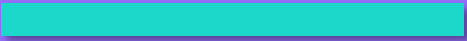


Segmento Pessoa Física

Unidade Comercial de Varejo
Gerência Segmento Pessoa Física



Unidade Comercial de Varejo



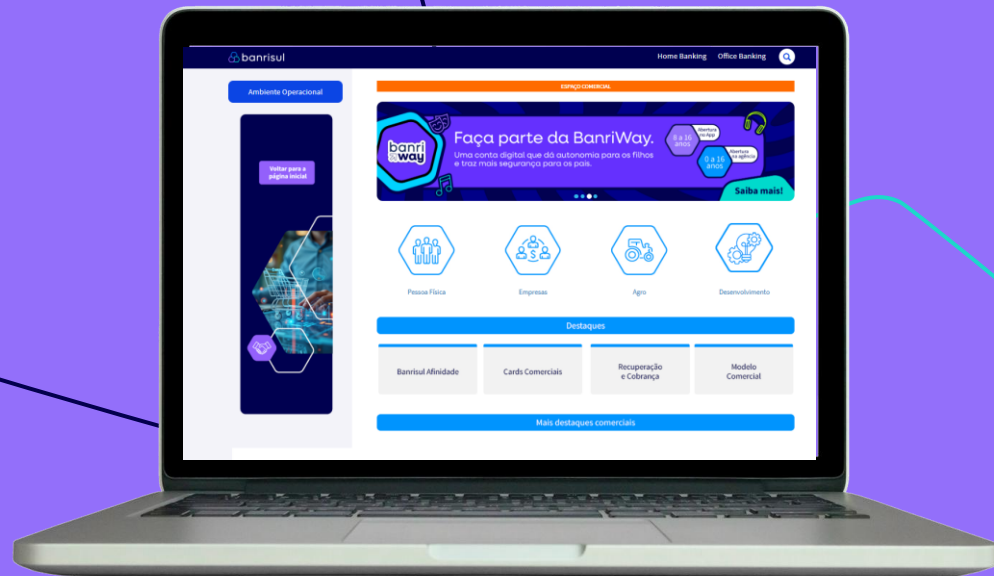
Na prática o que fazemos?

Apoiar **você** no dia a dia da Agência, simplificando processos, orientando sobre produtos e ajudando a transformar oportunidades em resultados.

Espaço Comercial

Aqui estão as oportunidades do momento!

Consultar o **Espaço Comercial** regularmente **ajuda você** a não perder **campanhas, promoções e ações estratégicas**.



Como impactamos os clientes:

- Push
- Modal (Mensagem dentro do app/site)
- SMS
- E-mail Marketing



Quando usados:



- Comunicados rápidos
- Alertas imediatos
- Ofertas personalizadas
- Lembretes de ações pendentes

Vantagens:



- Alta taxa de visualização
- Imediato e direto
- Personalizável
- Possibilidade de impactar clientes em lote

Relatórios

Potenciais PF

Esse relatório ajuda você a identificar clientes com potencial real de negócios e priorizar seu contato com mais assertividade.

Como acessá-lo:

Ambiente Operacional > Gerenciador de Clientes > **Relatórios**
> Acompanhamento Gerencial > **selecionar a carteira** >
Potencial PF

Filtros

Nome Relatório

Descrição relatório

Limpar

Pesquisar

Lista de Relatórios

Nome

Descrição

Potenciais PF

Clientes BRE PF, com indicação dos produtos Cheque Especial, Cartão de Crédito, CDB Automático e Banricompras, entre outros. Ref Risc



Como o Mercado Bancário atua?

Principais segmentações bancárias utilizadas no Brasil:

Varejo: atendimento massificado, produtos padronizados.

Intermediário: clientes com maior potencial de consumo, mas que ainda não atingem os critérios de alta renda.

Alta Renda: atendimento personalizado, assessoria financeira, produtos diferenciados/exclusivos.

