenção de um relacionamento de longo prazo com o Safra.

A Ouvidoria possui 3 canais de acionamento, dando flexibilidade e comodidade ao Cliente.

Para abrir uma manifestação, o Cliente deve ter **registro prévio de reclamações** em canais primários, na própria Ouvidoria, em órgãos reguladores ou de defesa do consumidor.



Atendimento gratuito pelo telefone 0800 770 1236*



Formulário Eletrônico, disponível no www.safra.com.br



Endereço: Av. Paulista, nº 2.100, Bela Vista - São Paulo-SP

Caso o cliente não seja elegível, o SAC – que possui atendimento 24 horas e 7 dias por semana** – fará o atendimento, desde o registro até a comunicação sobre a solução da demanda.

São atribuições da Ouvidoria:

Retroalimentar o Conselho de Administração sobre oportunidades identificadas.

Provocar e acompanhar resultados de melhorias faz parte do nosso dia a dia.

- Atuar como canal de comunicação entre a instituição e os Clientes, inclusive na **mediação de conflitos**;
- Atender, registrar, instruir, analisar e **dar tratamento adequado** às demandas dos Clientes e consumidores;
- Encaminhar **resposta conclusiva** para a demanda no **prazo** previsto;
- Prestar **esclarecimentos** aos Clientes sobre o **andamento** das demandas, informando o **prazo** previsto para resposta;
- Promover a **Melhoria Contínua de Produtos e Serviços** que mais geram reclamações de Clientes.
- **Relacionar-se** com **Órgãos Reguladores e Fiscalizadores**, mantendo-os informados sobre mudanças relevantes e esclarecendo dúvidas sobre processos e produtos.

Algumas melhorias implantadas no período:



Reciclagens frequentes sobre Produtos, Serviços e Atendimento;



Gestão de indicadores por meio de **ferramenta própria – o Painel de Indicadores da Ouvidoria**, consolidando todas as bases de indicadores da área;



Lançamento do **Piloto da Nova Ferramenta de Workflow**, que registra demandas e controla de SLA de atendimento de todas as Centrais do Banco, de forma integrada.

Nossa estrutura

Silvio
de Carvalho

PRESIDENTE

Paulo Sérgio
Cavalheiro

**DIRETOR DE
OUVIDORIA**

Danielly Huppert

OUVIDORA

Governança

Para fortalecer seu papel de influenciadora e mobilizadora da mudança, a Ouvidoria tem papel atuante em fóruns internos e externos com foco na visão Cliente.

FÓRUNS INTERNOS

- Comitê de Produtos, cujas responsabilidades são:
 - Analisar e se posicionar sobre o atendimento às normas legais e regulamentares do direito do consumidor
 - Avaliar a clareza nos processos envolvidos, desde a contratação até o cancelamento
 - Necessidade de redimensionamento e capacitação dos Ouvidores
- Comitê de Qualidade e Relacionamento com Clientes, em que são debatidas oportunidades de Melhoria na Experiência dos Clientes.

FÓRUNS EXTERNOS

- Reuniões periódicas com o BACEN
- Reuniões periódicas com a SENACON
- Fóruns da FEBRABAN
- ABBC – Comissão de Ouvidoria
- CNSeg – Comissão de Ouvidoria
- ACREFI – Comissão de Ouvidoria

Capacitação

Devido à pandemia, a capacitação dos funcionários foi realizada à distância, visando a segurança de todos.

Reforçamos que 100% dos Ouvidores Safra são certificados.

Foram realizadas 6 horas de capacitação e outras 6 horas para reciclagem por colaborador, com a inteiração entre funcionários e multiplicadores.

Foram criados ainda materiais para reforço de aprendizagem e consulta durante o atendimento. Esses conteúdos foram disponibilizados na nova plataforma de comunicação e capacitação – o SafraDocs.



Capacitação na Prática

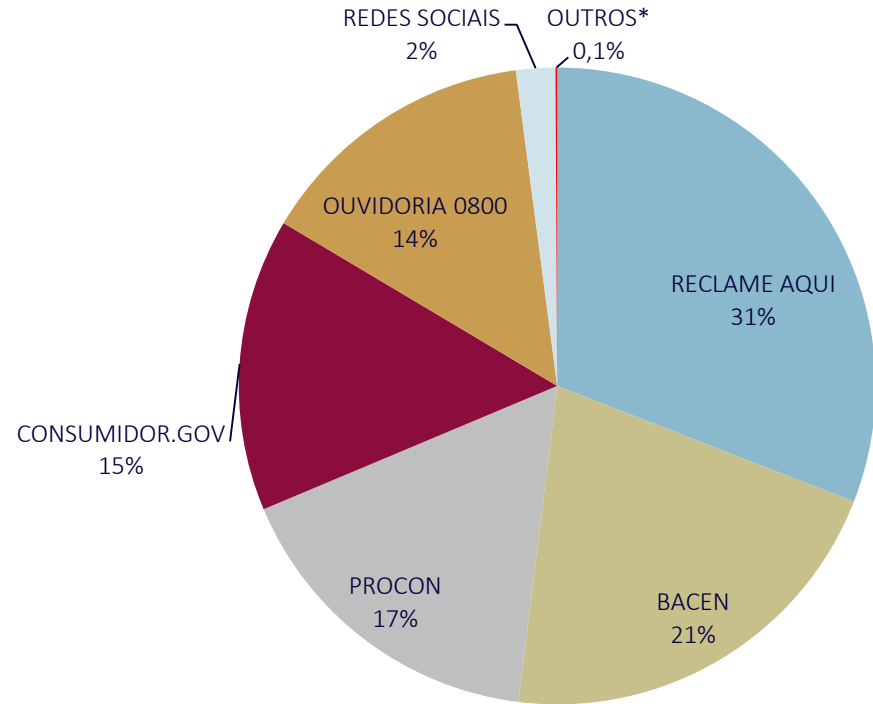
Desde agosto de 2020, a Ouvidoria instituiu o **Fórum de Qualidade de Respostas**, para aprimorar cada vez mais a transparência na explicação aos Clientes.

