

2º semestre de 2019

Relatório de Ouvidoria



Safra

Sumário

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

Introdução

Com o objetivo de reforçar a transparência das relações do Banco Safra com seus clientes e sociedade, nas próximas páginas apresentaremos os desafios e resultados obtidos ao longo do **segundo semestre de 2019**.

O material a seguir atende à Resolução nº 4.433 do Conselho Monetário Nacional (CMN).



Nosso propósito

“Compromisso com o desenvolvimento de patrimônios”

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

Em atendimento à Resolução CMN nº 4.539, disponibilizamos nossa **Política de Relacionamento com Clientes e Usuários** no site www.safra.com.br.

Política de Relacionamento com Clientes

A **sustentabilidade dos negócios** e a **perenidade** da instituição são os objetivos estratégicos da organização. Dessa forma, o banco conduz suas atividades e relacionamento com clientes observando **os mais altos padrões éticos** e as **melhores práticas de mercado**, de maneira a alcançar a convergência de interesses do Safra e de clientes e a consolidação da imagem institucional de tradição, segurança, solidez e eficiência.

Reforçando esse compromisso, a Política também está disponível no formato de Curso Online a nossos colaboradores.

90% dos funcionários capacitados até dezembro/19



Canais de Atendimento

Nossos Canais de Atendimento têm passado por constante evolução e modernização, com o objetivo de melhor atender aos clientes, de acordo com suas necessidades.

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.

1.5 MM Acionamentos

325,5 mil Manifestações

31,8 mil Reclamações

Apenas **1,75%** das demandas totais chegaram à Ouvidoria



A Ouvidoria

Tem como missão ser um canal eficiente de comunicação entre o cliente e as sociedades componentes do Grupo Safra, buscando a **mediação dos conflitos e solução definitiva** das reclamações, observando sempre as normas legais e regulamentares aplicáveis e relativas ao direito do consumidor.

Para acionar a Ouvidoria, o Cliente deve possuir **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



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 detectadas.

Provocar 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.

Confira algumas das ações implantadas no período:



Autonomia na operação para solução de quase **80%** das reclamações no **próprio Canal**;



Reciclagens frequentes sobre Produtos, Serviços e Atendimento;



Gestão das demandas por **ferramenta de workflow**, eliminando processos manuais.

Nossa estrutura

Alberto
Corsetti

PRESIDENTE

Paulo Sérgio
Cavalheiro

**DIRETOR DE
OUVIDORIA**

Beatriz Alves
Damasceno

OUVIDORA

Governança

Para que seja possível exercer o papel de influenciadores e mobilizadores da mudança, participamos de fóruns internos e externos com foco em melhorar a experiência dos nossos Clientes.

FÓRUNS INTERNOS

- Comitê de Produtos, no qual a Ouvidoria possui poder de veto
- Comitê de Qualidade e Relacionamento com 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

Em média, foram investidas 23 horas por colaborador em capacitações de produtos, serviços e atendimento, totalizando 1.288 horas.

Reforçamos que 100% dos Ouvidores Safra são certificados.

Para estimular o aprimoramento do conhecimento da equipe de Ouvidoria, promovemos treinamentos presenciais e online para nossos colaboradores.



Comportamentos

Para garantirmos a qualidade nas interações com nossos clientes e consumidores, seguimos os comportamentos corporativos da Ouvidoria Safra:



Garantimos a segurança do Banco e seus Clientes em todos os pontos de contato.



Temos empatia e buscamos e atender a todos os acionamentos como gostaríamos de ser atendidos.



Escutamos de verdade, buscando compreender a causa raiz de cada manifestação.



Nos comunicamos de forma simples para que todos compreendam as informações que precisamos fornecer.



Buscamos oferecer **soluções assertivas e rápidas**.



Disseminamos conhecimento com nossos colegas para que todos estejam preparados para atender a todos.



Apoiamos a mudança e propomos novos processos para melhorar a experiência de nossos Clientes.



