RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º Semestre de 2019

Safra

Tradição Secular de Segurança

ÍNDICE

APRESENTAÇÃO..... 03

O BANCO SAFRA..... 04

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES..... 07

CANAIS DE ATENDIMENTO..... 08

OUVIDORIA..... 09

PRÓXIMOS PASSOS..... 17

APRESENTAÇÃO

Com o objetivo de atender à Resolução nº 4.433 do Conselho Monetário Nacional (CMN), bem como assegurar a transparência das relações do Banco Safra com seus clientes e sociedade, apresentamos o relatório referente às atividades da Ouvidoria realizadas ao longo do primeiro semestre de 2019.

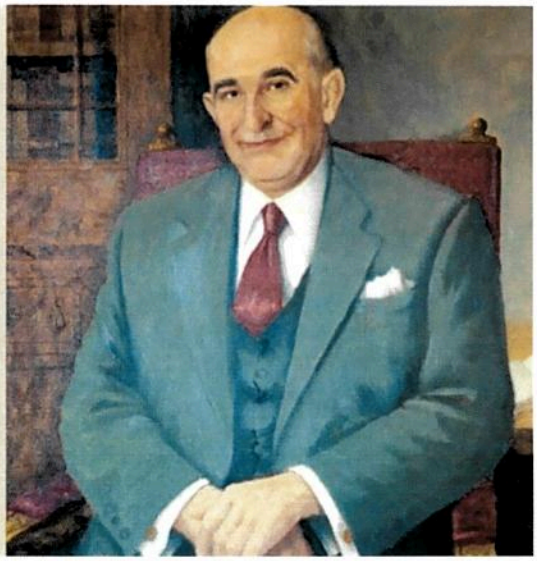
O BANCO SAFRA

O Safra é o banco que traz em seu nome a trajetória de uma família empreendedora e cosmopolita, que espalhou frutos da sua competência em diversos cantos do mundo. Presente em 25 países, em três continentes, o Grupo Safra atravessou múltiplos ciclos econômicos durante os mais de 175 anos de sua existência.

A história de sucesso tem como fio-condutor a essência de uma propriedade familiar que sabe a responsabilidade de fazer do seu próprio sobrenome a sua marca. Assim sendo, os princípios fundamentais que norteiam o crescimento da instituição fizeram com que chegasse tão longe. São eles: cuidadosa gestão de riscos, zelo na administração do investimento dos clientes, conservadora política de concessão de crédito, rigorosos controles internos, relacionamento de longo prazo, eficiência operacional e profundo conhecimento de seus clientes.

"Se escolher navegar os mares do sistema bancário, construa seu banco como construiria seu barco: sólido para enfrentar, com segurança, qualquer tempestade."

Jacob Safra, fundador



Reflexos da obediência a estes princípios são os próprios números e resultados. A alta liquidez mantida ao longo dos anos se traduz em segurança – tanto para clientes quanto para investidores institucionais. Não por acaso, o Banco é referência no setor financeiro em produtividade, otimização de estruturas, rentabilidade e gestão de recursos.

São oferecidas também soluções customizadas para empresas e pessoas físicas que vão desde empréstimos e financiamentos até serviços de cash management, investimentos, M&A e abertura de capital, cartões de crédito, comércio exterior, seguros e fiança. E este portfólio segue em expansão. O lançamento da SafraPay – a solução de pagamentos eletrônicos do Safra – é exemplo disto.

O BANCO SAFRA

Somente um banco com uma equipe dedicada, ágil e flexível – sempre próxima dos seus clientes – pode ter estas características. O empenho de seus mais de 9.000 colaboradores é essencial para não só sustentar nossa história de sucesso como para garantir nosso futuro.

Este é o Safra. O banco sinônimo de segurança e tradição. O banco com um portfólio completo e sob medida para seus clientes. O banco que conta com a eficiência e solidez de um Grupo de renome internacional. Um banco de valores.