Nesse grupo interno de trabalho, as equipes do Banco Central, 0800, Procon e Consumidor.Gov debatem boas práticas sobre respostas a Clientes, desde clareza nas explicações até evidências que apoiam no esclarecimento dos casos.

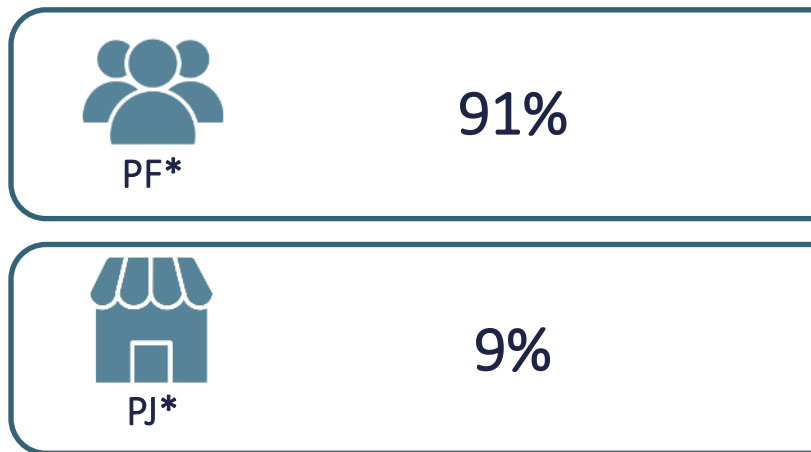
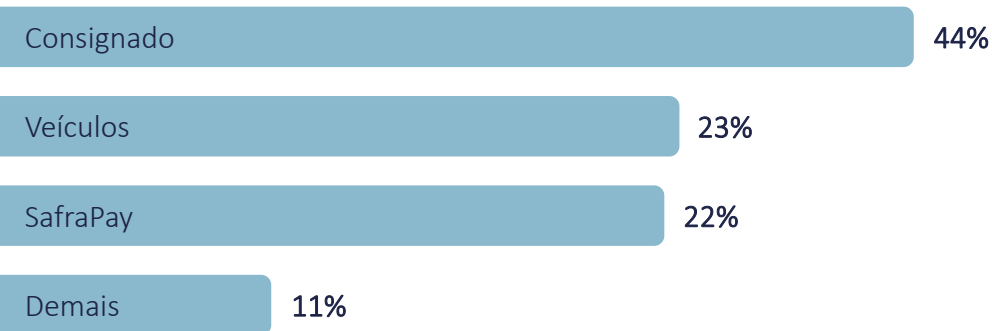


Ouvidoria em números

Foram registradas **35.211** manifestações na Ouvidoria, entre Canais habituais e de última instância, distribuídos da seguinte forma:



O 2º semestre de 2020 teve a estabilização no volume de Acordos para **Renegociação de Veículos**, mas a Medida Provisória 1006/20, que **ampliou a margem do empréstimo Consignado**, em função da Pandemia, fez com que as reclamações sobre o produto aumentassem, especialmente no último trimestre do ano.



Os Indicadores da Ouvidoria

Reforçamos nosso compromisso de cumprir os prazos com os reguladores, fiscalizadores e com o Cliente.

Nossa prioridade para 2021 é melhorar nosso atendimento em até 5 dias e reduzir os vazamentos para Canais Externos.

99%

das respostas ao Cliente dentro do prazo regulamentar

17%

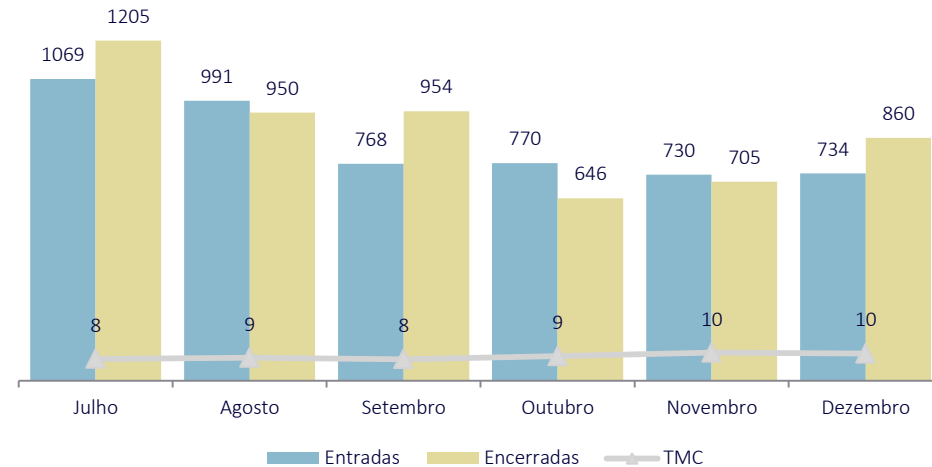
dos casos resolvidos em até 5 Dias Úteis