Safra

Ouvidoria em números

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

8 Dias Úteis

Média de respostas ao
Cliente

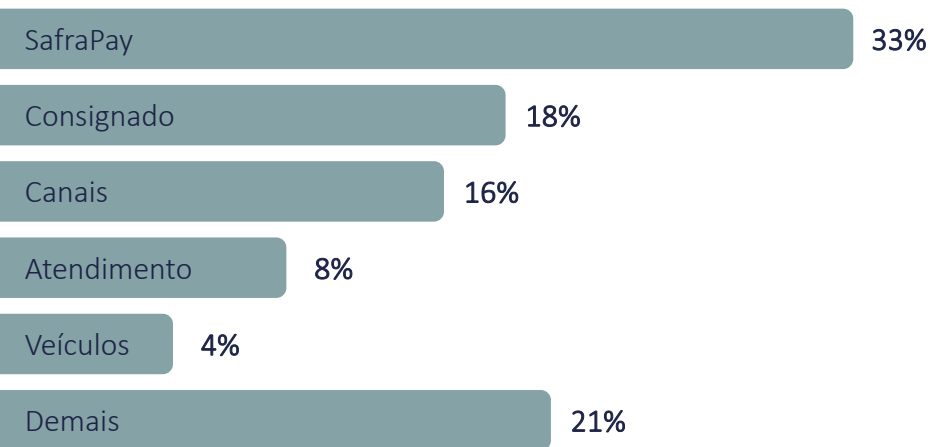
71%

Dos casos resolvidos em
até 5 Dias

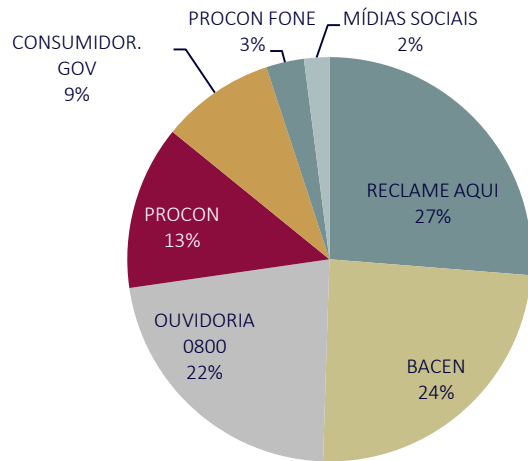
24%

resolvidos em linha ou no
mesmo dia

Entre os **principais motivos** destacam-se temas referentes à **SafraPay, Consignado e Canais.**

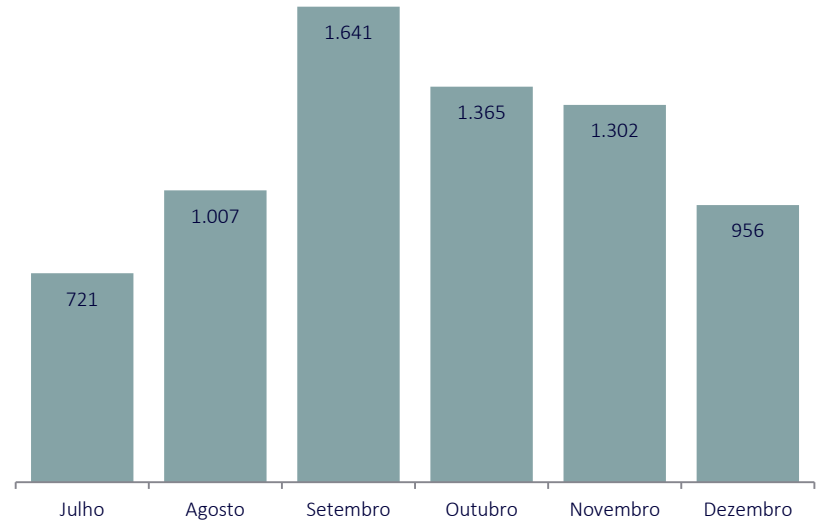


No segundo semestre de 2019 foram registradas **31.894 manifestações** na Ouvidoria, entre Canais habituais e de última instância.