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Em atendimento à Resolução CMN nº 4.539, o Banco Safra disponibiliza a sua Política de Relacionamento com clientes no site www.safra.com.br.

A sustentabilidade dos negócios e a perenidade da instituição são os objetivos estratégicos de longo prazo 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.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

Regulamentado pelo Decreto nº 6.523, o SAC é o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Este canal está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana e pode ser acessado gratuitamente pelo telefone 0800 772 5755.

OUVIDORIA

A Ouvidoria tem a missão de 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.

Atendimento

A prestação de serviços pela Ouvidoria é realizada gratuitamente de segunda a sexta-feira, das 10h às 18h, exceto feriados, pelo telefone 0800 770 1236, atendimento presencial, e-mail, correspondências, compreendendo também o sistema RDR do Banco Central do Brasil e demandas do Procon e Consumidor.gov.

Infraestrutura

Nossas instalações estão adequadas e possuem ambientes monitorados, maximizando a segurança da informação e fornecendo condições favoráveis para a execução do atendimento.

Capacitação da Equipe

Para estimular o conhecimento da equipe de Ouvidoria, agregar valor e ampliar a expertise, os colaboradores participaram de treinamentos ao longo do primeiro semestre de 2019.

Qualidade & Experiência do Cliente

Carga horária: 16 horas

Objetivos do treinamento:

- Disseminar os princípios de atuação do Banco Safra e comportamentos esperados dos colaboradores durante todo o processo de atendimento a clientes;
- Apresentar as estruturas de atendimento ao cliente e alçadas de solução por nível de atendimento, bem como conscientizar quanto a importância da função da Ouvidoria para o banco e para o cliente, reforçando nossos papéis e responsabilidades de acordo com a legislação vigente;
- Capacitar a equipe sobre as funcionalidades, benefícios e características dos principais Produtos e Serviços Financeiros oferecidos pelo Banco Safra.

Benefícios esperados:

- Aumento da produtividade e diminuição do prazo de resposta, garantindo solução eficiente da manifestação dos clientes na própria Ouvidoria, com baixo acionamento de áreas terceiras;
- Melhoria da percepção de qualidade do atendimento ao cliente, identificando e registrando detalhes sobre a manifestação.