13%

de passagem prévia* para canais externos

0800

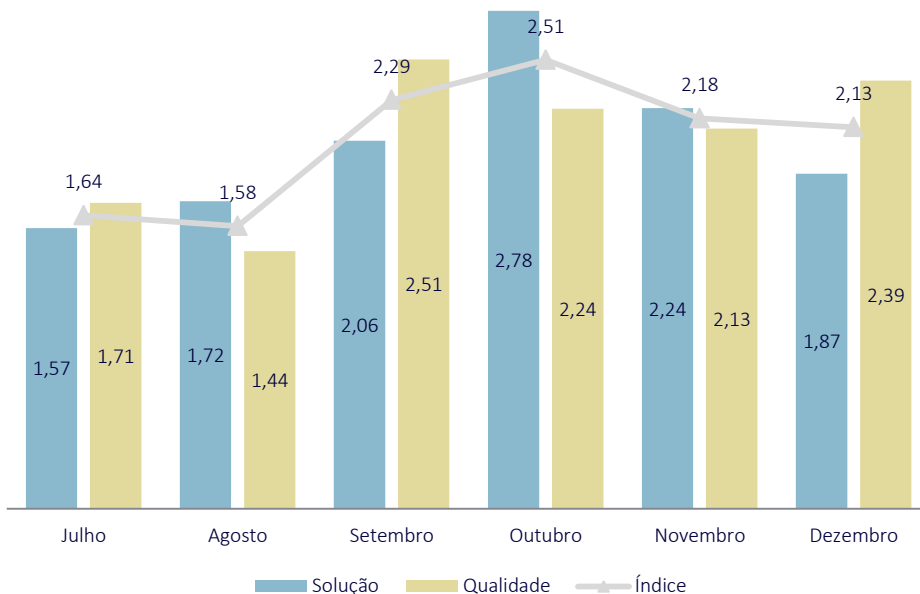
Em função do cenário de Pandemia, como medida de precaução e segurança aos colaboradores, a URA seguiu fechada no 2º semestre de 2020, e o atendimento da Ouvidoria realizado em homeoffice. Os registros de Clientes são feitos pelo Formulário Eletrônico disponível nos sites do Conglomerado Safra, 24 horas e 7 dias da semana, e seguem todas as normas regulamentares do Canal.



0800 - Pesquisa de Satisfação

Atendendo às Circulares 3.880 e 3.881 do Banco Central, todos os Clientes atendidos pela Ouvidoria recebem a Pesquisa de Satisfação sobre o Atendimento e a solução dada ao problema via SMS.

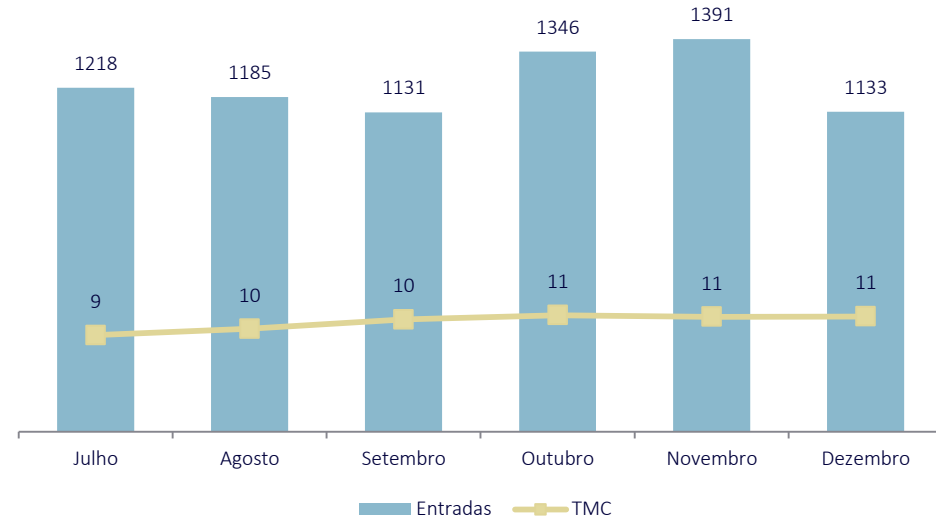
Desde abril, a Coordenação do 0800 está fazendo contato com uma amostra de Clientes insatisfeitos, para identificação de oportunidades.



BACEN

Permanecemos próximos ao Bacen buscando dar maior clareza ao Regulador sobre nossos processos, mudanças relevantes e soluções às manifestações.