Private Banking: clientes com patrimônio elevado, com acesso a investimentos exclusivos, consultoria tributária e patrimonial, planejamento sucessório e atendimento especializado.

Como Banrisul atua

Gerente de Relacionamento,

Onde você pode atuar?

Carteira Massificada

Carteira Perfil

Carteira Afinidade

} **VAREJO**

} **ALTA RENDA**

Carteira Agência Empresas

Carteira - Banrisul Empresas

} **PJ**



Segmentação Pessoa Física no Banrisul

Sub Plataforma PF:

Clientes com renda comprovada e captação inferior a R\$ 1.620,00

Plataforma PF:

Clientes com renda abaixo de R\$ 5.000,00

Investimento abaixo de R\$ 100.000,00

Perfil:

Clientes com renda a partir de R\$ 5.000,00 e até R\$ 15.000,00

Investimento acima de R\$ 100.000,00

Afinidade:

Clientes com renda a partir de R\$ 15.000,00

Investimento a partir de R\$ 300.000,00

Atividades Estratégicas: (médicos, dentistas, engenheiros, arquitetos, analistas de sistemas computacionais).

Grupo Familiar Afinidade: Cônjuges e filhos(as) de clientes já enquadrados também podem integrar a mesma carteira.

Segmento Perfil

Para quem procura soluções adequadas ao seu estilo de vida.

O que é?

O modelo prioriza praticidade, resolutividade acesso a um portfólio de produtos e serviços que facilitam o dia a dia.

Relacionamento que Conecta

A proximidade com o cliente permite entender suas necessidades e buscar soluções adequadas ao seu perfil e momento de vida.



Modelo de Atendimento

Atendimento personalizado:
agência física, atendimento online via
WhatsApp;

Direcionamento aos Produtos e
Serviços conforme perfil do cliente,
auxiliando em áreas como seguros,
investimentos e crédito imobiliário.

Benefícios

Alguns produtos e
serviços clientes
Perfil



 **banrisul**



Passagem livre em pedágios e estacionamentos

Tag Banrisul com tecnologia Veloe para aproveitar o tempo com o que realmente importa



Cinemas

Descontos na Rede GNC em todo o RS em ingresso e bomboniere



Assessoria de Investimentos e consultoria financeira

Segurança e remuneração diferenciadas



Carteiras Digitais

Praticidade, agilidade e segurança na palma da mão.



Aplicativo

Leiaute e serviços disponíveis para o segmento



Desconto ou Isenção de anuidade

Cartão de crédito Libre, com isenção de anuidade utilizando mínimo de R\$ 50,00 e cartões Gold e Platinum, isenção 5 anos de anuidade, conforme utilização mínima de cada cartão



Desconto 50% nos Cartões de Crédito e Banricompras

Shows no Auditório Araújo Vianna, Bar Opinião, KTO Arena e Teatro Túlio Piva.



