



Safra

Ouvidoria Safra

0800 770 1236



Safra

Relatório de Ouvidoria

1º SEMESTRE / 2018





Nos termos da Resolução nº 4.433/2015 do Conselho Monetário Nacional, o presente relatório é concernente às atividades da Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Safra, referente ao 1º semestre de 2018 (BACEN, CVM e SUSEP).

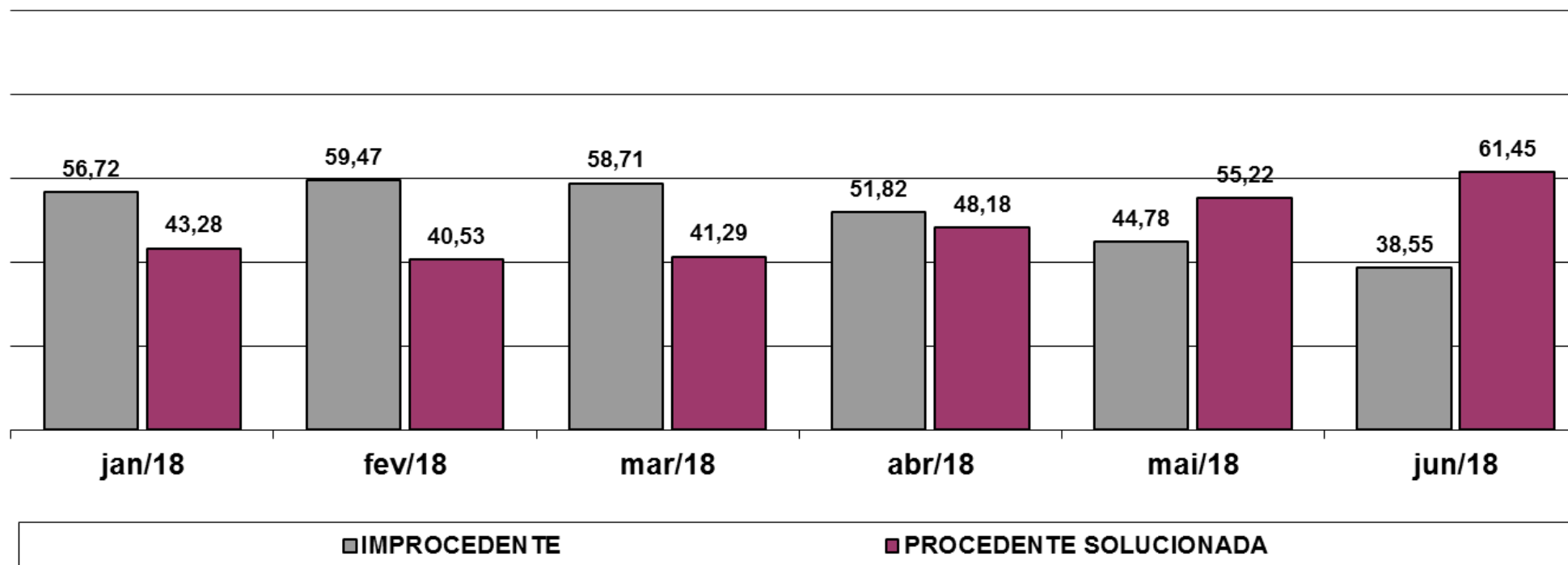
A prestação de serviços pela Ouvidoria é realizada pelo canal 0800, atendimento presencial, e-mail, correspondências, compreendendo também o sistema RDR do Banco Central do Brasil e demandas do Procon.

Como destaque, apresentamos o desempenho da área, demonstrando que no período foram registradas 5.226 demandas. Ressaltamos que o atendimento através da Ouvidoria é de até 10 (dez) dias úteis, encontrando-se em conformidade com o prazo estipulado em Resolução.

Encontram-se representados a seguir os relatórios quantitativos e qualitativos das demandas tratadas pela Ouvidoria no referido período.