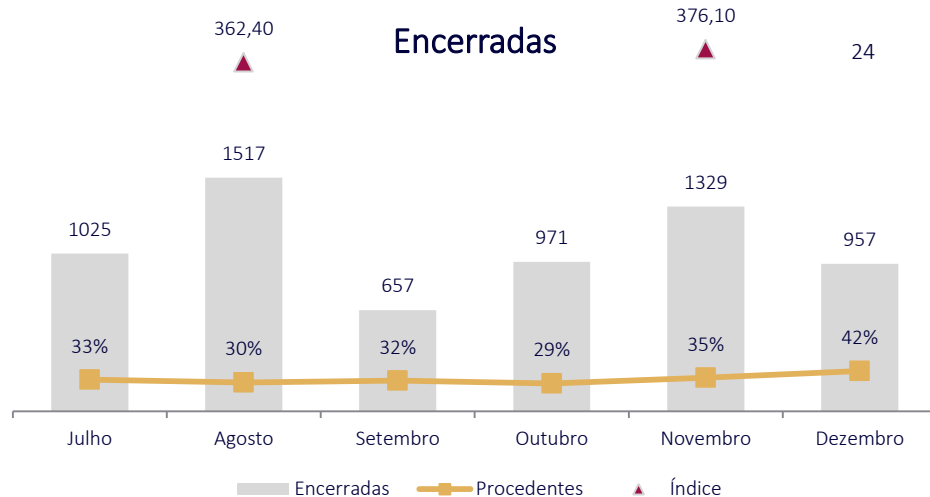
O 2º semestre foi marcado pelo aumento em reclamações sobre o Consignado, reflexo da Medida Provisória 1006/20, que ampliou a margem do empréstimo Consignado.



BACEN

68%

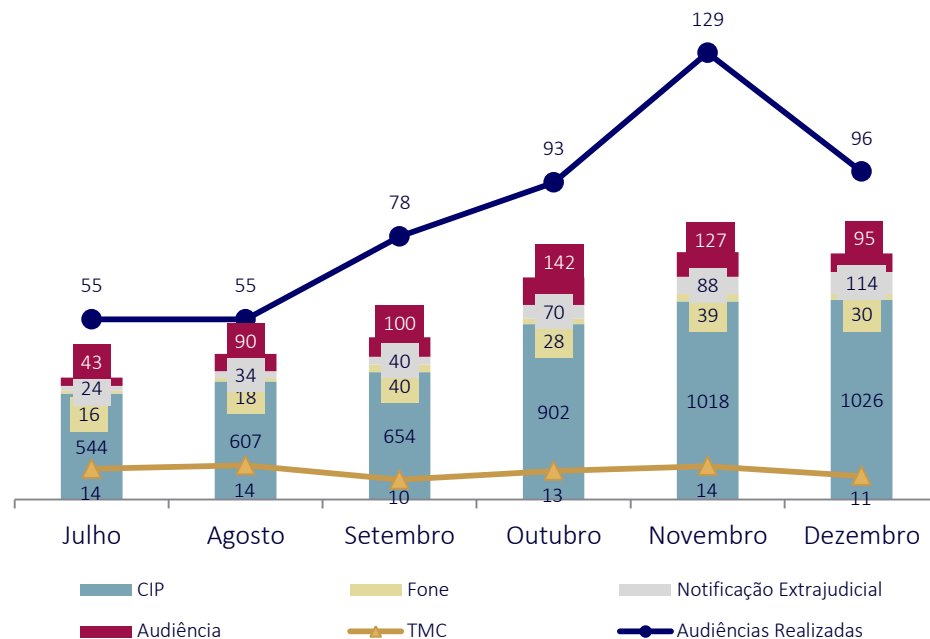
dos registros no BACEN não tiveram
passagem prévia por SAC ou Ouvidoria 0800.



Top Motivo Bacen	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	2º SEM
Adequação e Prestação de Informação sobre Produto e Serviço - Crédito Consignado	34%	34%	30%	26%	45%	64%	41%
Integridade, Confiabilidade, Segurança, Sigilo e Legalidade da Operação/Serviço - Operação De Crédito	12%	12%	6%	4%	14%	9%	10%
Adequação e Prestação de Informação sobre Produto e Serviço - Credenciadora	7%	7%	5%	9%	6%	3%	6%
Integridade, Confiabilidade, Segurança, Sigilo e Legalidade da Operação/Serviço - Credenciadora	4%	8%	8%	8%	5%	2%	6%
Esclarecimentos Inconclusivos	5%	6%	4%	9%	3%	1%	4%
TOTAL	63%	67%	52%	56%	73%	79%	67%

PROCON

O aumento de reclamações, assim como de Audiências, é decorrente da reabertura dos Procons e também pelo reflexo da Medida Provisória 1006/20 sobre ampliação da margem do empréstimo Consignado.