Cheque Especial com taxas reduzidas

conforme saldo de investimentos



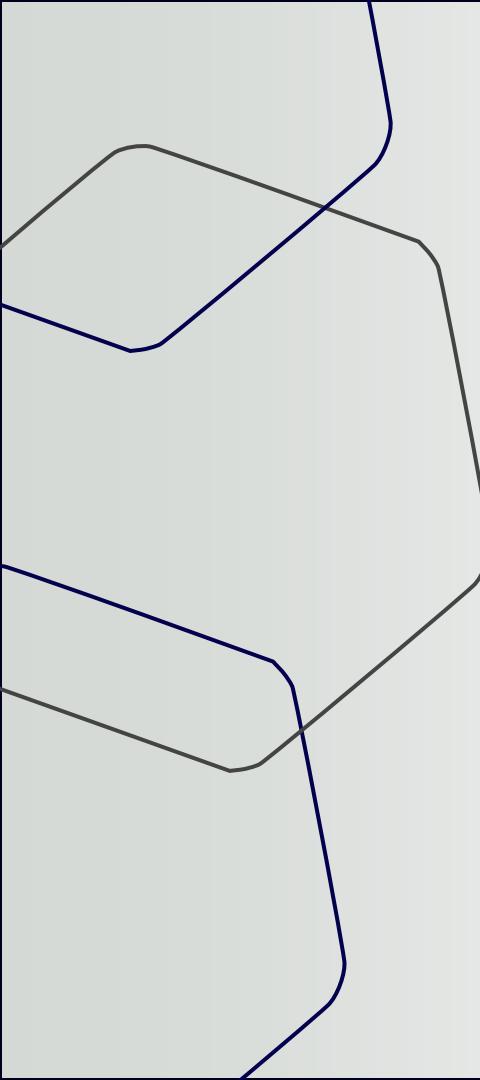
Sem juros

Limite e parcelamento sem juros no Banricompras



Conta Global

Experiências únicas em qualquer lugar do mundo: dólar americano, canadense, australiano, libra esterlina ou euro



Alta Renda

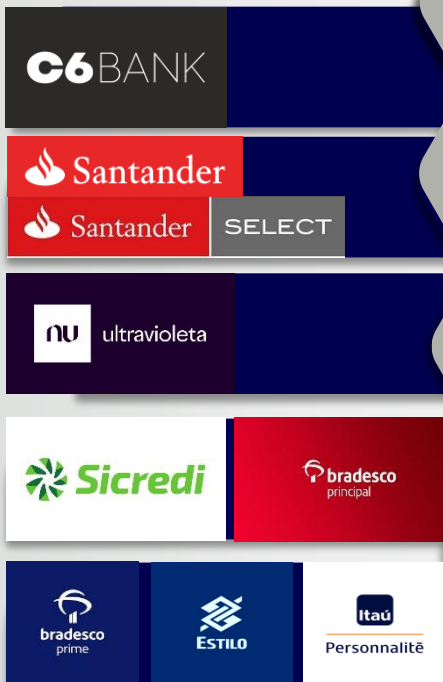


banrisul

afinidade

Principais bancos que atuam

no segmento alta
renda:



Hoje, há alguns bancos digitais que têm aderido ao foco no segmento alta renda, com produtos especializados, como o Nubank Ultravioleta e o C6.

Segmento Afinidade

O segmento alta renda do Banrisul

O que é?

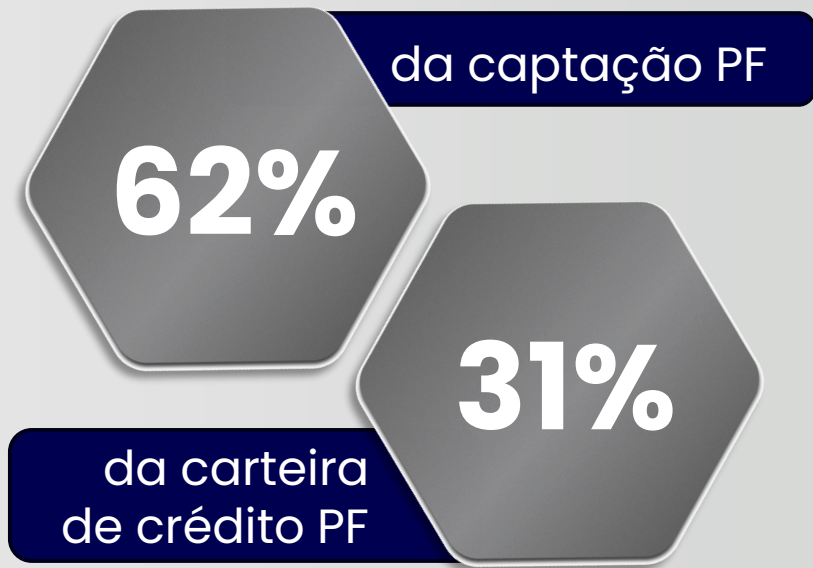
O Afinidade é o segmento do Banrisul voltado ao público alta renda, com foco em **relacionamento próximo e assessoria financeira personalizada**.