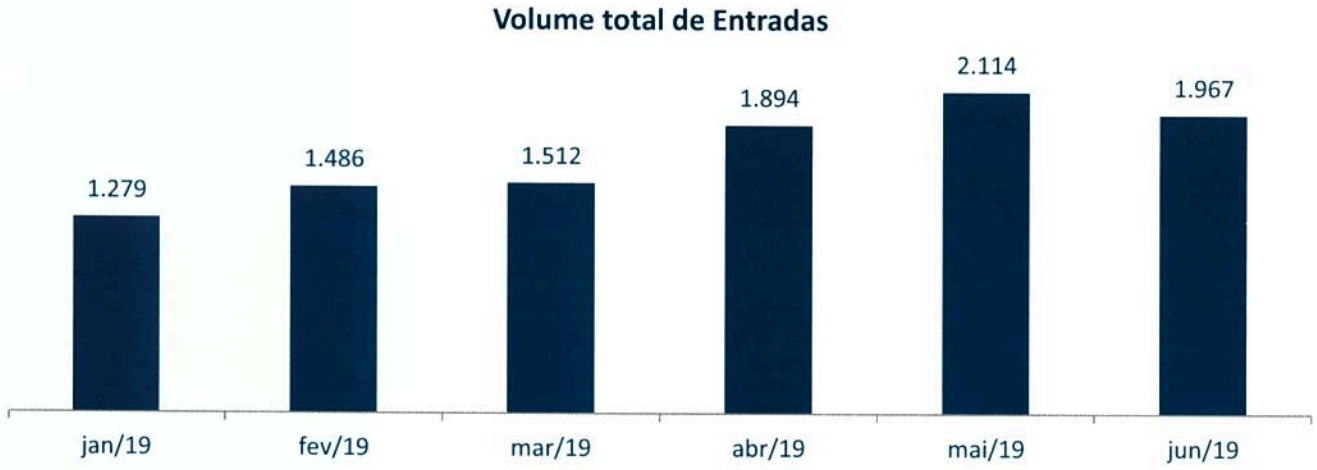
Quadro e Composição

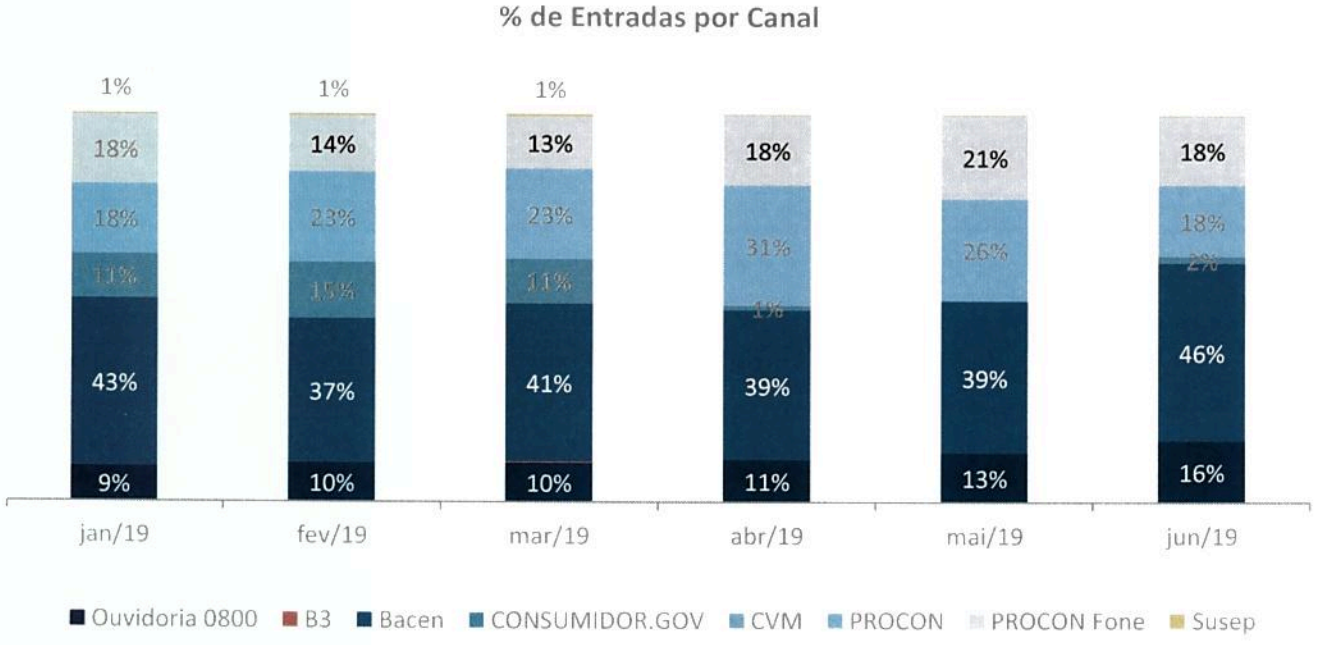
Na gestão da Ouvidoria, com o cargo de Ouvidor do Banco Safra, permanece Xenia Sayuri Yamanaka e, como Diretor, Sergio Ambrosio.

O quadro de funcionários totaliza 21 colaboradores, sendo 12 próprios e 9 terceiros.