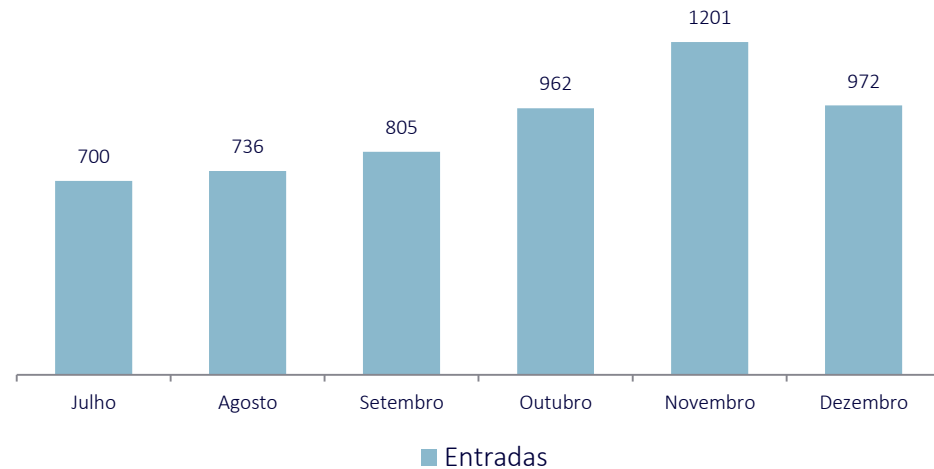


PROCON - SINDEC

A Ouvidoria intensificou agenda com Procons com maior volume de reclamações, além de acelerar os cadastros em CIPs Eletrônicas, o que trará mais agilidade nesse canal.

73%

de resolutividade SINDEC (demandas resolvidas na fase preliminar)

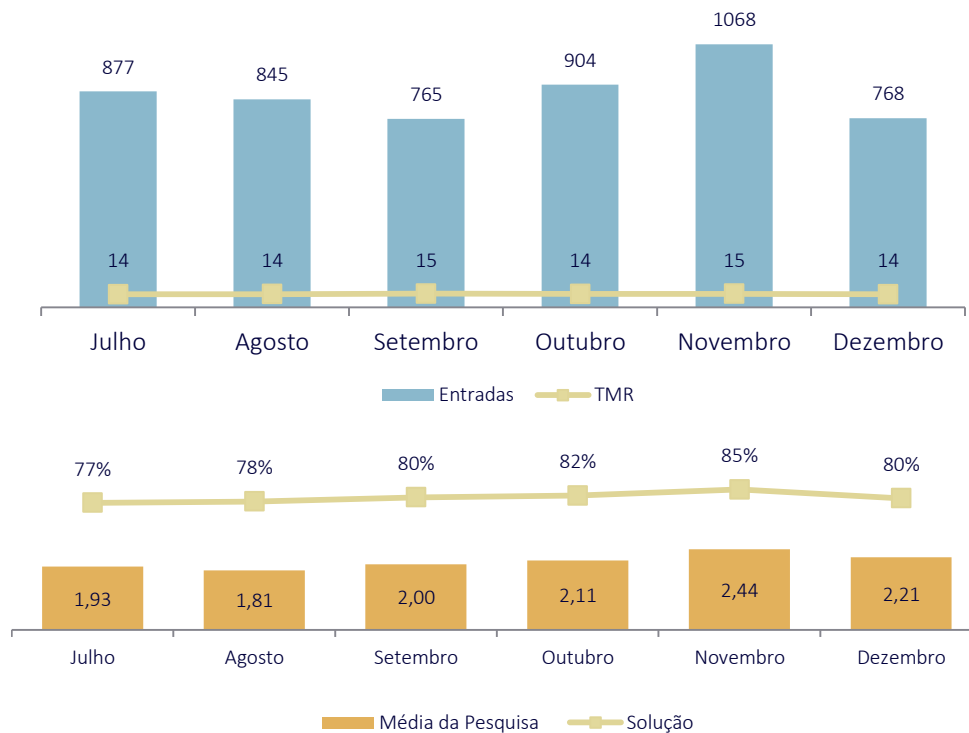


Consumidor.GOV

27

O Safra atingiu 99,5% das respostas dentro do prazo, com solução definitiva para os Clientes, na plataforma do Consumidor.Gov.

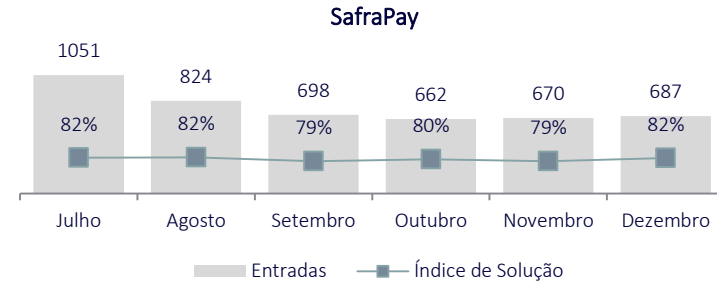
Além de ser um serviço público gratuito, o Canal permite a interação direta entre consumidores e empresas de forma mais rápida e simples.



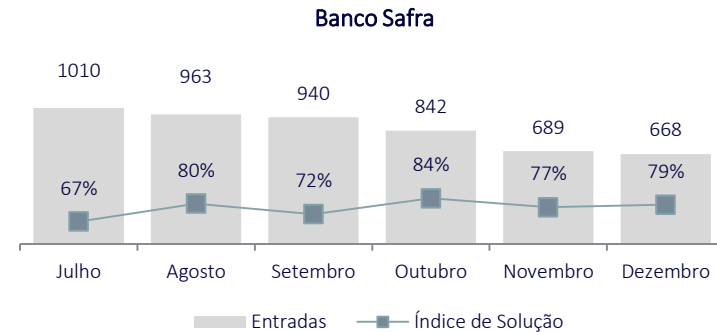
Reclame Aqui

Procurando atender aos Clientes no Canal que lhe for mais conveniente e buscando sempre uma relação direta entre o Safra e seus Consumidores, a Ouvidoria trata todas as páginas do Conglomerado no Reclame Aqui.