Qualificação das Demandas

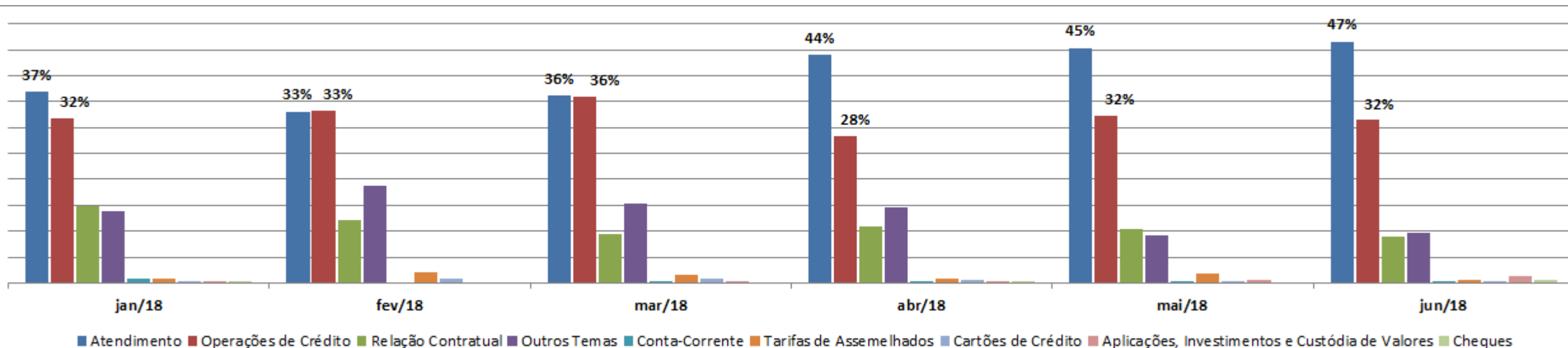
Qualificação	jan/18	%	fev/18	%	mar/18	%	abr/18	%	mai/18	%	jun/18	%	TOTAL	%
IMPROCEDENTE	363	56,72	449	59,47	465	58,71	499	51,82	472	44,78	394	38,55	2.642	50,55
PROCEDENTE SOLUCIONADA	277	43,28	306	40,53	327	41,29	464	48,18	582	55,22	628	61,45	2.584	49,45
TOTAL GERAL	640	100,00	755	100,00	792	100,00	963	100,00	1054	100,00	1022	100,00	5.226	100,00





Demandas por Tema

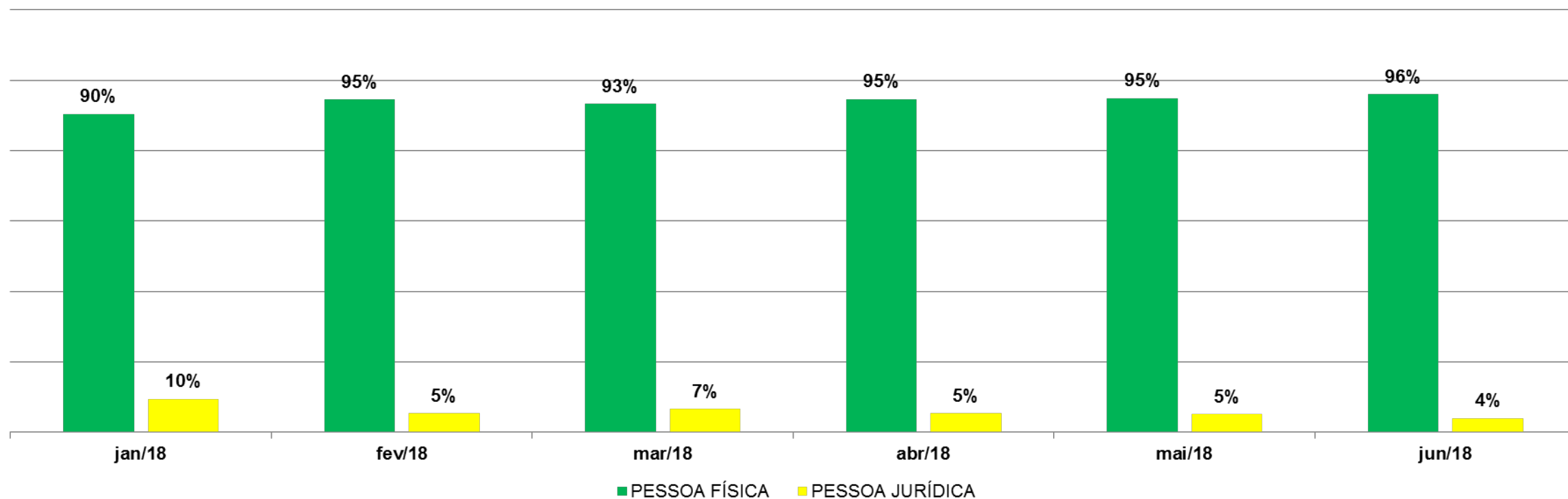
Temas	jan/18	%	fev/18	%	mar/18	%	abr/18	%	mai/18	%	jun/18	%	TOTAL	%
Atendimento	236	37%	250	39%	287	45%	424	66%	478	75%	476	74%	2.151	41,16%
Operações de Crédito	203	32%	251	39%	284	44%	273	43%	339	53%	322	50%	1.672	31,99%
Relação Contratual	95	15%	91	14%	75	12%	105	16%	109	17%	92	14%	567	10,85%
Outros Temas	88	14%	141	22%	122	19%	140	22%	97	15%	100	16%	688	13,16%
Conta-Corrente	6	1%	0	0%	3	0%	4	1%	2	0%	4	1%	19	0,36%
Tarifas de Assemelhados	6	1%	15	2%	13	2%	9	1%	19	3%	6	1%	68	1,30%
Cartões de Crédito	3	0%	7	1%	6	1%	6	1%	3	0%	4	1%	29	0,55%
Aplicações, Investimentos e Custódia de V	2	0%	0	0%	2	0%	1	0%	7	1%	13	2%	25	0,48%
Cheques	1	0%	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%	5	1%	7	0,13%
TOTAL GERAL	640	100%	755	100%	792	100%	963	100%	1054	100%	1022	100%	5226	100,00%