Ouvidoria em Números

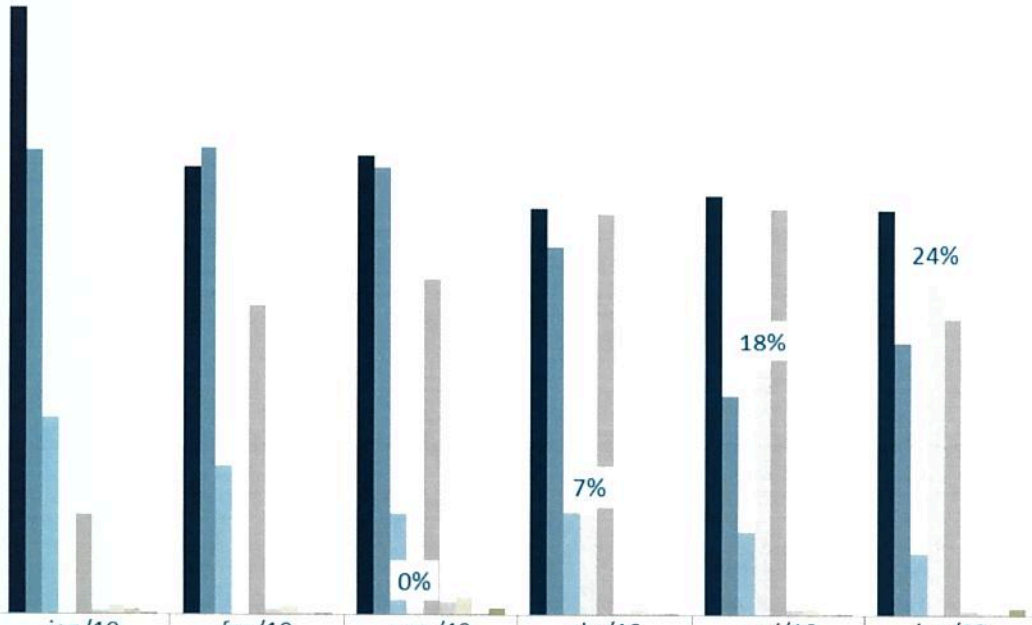
No primeiro semestre de 2019 foram registradas 10.252 manifestações na Ouvidoria, considerando os canais 0800, B3, BACEN, Consumidor.GOV, CVM, PROCON FONE, PROCON, SUSEP.





Esclarecemos que o aumento ao longo dos meses se deve principalmente aos sintomas relacionados ao credenciamento SafraPay, em função do grande crescimento do novo negócio. Em contrapartida, as demandas sobre Atendimento, Operações de Crédito e Relações Contratuais apresentam queda no período.

