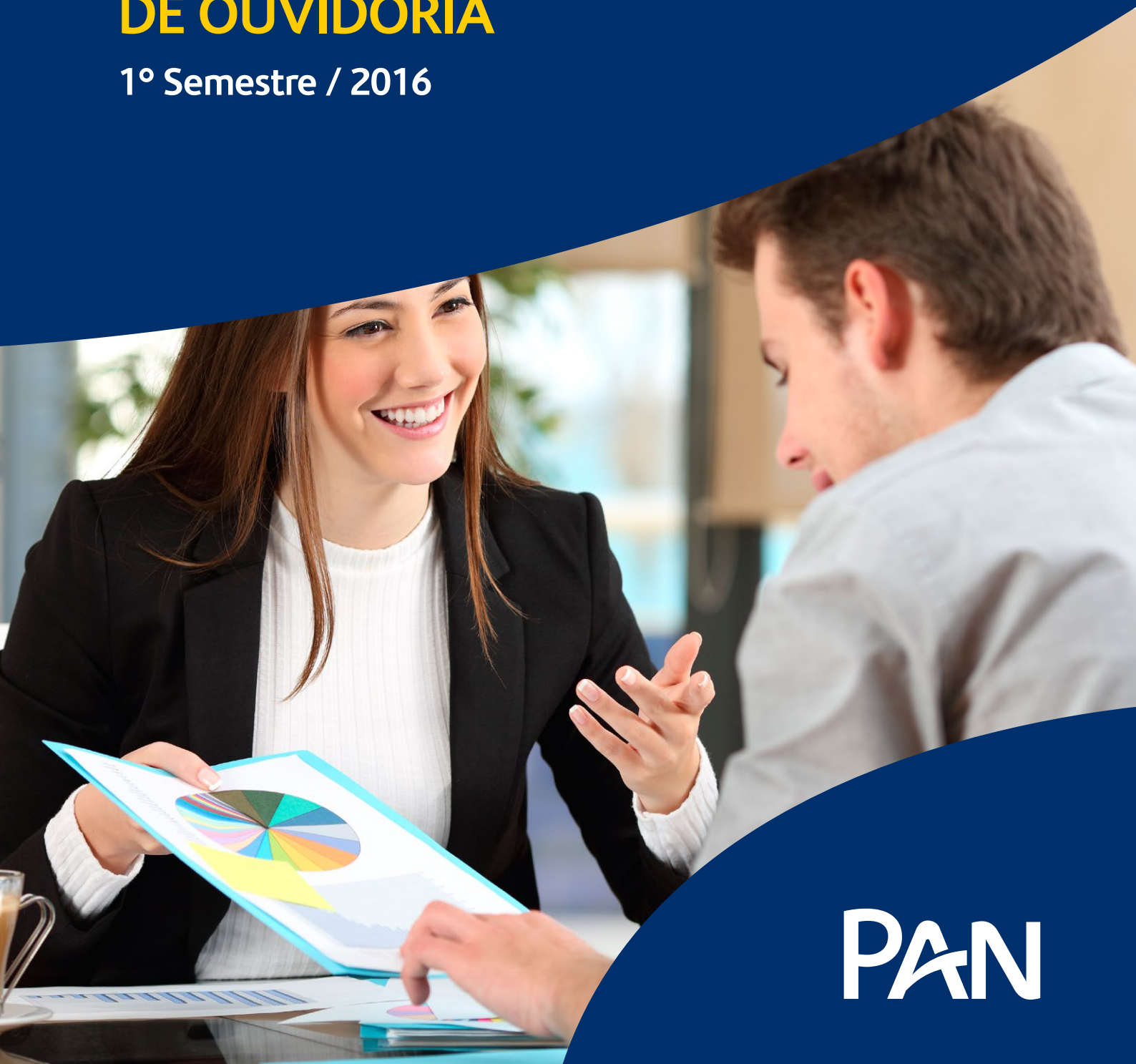


RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

1º Semestre / 2016



PAN

SUMÁRIO

BANCO PAN	03
PRESENÇA	04
ESTRUTURA ACIONÁRIA	05
CANAIS DE ATENDIMENTO A CLIENTES	06
OUVIDORIA	08
Aprimoramento da atuação	08
Relacionamento entre entidades e afins	08
Objetivos	09



BANCO PAN

O Banco PAN quer ser mais do que um banco: quer surpreender seus clientes com serviços cada vez mais ágeis e descomplicados, agindo sempre com ética, humildade e transparência.

Para isso, a instituição conta com Colaboradores apaixonados e determinados, capazes de construir relacionamentos sólidos e que estão em constante crescimento, aperfeiçoando seus conhecimentos. Afinal, não existe nada mais motivador do que ver o brilho nos olhos de quem quer fazer a diferença.