Demandas por Tipo de Pessoa

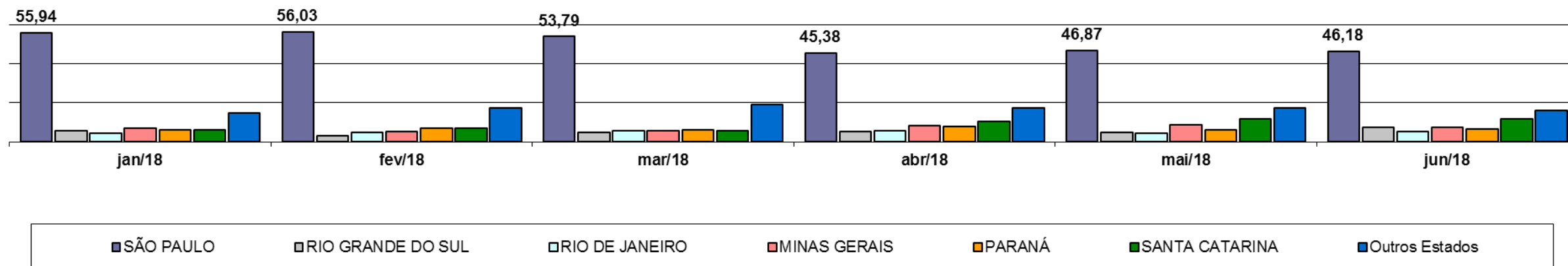
Tipo de pessoa	jan/18	%	fev/18	%	mar/18	%	abr/18	%	mai/18	%	jun/18	%	TOTAL	%
PESSOA FÍSICA	579	90%	714	95%	739	93%	911	95%	1000	95%	981	96%	4.924	94%
PESSOA JURIDICA	61	10%	41	5%	53	7%	52	5%	54	5%	41	4%	302	6%
TOTAL GERAL	640	100%	755	100%	792	100%	963	100%	1054	100%	1022	100%	5.226	100%





Demandas por Estado

Estado	jan/18	%	fev/18	%	mar/18	%	abr/18	%	mai/18	%	jun/18	%	TOTAL	%
SÃO PAULO	358	55,94	423	56,03	426	53,79	437	45,38	494	46,87	472	46,18	2.610	49,94
RIO GRANDE DO SUL	37	5,78	23	3,05	38	4,80	51	5,30	49	4,65	75	7,34	273	5,22
RIO DE JANEIRO	27	4,22	35	4,64	43	5,43	55	5,71	45	4,27	51	4,99	256	4,90
MINAS GERAIS	44	6,88	39	5,17	45	5,68	80	8,31	93	8,82	76	7,44	377	7,21
PARANÁ	40	6,25	52	6,89	47	5,93	74	7,68	66	6,26	65	6,36	344	6,58
SANTA CATARINA	40	6,25	51	6,75	43	5,43	100	10,38	124	11,76	118	11,55	476	9,11
Outros Estados	94	14,69	132	17,48	150	18,94	166	17,24	183	17,36	165	16,14	890	17,03
TOTAL GERAL	640	100,00	755	100,00	792	100,00	963	100,00	1054	100,00	1022	100,00	5.226	100,00



Demandas por Instituição

Instituição	jan/18	%	fev/18	%	mar/18	%	abr/18	%	mai/18	%	jun/18	%	TOTAL	%
BANCO SAFRA	529	82,66	623	82,52	676	85,35	833	86,50	904	85,77	909	88,94	4.474	85,61
J SAFRA	106	16,56	124	16,42	104	13,13	116	12,05	133	12,62	99	9,69	682	13,05
LEASING	3	0,47	7	0,93	10	1,26	12	1,25	7	0,66	3	0,29	42	0,80
J SAFRA ASSET MANAGEMENT LTDA	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,09	0	0,00	1	0,02
J SAFRA CORRETORA DE VALORES E CÂMBIO LTDA	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,10	0	0,00	5	0,49	6	0,11
SAFRA SEGUROS GERAIS S/A	1	0,16	1	0,13	1	0,13	1	0,10	2	0,19	0	0,00	6	0,11
SAFRA VIDA E PREVIDÊNCIA S/A	1	0,16	0	0,00	1	0,13	0	0,00	7	0,66	6	0,59	15	0,29
Total demandas	640	100,00	755	100,00	792	100,00	963	100,00	1054	100,00	1022	100,00	5.226	100,00