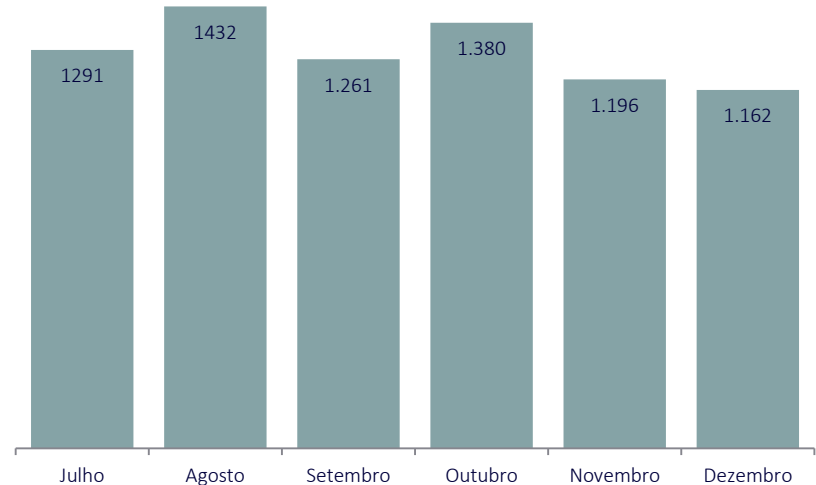
0800

Desde outubro/2019 observamos queda no volume de entradas nas operações de 0800, sendo que 71% dos acionamentos são respondidos em até 5 dias.



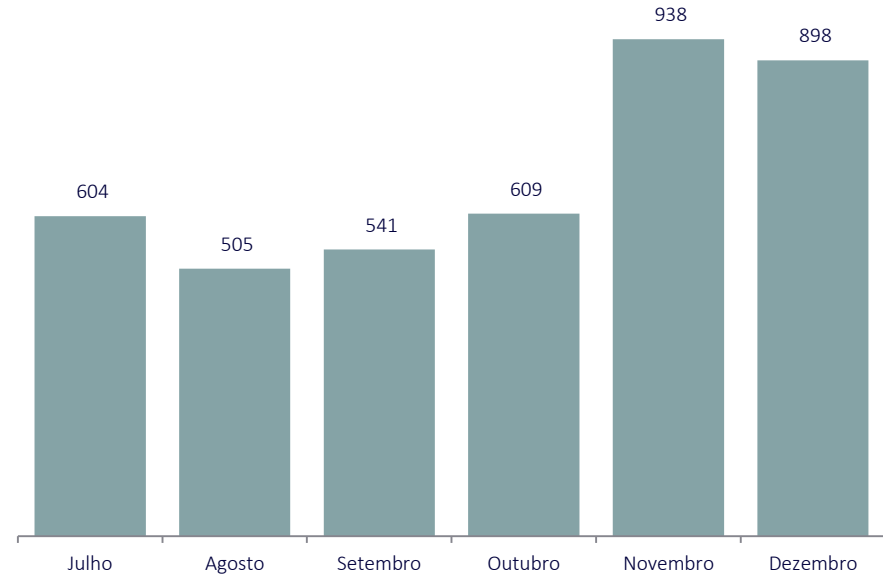
BACEN

Com o objetivo de identificar melhorias no cumprimento de suas funções, a Ouvidoria aproximou a relação com o Banco Central do Brasil. Como consequência das ações implantadas, no último trimestre de 2019 notamos uma melhora no volume de entradas.



PROCON

A Ouvidoria instituiu agenda permanente com a SENACON e demais órgãos de Defesa do Consumidor com o objetivo de aprimorar as relações de consumo.