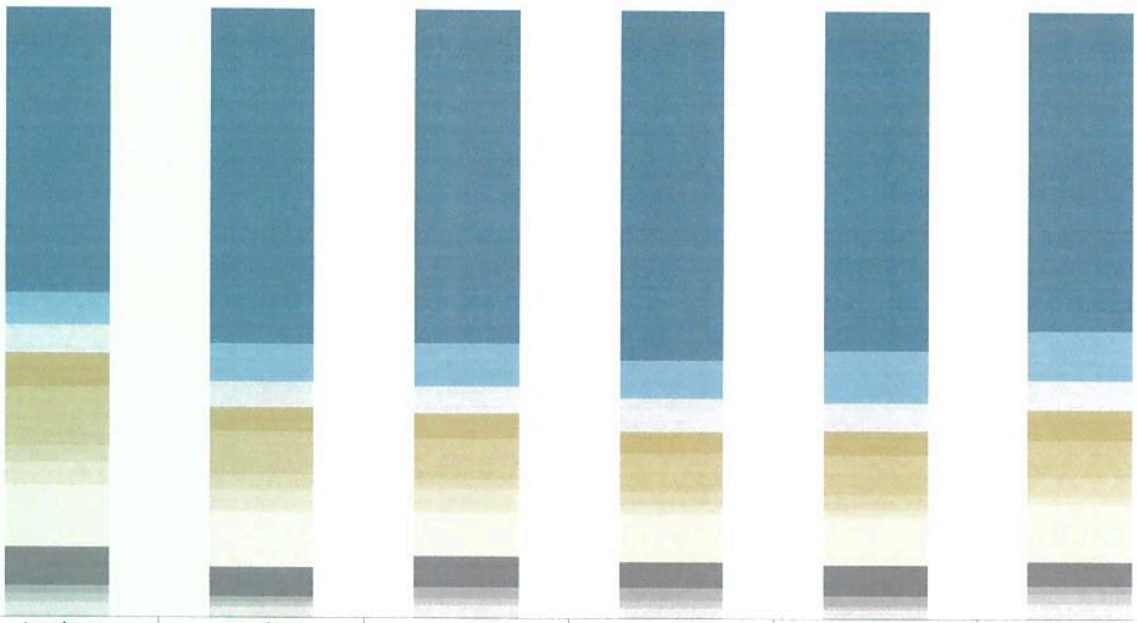
Manifestações por sintoma



	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19
Atendimento	44%	32%	33%	29%	30%	29%
Operações de Crédito	33%	34%	32%	27%	16%	20%
Relação Contratual	14%	11%	7%	7%	6%	4%
Credenciamento	0%	0%	0%	7%	18%	24%
Suspeita de Fraude	7%	22%	24%	29%	29%	21%
Tarifas de Assemelhados	0%	0%	1%	0%	0%	0%
Aplicações e Custódia	1%	1%	1%	0%	1%	0%
Cartões de Crédito	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Conta-Corrente	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Na visão de manifestações por estado, a concentração permanece nas regiões de SP, MG, SC e PR:

% de Manifestações por Região

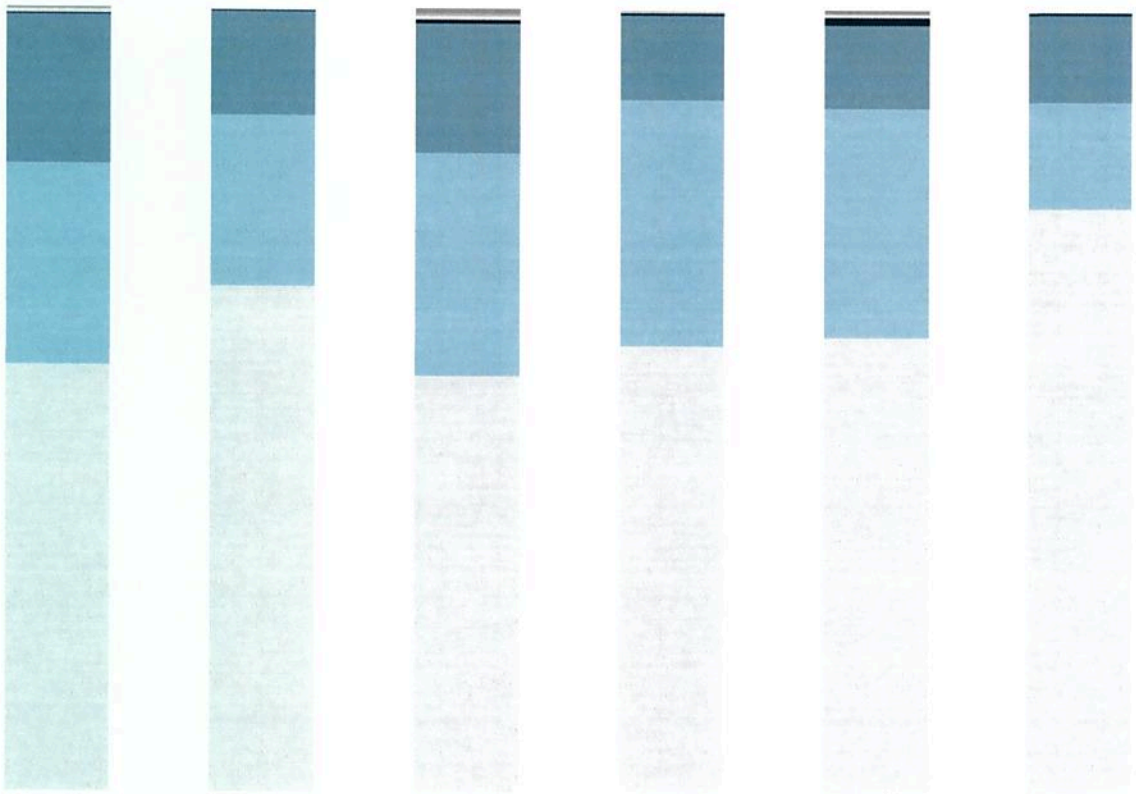


	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19
SP	44%	53%	53%	56%	54%	50%
SC	5%	6%	7%	6%	8%	8%
RS	4%	4%	4%	5%	4%	5%
RJ	5%	4%	4%	4%	4%	5%
PR	9%	7%	6%	6%	6%	6%
PE	3%	2%	2%	2%	3%	3%
MS	4%	3%	4%	1%	1%	1%
MG	10%	9%	7%	8%	7%	9%
GO	4%	3%	2%	3%	2%	2%
ES	2%	2%	3%	2%	3%	1%
DF	1%	1%	2%	2%	1%	1%
CE	1%	1%	1%	1%	1%	2%
BA	2%	2%	2%	2%	1%	2%

*O gráfico acima não considera os estados de AC, AL, AM, AP, MA, MT, PA, PB, PI, RN, RO, RR, SE e TO, que apresentaram % de manifestações inferior a 1% no período analisado.

Na visão de manifestações por Instituição, a concentração permanece no Banco Safra, responsável pelo atendimento de SafraPay e produtos PJ.

% de Manifestações por Instituição



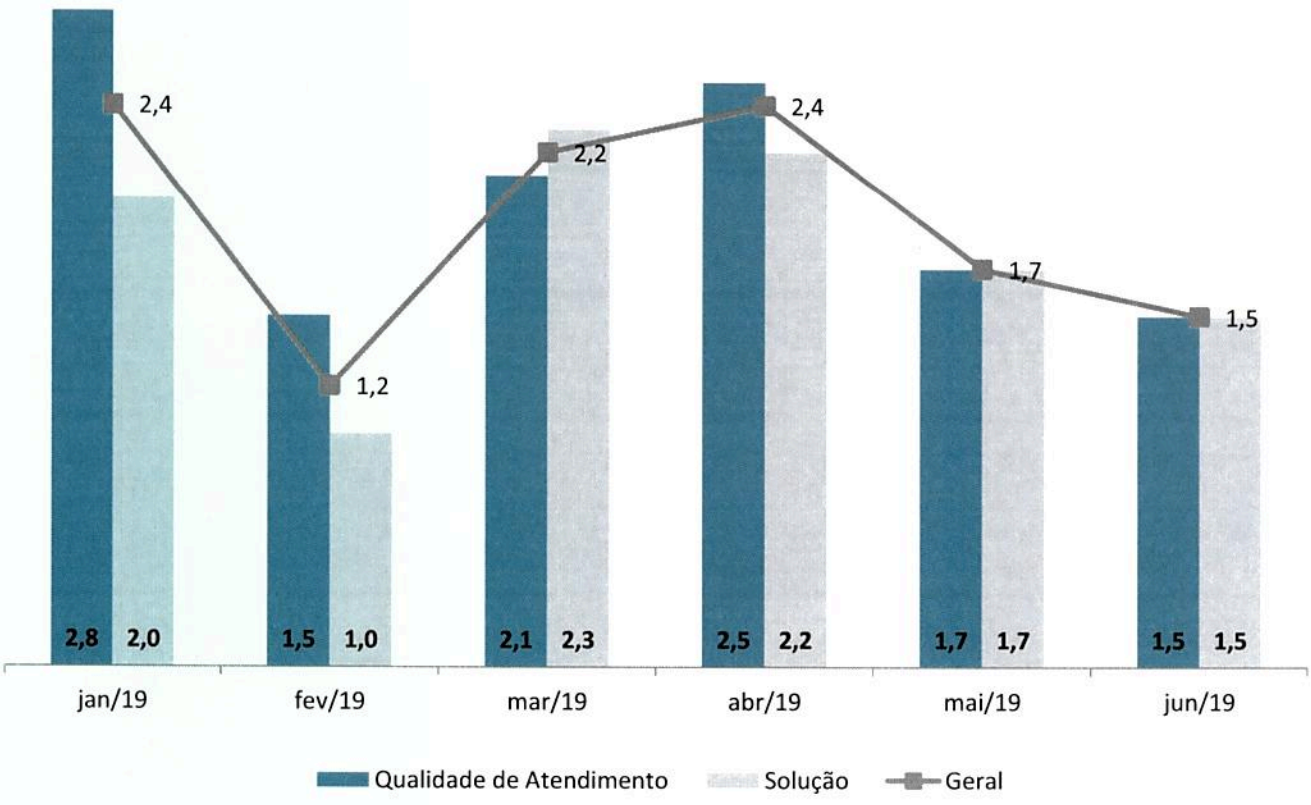
	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19
SAFRA VIDA E PREVIDÊNCIA	0%	0%	0%	0%	0%	0%
J SAFRA CORRETORA DE VALORES	0%	0%	0%	0%	0%	0%
J SAFRA ASSET MANAGEMENT	0%	0%	0%	0%	0%	0%
DTVM	0%	0%	0%	0%	0%	0%
SAFRA SEGUROS GERAIS	0%	0%	1%	0%	0%	0%
LEASING	0%	0%	1%	0%	1%	0%
J SAFRA	19%	13%	16%	11%	11%	11%
SAFRA PAY	26%	22%	28%	31%	29%	13%
BANCO SAFRA	55%	65%	53%	57%	58%	75%