Temos buscado constantemente dar solução definitiva aos Clientes nesse Canal.



7,1

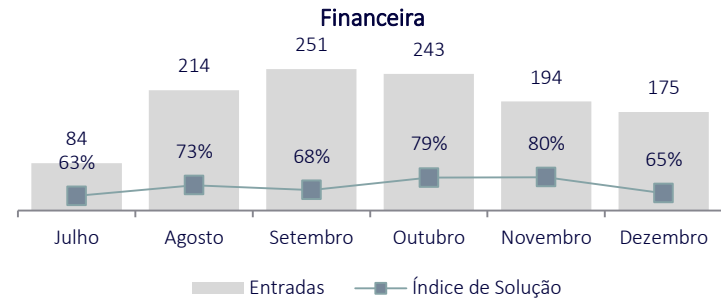


7,2

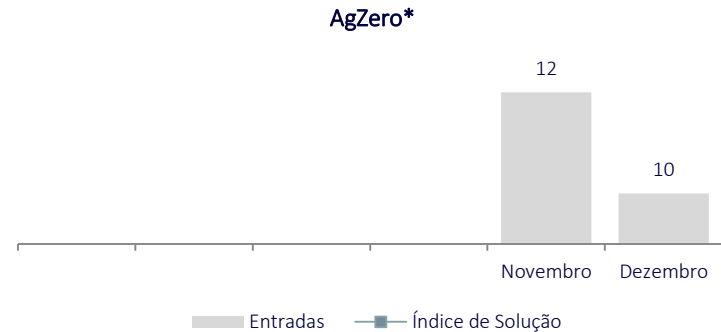
Reclame Aqui

Procurando atender aos Clientes no Canal que lhe for mais conveniente e buscando sempre uma relação direta entre o Safra e seus Consumidores, a Ouvidoria trata todas as páginas do Conglomerado no Reclame Aqui.

Temos buscado constantemente dar solução definitiva aos Clientes nesse Canal.



6,2



9,0


Safra

Redes Sociais

Atendemos **21 canais** (Redes Sociais, Stories e Imprensa) de SafraPay e Pessoa Física, atingindo cerca de **832 mil pessoas diariamente**.

Nosso posicionamento com maior autonomia e capacitação, tem sido mais **resolutivo**, promovendo uma **solução definitiva** aos Clientes e não apenas com um esclarecimento ou direcionamento para outros canais.



Tivemos **81 mil interações** com Clientes nas Redes Sociais e Imprensa, gerando:





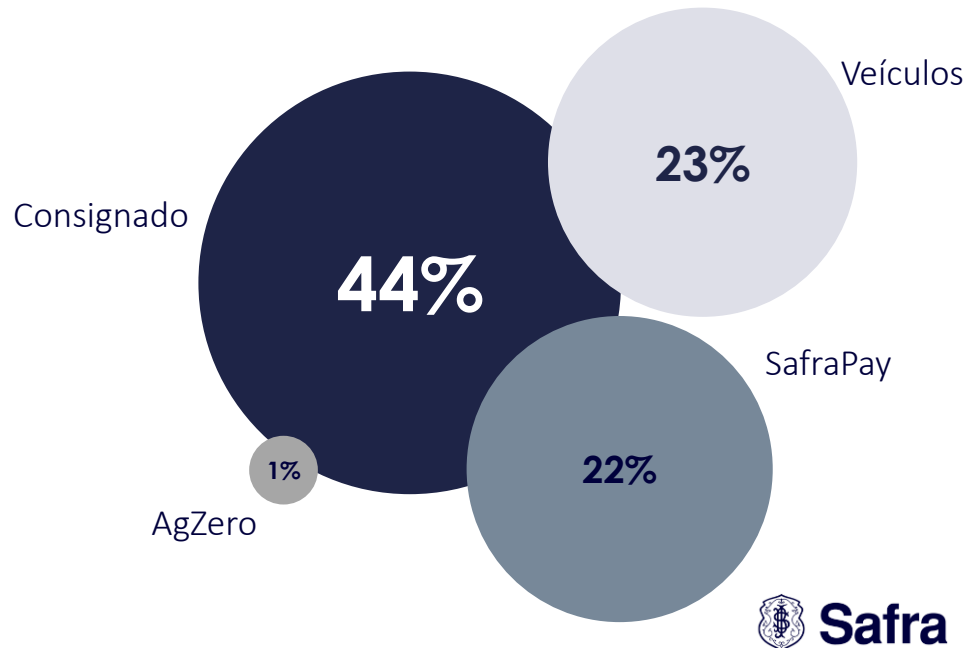
Melhoria Contínua

A função de Melhoria Contínua transformou-se em uma área independente, passando a desenvolver trabalhos mais abrangentes.