E o Banco PAN quer fazer a diferença, do atendimento aos serviços oferecidos para os clientes, da recepção aos novos Colaboradores ao treinamento e reconhecimento dos talentos já existentes.

É assim que o PAN cresce cada vez mais em direção a resultados positivos e sustentáveis.

NOSSA PRESENÇA



Financiamento
de Veículos



Crédito
Consignado



Crédito
para Empresas



Cartões
de Crédito



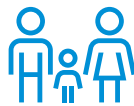
Securitização



Crédito
Imobiliário



Consórcio



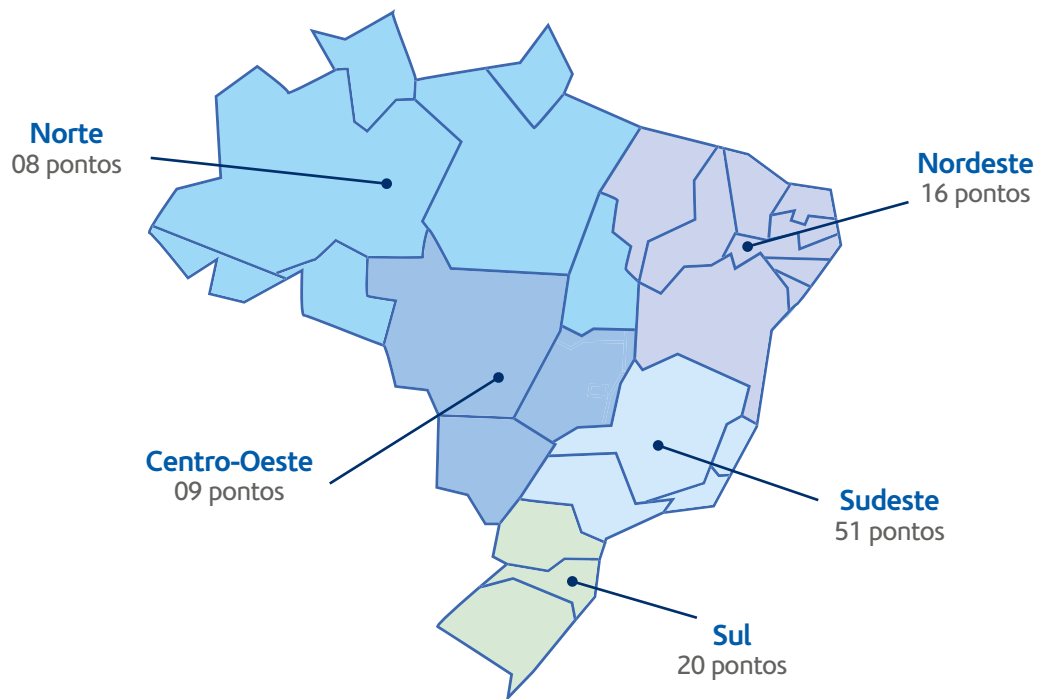
Seguros



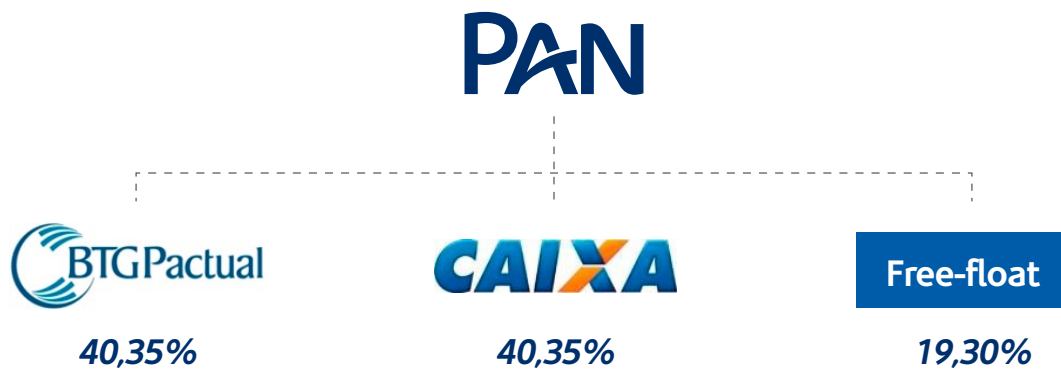
Captação



PRESENÇA NACIONAL



ESTRUTURA ACIONÁRIA



Canais de Atendimento a Clientes

São disponibilizados diversos canais de atendimento simples e acessíveis para realizar transações, cancelamentos, elogios, reclamações e obter informações.