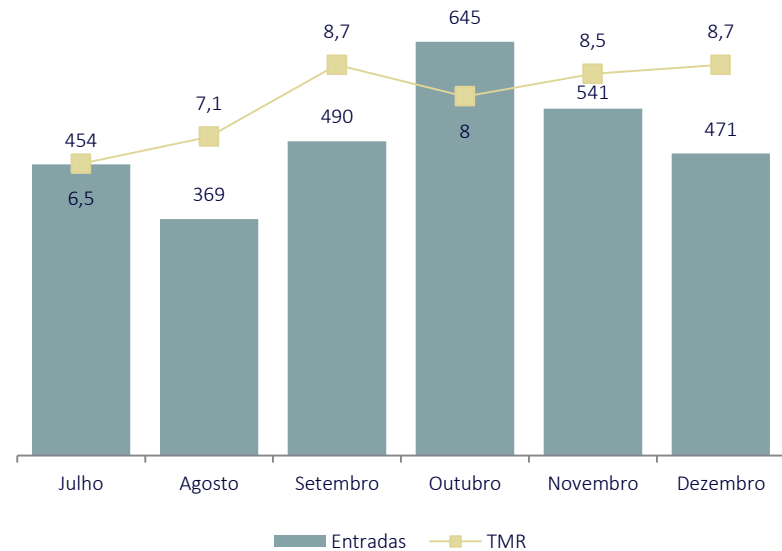
Ampliação de escopo

Para ampliar nossa visão sobre as melhorias a serem implantadas, a Ouvidoria aumentou seu escopo de atuação, passando a solucionar manifestações de canais não regulatórios , tais quais:

- Consumidor.gov
- Reclame Aqui SafraPay e Banco Safra (desde dez.19)
- Redes Sociais – Facebook, Instagram, Youtube e LinkedIn
- Imprensa

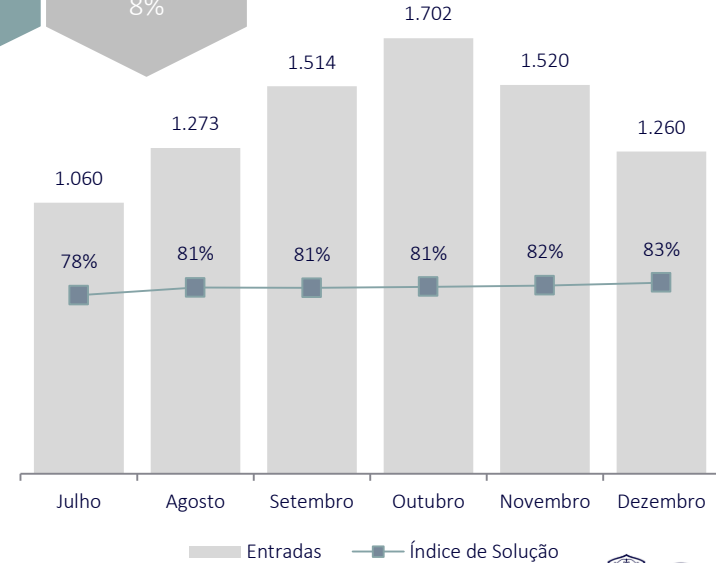
Consumidor.GOV

Trata-se de um serviço público e gratuito que permite a interação direta entre consumidores e empresas para a solução de conflitos. Em média, 73,4% das demandas foram solucionadas com prazo médio de até 8,2 dias.



Reclame Aqui

A reputação é calculada com base no índice de reclamações respondidas, nas avaliações dos clientes sobre a solução e se voltariam a fazer negócio. Todos os acionamentos são respondidos e 82,4% dos problemas solucionados, com nota geral de 7,4.