Desde agosto, está sendo conduzida uma frente sobre Passagem Prévia, com objetivo de aumentar eficiência no 1º Canal de Acionamento. Além disso, desde outubro, a área passou a tratar melhorias para atacar os principais ofensores dos Canais Primários de Atendimento, ampliando assim a atuação na melhoria na experiência dos Clientes.

Intensificado pela Ouvidoria, o **Comitê de Causa Raiz** atinge a abrangência de 89% dos temas reclamados.

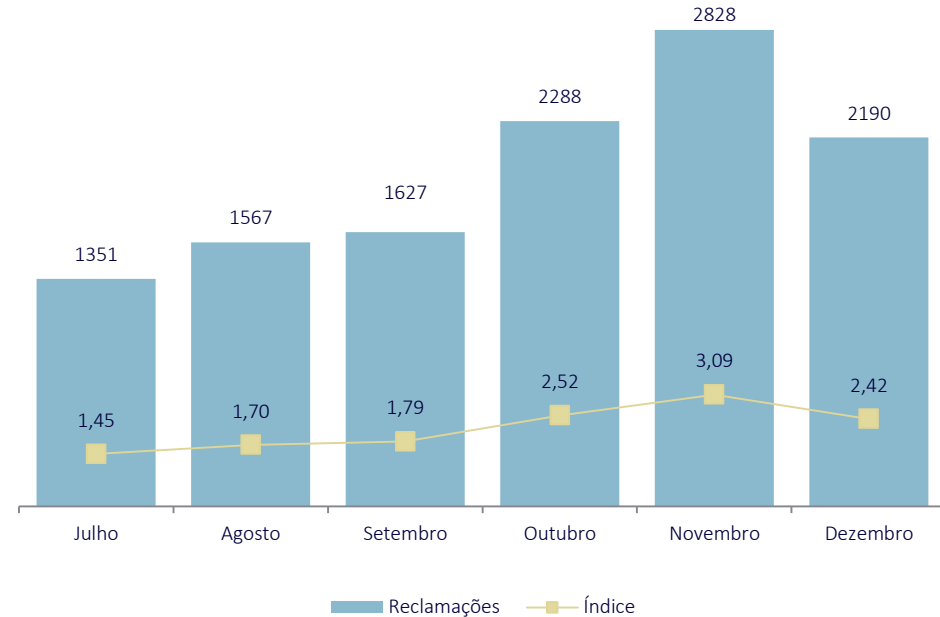
Com participação da Ouvidora, o Diretor de Ouvidoria e as áreas de Central de Atendimento, Operações, Produtos e Qualidade, o Comitê tem como objetivo combater às causas-raízes de reclamações e fomentar a implantação de medidas preventivas, elevando os índices de satisfação de nossos Clientes.



Consignado

Além das revisões constantes de jornadas, 4 planos foram implantados no 2º semestre e outros 10 planos estão em andamento, com destaque para implantação de Formalização Digital para 100% de Contratos de Refinanciamento, mitigando riscos de contratação desconhecida.

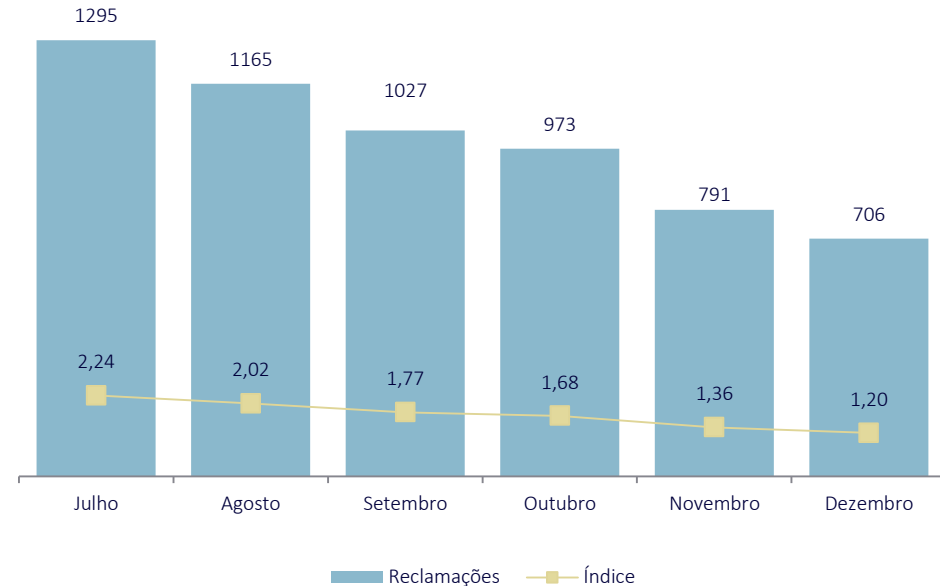
O Banco Safra atende a 100% da autorregulação bancária vigente.