Pesquisa de Ouvidoria

Atendendo a Circular nº 3.880 e nº 3.881 do Banco Central do Brasil, o Banco Safra realiza a Pesquisa de Satisfação, via SMS, a qualidade do atendimento prestado e solução apresentada pela Ouvidoria.

A pesquisa foi estruturada com notas de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o mais alto. Ao longo dos primeiros seis meses do ano, a média geral de respostas foi de 1,9.

Pesquisa de Satisfação (média)



PRÓXIMOS PASSOS

Para impulsionar ainda mais a evolução dos indicadores de atendimento ao cliente, prevemos implantar algumas melhorias em processos de atendimento. Confira algumas dessas ações:

- Redimensionamento da operação da Ouvidoria.
- Internalização de 100% do 0800 e aumento de autonomia para operação.
- Especialização da operação por público e produto.
- Ilha especializada na Central de Atendimento para atendimentos sobre manutenção de equipamentos.
- Consulta de status de protocolos abertos na Central de Atendimento, SAC e Ouvidoria.
- Troca de Pacote de Serviços no canal eletrônico.
- Simplificação do acesso ao canal eletrônico para clientes Digital, que passam a fazer o acesso com CPF / CNPJ, senha e biometria facial.
- Comitê de Causa Raiz e Ouvidoria, com realização mensal, e participação fixa de: Ouvidor; Diretor responsável pela Ouvidoria; Central de Atendimento; Operações; Produtos (Safrapay, Canais Eletrônicos, Correntista PJ, Consignado, Financeira e Correntista PF) e Qualidade.
- Régua de comunicação aos clientes sem transação em equipamento SafraPay, lembrando sobre possiblidade de descredenciamento automático, com retirada de máquina, caso não haja uso por 60 dias – cláusula prevista em regulamento.
- Régua de comunicação para acompanhamento da Ordem de Serviço de equipamentos SafraPay. quando ocorrer insucessos de entrega ou retirada (em piloto).

São Paulo, 29 de Outubro de 2019

Paulo Sérgio Cavalheiro

Diretor de Ouvidoria

Beatriz Alves Damasceno Dias

Ouvidora Geral

Safra

Tradição Secular de Segurança