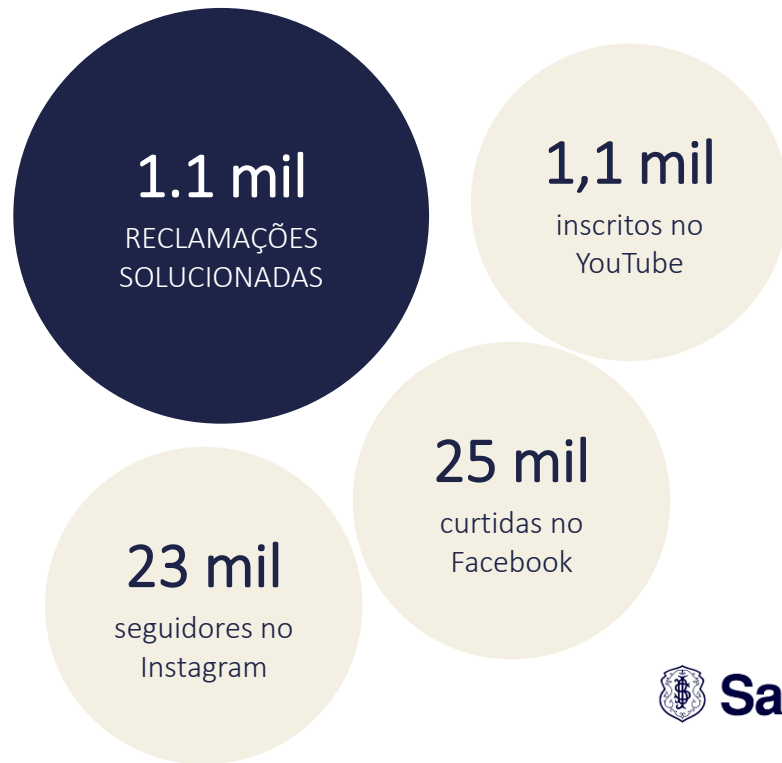


Redes Sociais

Atendemos **14 canais** (Redes Sociais, Stories e Imprensa) de SafraPay e Pessoa Física atingindo cerca de **36 mil pessoas diariamente**.



Tivemos **55 mil interações** com Clientes nas Redes Sociais, o que gerou:





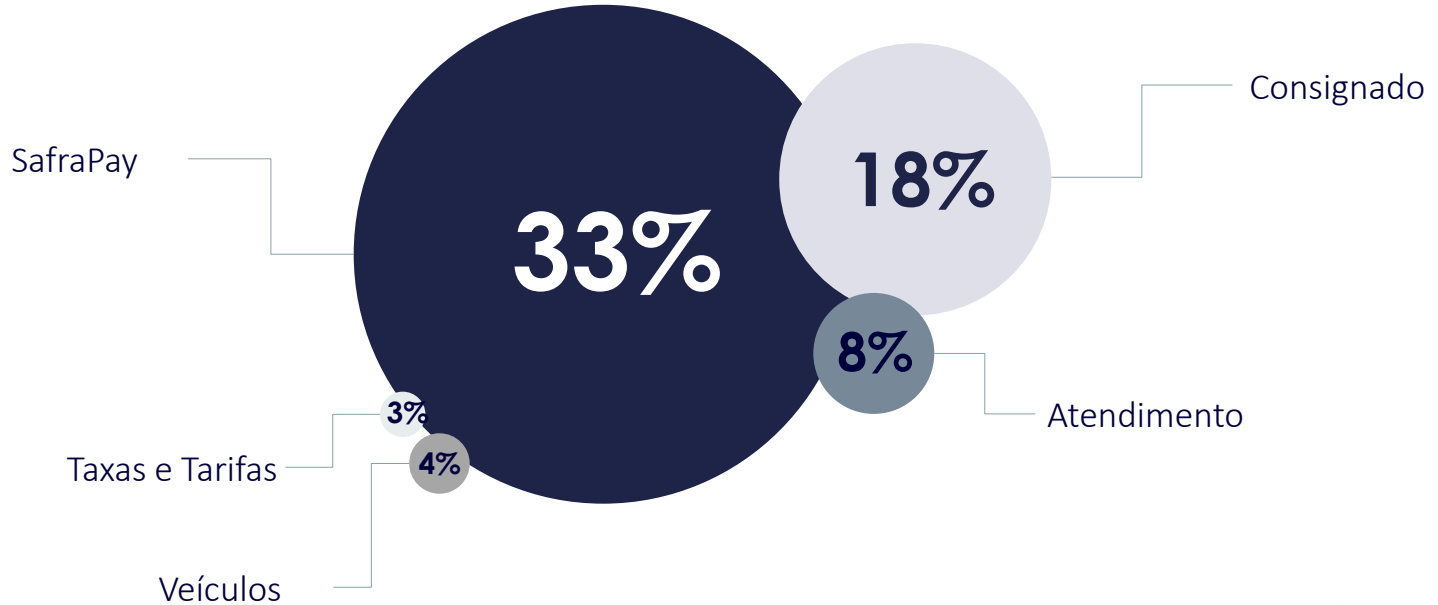
Melhoria Contínua

Entendendo o papel fundamental da Ouvidoria na organização, desde o último semestre atuamos com ainda mais protagonismo, provocando a alta administração a promover as mudanças necessárias para melhoria da experiência dos Clientes. Lideramos a estruturação da área de melhoria contínua e os comitês de causa raiz e fóruns de acompanhamento dos temas com maior oportunidade.

Impulsionado pela Ouvidoria, o **Comitê de Causa Raiz** foi instituído no segundo semestre de 2019.

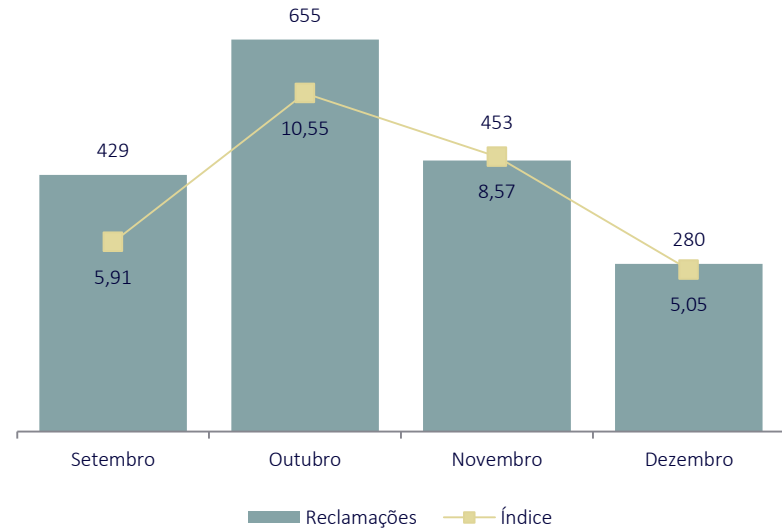
Com participação de Ouvidora, Diretor de Ouvidoria, Central de Atendimento, Operações, Produtos e Qualidade, o Comitê tem como objetivo aumentar a interação entre as áreas de negócio e atendimento, combater às causas-raízes de reclamações e fomentar a implantação de medidas preventivas, elevando os índices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

65% dos motivos de reclamações sendo tratados pelos Comitês de Causa Raiz, liderados pela Ouvidoria



SafraPay

Foi estabelecido um Plano de Ação visando melhorar a experiência do cliente desde o credenciamento até à utilização do produto. Como resultado desse trabalho, notamos queda do volume de entradas deste motivo em todos os canais.



Consignado

Atendendo à autorregulação, as áreas de negócios e backoffice deram início a um grupo de trabalho, potencializado pela equipe da Ouvidoria, que trouxe a voz do cliente para as discussões. **Estão previstas 59 ações, sendo 16 ainda para o 1º tri/ 2020 .**

Tarifas

Focando nossos esforços na melhoria da qualidade e satisfação dos Cliente, foi iniciada a frente de estruturação de melhorias de processo de Tarifas.

Para os próximos meses, temos **15 iniciativas endereçadas e em planejamento.**



Safran