

# RELATÓRIO SEMESTRAL DE **OUVIDORIA**

2° SEMESTRE / 2017





# Introdução

Este relatório é desenvolvido em atendimento à Resolução nº 4.433 do Conselho Monetário Nacional (CMN), com o objetivo de tornar mais transparente a relação do Banco PAN com os clientes.

Neste relatório é apresentado um panorama geral do Banco e informações sobre atendimento ao cliente e sobre as atribuições da Ouvidoria, além de um posicionamento sobre a atuação desta junto aos órgãos.



## Banco PAN

Mais que oferecer serviços e soluções para a vida, queremos surpreender. Pra fazer isso, temos um jeito ágil e descomplicado de atender nossos clientes, sempre guiados pelos nossos valores organizacionais. Sempre de um jeito ético, humilde e transparente.

Quem faz isso todos os dias são os nossos Colaboradores. Aliás, aqui eles não são apenas Colaboradores, são protagonistas - dos nossos sucessos, das nossas conquistas. Eles são determinados, apaixonados, e cultivam amizades com toda e qualquer pessoa.

A gente acredita que bons relacionamentos são a chave para ir mais longe. Afinal, não existe nada mais motivador do que um sorriso sincero no rosto dos nossos clientes.

É assim que o Banco PAN faz a diferença: do bom dia no atendimento até as soluções financeiras, pensadas individualmente para cada pessoa. O Banco PAN cresce, e cresce cada vez mais ligado ao mundo digital, conectado com as pessoas e pensando em bons resultados.





## Nossos Produtos



**Financiamento  
de Veículos**



**Empréstimo e  
Cartão Consignado**



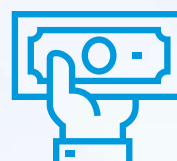
**Cartões  
de Crédito**



**Consórcio**

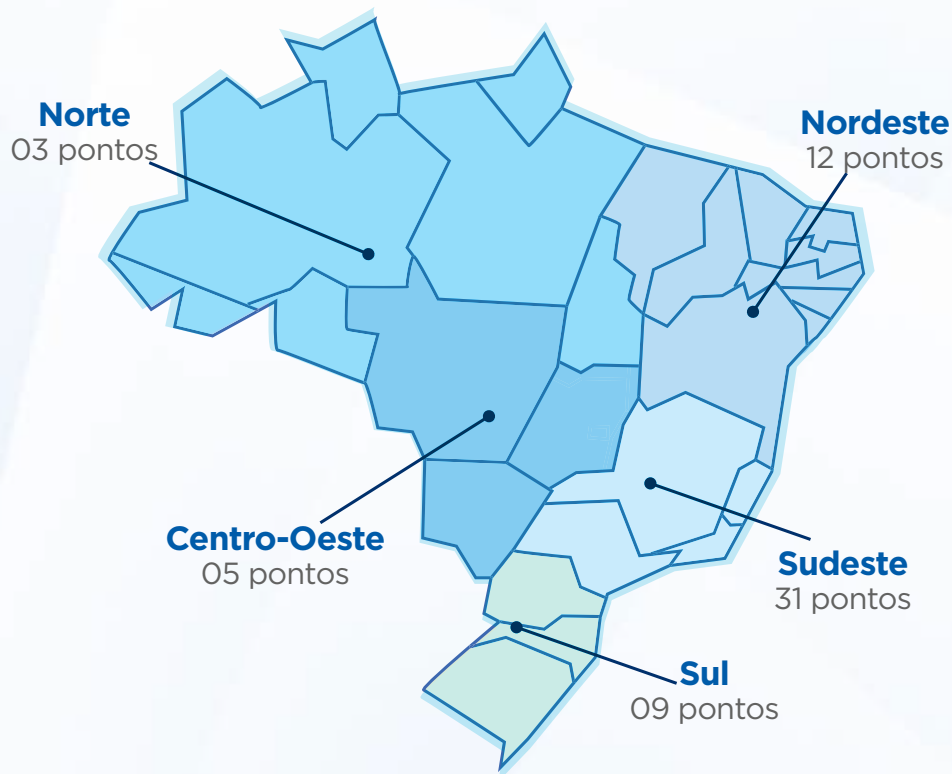


**Seguros**



**Captação**

## Presença Nacional



## Estrutura Acionária





# Relacionamento com o cliente

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 8h 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 para **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 e pelo aplicativo Mobile Banking PAN.



### Atendimento On-line

Ferramenta de atendimento on-line com autosserviço disponível por meio de chatbot e contato com atendente por mensagens instantâneas.



### Facebook

Os clientes também podem nos acompanhar pela página do Facebook: [www.facebook.com/BancoPAN](http://www.facebook.com/BancoPAN)



### Mobile Banking PAN

Aplicativo disponível para baixar gratuitamente nas plataformas digitais iOS e Android, que permite aos clientes acessarem algumas opções de serviços para os produtos: Cartões, Veículos e Crédito Pessoal.



### WebBanking

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

---

**Além de possuir os canais de atendimento acima, o PAN apoia o [Consumidor.gov.br](http://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.





