



Política da Ouvidoria

Setembro 2020



Apresentamos a Política da Ouvidoria
do Banco Safra S.A. e Empresas Controladas



1. Objetivo

A Política de Ouvidoria do Banco Safra e Empresas Controladas tem como objetivo apresentar os procedimentos operacional e organizacional da Ouvidoria, que trata a Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.433, de 23 de julho de 2015 e Instrução CVM nº 529, de 01 de novembro de 2012.

2. Abrangência da Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de atendimento aos clientes e consumidores que já recorreram aos nossos canais de atendimento e que não ficaram satisfeitos com a solução apresentada que são relacionadas ao mercado de valores imobiliários.

De forma imparcial e isenta, nossa Ouvidoria visa uma solução ágil e tem o compromisso de buscar soluções efetivas, além de trabalhar na identificação de melhorias contínua nos demais canais de relacionamento, produtos e serviços.

3. Responsabilidade da Ouvidoria

O Ouvidor possui as seguintes responsabilidades:

- A) Solicitar as áreas internas esclarecimentos e providências para solução das demandas, com acompanhamento que assegure que o cliente seja respondido no prazo estabelecido
- B) Elaborar indicadores e relatórios para acompanhamento das demandas, com o acompanhamento e análise de causa raiz para apoiar ações de melhorias contínuas de seus canais de atendimento, produtos e serviços, bem como contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados no mercado de valores mobiliários
- C) Atuar como mediador Banco Safra e seus clientes e consumidores, podendo realizar solução de demandas com suas respectivas alçadas
- D) Promover a Melhoria Contínua de Produtos e Serviços que mais geram reclamações de Clientes, retroalimentando o Conselho de Administração sobre oportunidades identificadas, e acompanhando os seus resultados.

4. Princípios da Ouvidoria

São princípios que norteiam os trabalhos da Ouvidoria:

- a) Legalidade
- b) Impessoalidade
- c) Moralidade
- d) Transparência aos clientes e consumidores sobre seus direitos
- e) O acesso à Ouvidoria deve ser simples e a comunicação devem usar simples e acessível, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou sejam inadequadas ao perfil e ao grau de compreensão do cliente ou consumidor.

5. Estrutura organizacional Ouvidoria

A Ouvidoria está sob a responsabilidade do Diretor e conta com Ouvidor na forma da regulação. O integrante da Ouvidoria deve se apresentar apto em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica. Os dados relacionados ao Diretor Responsável pela Ouvidoria e do Ouvidor são atualizados no Sistema de Informações do UNICAD.

6. Divulgação dos Canais da Ouvidoria

O Banco Safra divulga o canal de Ouvidoria em todos os sites do grupo, nas agências e em toda comunicação enviada a clientes.

7. Recebimento e Tratativa das Demandas

As demandas recebidas pela Ouvidoria devem conter: nome do cliente, CPF, meio de contato para retorno e o relato de sua insatisfação. Registrada a manifestação, a Ouvidoria fornece ao Cliente um número de protocolo para que ele possa acompanhar o status da solução.

O prazo máximo de resposta ao cliente deverá ser de até 10 dias úteis, contados a partir da data de abertura da demanda.

Ao receber a demanda através do telefone ou pelo formulário eletrônico (internet), a Ouvidoria identifica o cliente pelo seu CPF ou Número de Protocolo. Caso ainda não tenha registro com o Banco, ele será direcionado para ser atendido no SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente do Banco Safra.

Além disso, a Ouvidoria realiza o atendimento de demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil Procon, Consumidor.gov e, pela CVM.

Após análise do time de analistas especializados da Ouvidoria, as demandas são encaminhadas para áreas internas solucionadoras que retorna para a Ouvidoria que irá avaliar os subsídios para retorno ao cliente, pelo meio de contato determinado pelo cliente ou consumidor.

8. Divulgação de Informações da Ouvidoria

Conforme determinado pelo Banco Central do Brasil, pela CVM e pela Susep, a Ouvidoria divulga semestralmente o “Relatório da Ouvidoria”, apresentando suas informações, como dados estatísticos e qualitativos sobre a atuação da Ouvidoria, que são divulgados em nosso site institucional www.safra.com.br/atendimento/ouvidoria.