Veículos

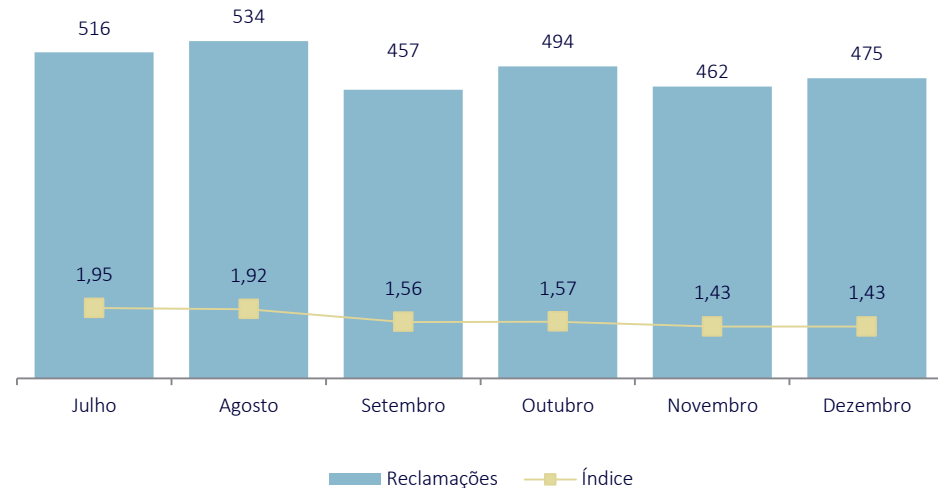
A pandemia do COVID-19 gerou a necessidade de Planos rápidos, com medidas que atendessem a situação atípica, não só ao Safra mas em todo o mercado.

Nesse período, tivemos implantação de significativas melhorias na jornada de Gravame e ampliação das opções de autosserviço no site da Safra Financeira.



SafraPay

Foram revisadas as Jornadas de Vendas, com melhorias na experiência do cliente na consulta de seus recebíveis e no processo de Compra de Máquinas e Domicílio Bancário, com 12 melhorias implantadas no período.



Passagem Prévia

Com o objetivo de garantir o atendimento das necessidades dos nossos Clientes no primeiro contato, intensificamos o trabalho de controle de reincidências aumentando a interação entre as áreas de atendimento e unificando a visão da jornada dos clientes em cada ponto de contato.

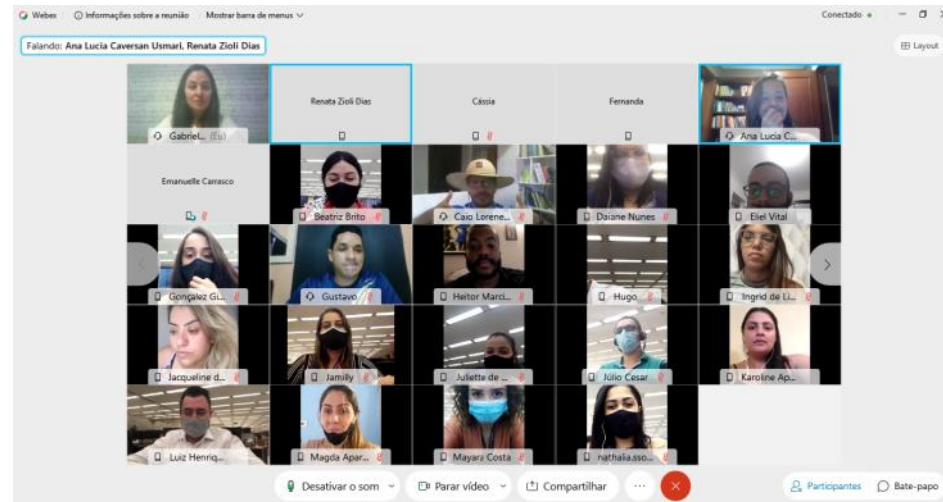
O trabalho está sendo realizado por etapas, sendo priorizados os maiores ofensores de reclamação.

Durante o processo foram realizados:

- Fóruns semanais para leitura de reclamações e aprofundamento das análises de causa raiz de reincidência, com participação de todas as equipes de atendimento;
- Fóruns quinzenais com os BackOffices e demais equipes de apoio para aumentar a celeridade e qualidade de resposta.

Mesmo com o distanciamento pela Pandemia, a **Ouvidoria intensificou** seus **alinhamentos** com a equipe, para garantir um **alto engajamento**.

Com parte dos colaboradores em Homeoffice, as reuniões de equipe passaram a ser realizadas por Canal Digital e vem sendo feitas mensalmente, com o objetivo de intensificar os alinhamentos, especialmente em função do distanciamento físico das equipes.



Mensagem do Ouvidor

“Apesar da estabilização no volume de demandas para refinanciamento de veículos, a Pandemia ainda causou impactos nas entradas da Ouvidoria. A MP 1.006/20 autorizou o aumento de margem para consignado e trouxe reflexos em aumento de reclamações em todos os Canais. Não apenas no 2º semestre, mas 2020 todo foi marcado por uma necessidade de rápida adaptação da Ouvidoria e do Banco ao impacto trazido pelo COVID 19, seja por tratamentos diferenciados das demandas ou na aceleração de planos de melhorias dos produtos. Sem dúvidas, um ano difícil mas produtivo porque nos fez repensar nossa forma de trabalho e deu à Ouvidoria mais relevância na voz do Cliente e maior interação com as áreas parceiras.”

Danielly Huppert, Ouvidora



São Paulo, 31 de Dezembro de 2020



Paulo Sérgio Cavalheiro

Diretor de Ouvidoria



Danielly Huppert

Ouvidora Geral



Safran