## Missão da Ouvidoria

A Ouvidoria PAN tem por objetivo tornar-se agente facilitador e transformativo em todos os ângulos que visem a melhoria contínua do relacionamento do consumidor com o Conglomerado PAN, de forma a exprimir as melhores capacidades advindas da experiência, promovendo atendimento mais acertado e garantindo aos clientes resposta diligente, eficiente e eficaz. A Ouvidoria PAN busca surpreender pelo serviço prestado, atuando na abordagem das demandas não solucionadas pelos outros canais de atendimento disponíveis e propondo ações de melhoria para as áreas parceiras, com foco na clientela.



## Estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria conta com equipe com atribuições específicas, o que confere maior precisão e agilidade no serviço prestado, distribuída em células de atendimento de acordo com o canal de acionamento: Ouvidoria 0800 e Site; Banco Central do Brasil, Procon (CIPs); indicadores e Qualidade e Administrativo.

Ressalta-se o contínuo investimento em atualização de conhecimento dos colaboradores da Ouvidoria PAN, por intermédio de cursos presenciais internos e em plataforma digital (*'web learning'*).





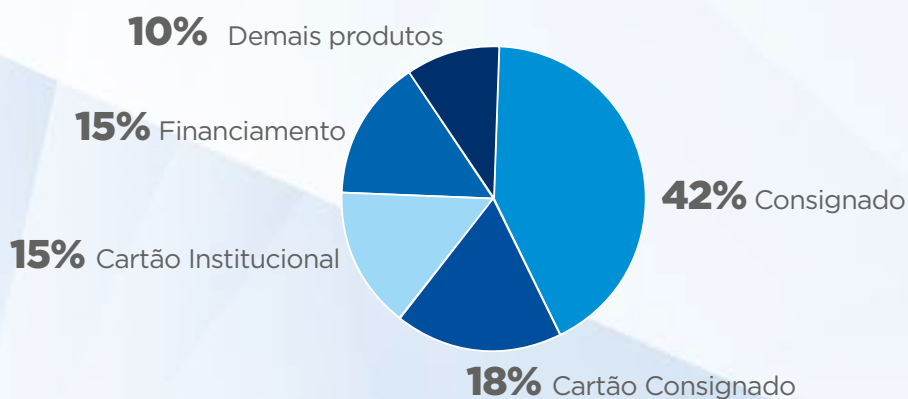
## Exame detalhado das demandas

Somando-se os segmentos citados acima, a Ouvidoria PAN recebeu um volume total de 23.670 demandas que foram registradas durante o 2º semestre de 2017. Dessas, 21.078 geraram necessidade de tratamento interno pelas áreas de suporte do Conglomerado PAN.

Prazo de atendimento em cada canal:

- **Ouvidoria (Atendimento 0800 e Site)** - prazo médio de solução de 3,33 dias úteis.
- **PROCON** (demandas recebidas por meio dos Órgãos Municipais e Estaduais) - prazo médio de solução de 6,11 dias úteis.
- **BACEN** (consolida as demandas dos clientes que acessaram o Regulador) - prazo médio de solução de 6,94 dias úteis.

### Principais motivos das reclamações:



### Demandas por tipo de pessoa:

Pessoa Física: 99,60%  
Pessoa Jurídica: 0,40%

### Demandas por região:

Sudeste: 55%  
Nordeste: 18%  
Sul: 13%  
Centro-Oeste: 10%  
Norte: 4%



## Aprimoramento da atuação da Ouvidoria

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.

Exemplos de ações implementadas:

- Parcelamento de fatura de cartão institucional: visando assegurar melhor entendimento quanto à aplicação do parcelamento, a Central de Atendimento de Cartões providenciou reciclagem do tema junto aos atendentes e estruturou uma célula de atendimento especializada para suporte a tais esclarecimentos.
- Aprimoramento da comunicação com o cliente mediante alteração das informações da fatura e envio de SMS.
- Baixa de Gravame de Veículos: Envio de alerta por SMS quanto à necessidade de transferência de documento após quitação do financiamento.



## 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 do mercado, é o relacionamento institucional com os órgãos reguladores, as entidades de classe e de defesa do consumidor e as demais ouvidorias do mercado financeiro.

Neste sentido, a Ouvidoria PAN esteve presente em encontros periódicos na Comissão de Ouvidoria da **FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos**, Subcomissão de Ouvidoria, Qualidade e Experiência com Clientes da **ABBC - Associação Brasileira de Bancos**, Comissão de Relacionamento com Clientes e Ouvidoria da **ACREFI - Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimentos** e realizou visitas aos Procons, além de ter participado de eventos com foco em excelência no atendimento, regulamentação do setor, inovação e tendências deste mercado.

# Objetivos

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

- **Melhorar** cada dia mais a oferta de produtos e serviços, oferecendo atendimento de qualidade, de forma ágil, transparente, eficiente e eficaz para todos os nossos públicos de interesse, tem sido, e continuará sendo, nosso objetivo constante.
- **Debater** em periódicas reuniões com os canais aqui mencionados, as demandas da clientela e suas correlatas e urgentes soluções, de forma a encontrar meios práticos para agilizá-las e diminuir a demanda desses pleitos.
- **Buscar** e manter Colaboradores com perfis adequados à função de Ouvidoria, devido à exigência demandada pela natureza peculiar da atividade. O funcionário com perfil apropriado para o trabalho na área otimiza o atendimento às reclamações, o que, certamente, surpreende nossa clientela e melhora a imagem do Conglomerado PAN.





Banco  
**PAN**