CAC – Central de Atendimento ao Consumidor

Segmentada por produto, para um atendimento exclusivo:



CAC - Cartões e Cartões Consignado

Capitais e regiões metropolitanas:
4003-0101

Demais localidades:

0800-888-0101

De segunda a sábado, das 08h às 22h.

Para perda ou roubo e liberação para uso no exterior: 24 horas, todos os dias, inclusive feriados.



CAC - Consórcio

Para consulta de contratos, saldos e demais serviços de Consórcio.

0800-775-9393

De segunda a sexta, das 8h às 21h, e sábados, das 9h às 15h.



CAC - Financeira

Capitais e regiões metropolitanas:
4002-1687

Demais localidades:

0800-775-8686

De segunda a sexta, das 8h às 21h, e sábados, das 9h às 15h.



CAC - Imobiliário

Para informações gerais relacionadas ao produto imobiliário.

0800-600-3090

De segunda a sexta, das 8h às 21h, e sábados, das 9h às 15h.

SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor

Nosso SAC está disponível todos os dias, 24 horas por dia, tendo como objetivo atender a reclamações e solicitações de cancelamentos e prestar informações gerais sobre produtos e serviços. No último semestre, 98% das demandas acionadas no SAC foram solucionadas em até 3 dias.



SAC

Para reclamações, cancelamentos, sugestões, elogios e informações sobre produtos ou serviços.

0800-776-8000, todos os dias, 24 horas por dia.

Atendimento **Deficiente Auditivo e de Fala 0800-776-2200**, todos os dias, 24 horas por dia.



Contamos com atendimento on-line e acesso a determinados serviços pelo WebBanking:



WebBanking

Ferramenta disponível na página principal do Banco PAN (www.bancopan.com.br) que permite aos clientes acessarem a algumas opções de serviços de forma simples e rápida.



Chat On-line

Ferramenta de atendimento no site do Banco PAN (www.bancopan.com.br) que o cliente pode acessar através de seus dados e fazer contato direto com um atendente por meio de mensagens instantâneas.



Fale com o PAN

Formulário de atendimento disponível no site do Banco PAN (www.bancopan.com.br) em que o cliente pode detalhar suas necessidades e receber a resposta em seu e-mail.



Facebook

Os clientes também podem nos acompanhar pela página do Facebook: www.facebook.com/BancoPan

Além de possuir os canais de atendimento acima, o PAN apoia o Consumidor.gov.br, um portal criado pelo governo para auxiliar os consumidores a solucionar possíveis dificuldades:



Consumidor.gov.br

Monitorado pelos Procons e pelo governo, é uma solução alternativa de conflitos de consumo. Permite o diálogo entre consumidor e empresa, colabora com a defesa dos consumidores e incentiva a melhoria da qualidade e do atendimento.



OUVIDORIA

A Ouvidoria PAN tem por objetivo tornar-se agente facilitador e transformador em todos os ângulos que visem a melhoria contínua do relacionamento do consumidor com o Conglomerado PAN, de modo a exprimir as melhores capacidades advindas da experiência, promovendo um atendimento de forma mais acertada e garantindo aos clientes uma resposta diligente, eficiente e eficaz.

No 1º semestre de 2016, 70% das demandas recebidas pela Ouvidoria foram resolvidas em até 6 dias úteis.



Aprimoramento da atuação da Ouvidoria (a maneira mais acertada)

Periodicamente, a Ouvidoria conduz reuniões com as áreas comerciais, de produtos e de suporte, em que são apresentados os temas de acionamento, propiciando a discussão e a criação de propostas de melhorias como forma de aprimorar os processos e produtos do Banco.

Relacionamento entre as diversas entidades afins

Uma das principais atividades conduzidas pela Ouvidoria PAN na busca pela excelência no atendimento às solicitações e pela adoção de melhores práticas de mercado é o relacionamento institucional com órgãos reguladores, entidades de classe e defesa do consumidor e demais ouvidorias do mercado financeiro.

Nesse sentido, a Ouvidoria PAN esteve presente em encontros periódicos com órgãos reguladores e entidades de classe, além de ter participado de congressos e eventos com foco em excelência no atendimento, inovação e tendências deste mercado.

Objetivos

Nossos objetivos fazem parte de um processo contínuo na Instituição e devem ser buscados sempre.

- Melhorar a cada dia a oferta de produtos e serviços, oferecendo, de forma ágil, transparente, eficiente e eficaz, atendimento de qualidade a todos os nossos públicos de interesse. Isso tem sido, e continuará sendo, nossa meta constante.
- Manter o diálogo entre todos os canais para entender a demanda de nossos clientes e buscar as soluções mais efetivas através de ações práticas.
- Desenvolver a área de Ouvidoria com Colaboradores que possuam o perfil de trabalho exigido neste setor, otimizando o trabalho e surpreendendo nossos clientes pelo atendimento ágil.

PAN