O modelo prioriza agilidade, resolutividade e a oferta de produtos e serviços de forma mais assertiva.



Por que estamos com foco no Afinidade?

O público Afinidade representa menos de **5%** da base, mas concentra:



Esses clientes possuem necessidades diferenciadas e demandam uma experiência de relacionamento especializada.

Nosso desafio é entregar uma experiência compatível com a relevância desse público para o Banco.

Reposicionamento Afinidade

O segmento alta renda do Banrisul

Como era

- Cliente tem acesso ao Segmento Afinidade apenas nas carteiras Exclusivas **Afinidade**
- Baixo aproveitamento de clientes potenciais
- Baixa aderência à proposta Afinidade

Cenário Pós Reposicionamento

- Cliente será enquadrado pelo perfil independente da carteira
- Melhor aproveitamento de clientes potenciais
- Atendimento qualificado em todas carteiras
- Acesso aos produtos do segmento
- Majoração de resultados.

Reposicionamento Afinidade

O segmento alta renda do Banrisul

Antes e Depois



Modelo de Atendimento

Clientes lotados em:

Carteira Afinidade → **Gerente de Relacionamento Afinidade.**

Carteira Perfil → **Gerente de Relacionamento Perfil.**

Carteira Plataforma → Atendimento **direcionado** pelo **Gerente-Geral.**

Caso o GG não esteja disponível, o atendimento será direcionado por um membro da administração.



Quem é o cliente **Afinidade**?



RENDA

renda mensal comprovada maior ou igual a R\$ 15.000,00;



CAPTAÇÃO/PREVIDÊNCIA

a partir de R\$ 300.000,00 em aplicações financeiras, considerando a soma dos saldos de previdência e captação (depósito a prazo, letra financeira, letras de crédito, fundos de investimentos e/ou poupança);



ATIVIDADE ESTRATÉGICA

enquadramento para as profissões de analista de sistemas computacionais, arquiteto, cirurgião-dentista, engenheiro ou médico.

Guia Afinidade

Acessem o **Guia Afinidade** no Espaço Comercial para consultar benefícios, diferenciais, orientações de atendimento e informações exclusivas do segmento.

Tudo o que você precisa para aproveitar ao máximo sua **experiência Afinidade** está em um só lugar.

ESPAÇO COMERCIAL



Banrisul Afinidade

Seja bem-vindo(a) ao espaço especial do Banrisul Afinidade!

Para que você possa **aprofundar o seu conhecimento** sobre o modelo Afinidade e conhecer as práticas recomendadas, criamos este espaço, no qual concentramos indicações, materiais e conteúdos desenvolvidos ao longo dos anos de estudos e experiência junto ao segmento pessoa física com alta renda.

Nosso **objetivo central** é contribuir diretamente para a qualificação da sua atuação, subsidiado aquisição e ampliação de conhecimento e entregando recursos complementares reunindo

Guia Banrisul Afinidade

Produtos

Apresentações do Segmento Afinidade

Cartão de Crédito

Médicos e Dentistas

Especialista de Investimentos

é um parceiro estratégico dos GRs
volume a partir de R\$300mil



Objetivo:

- Apoiar análises
- Apoiar recomendações
- Auxiliar em oportunidades de investimentos
- O relacionamento com o cliente segue sendo do GR

Benefícios

Produtos e serviços indicados
aos clientes do segmento



Pacote de Serviços Afinidade

Opções variadas, exclusivas para clientes do segmento, com carência e foco em retenção e fidelização



Cartões Premium

Mastercard Black e Visa Infinite com benefícios e possibilidade de isenção de anuidade.



Previdência Privada

Planos PGBL e VGBL para clientes e dependentes (incluindo Afinidade Júnior)



CredMed

para profissionais da saúde
- linha para antecipação de recursos



Capitalização

BanriCap Afinidade
BanriCap Master



Conta Afinidade

Conta diferenciada com estampas exclusivas (tradicional e Gre-Nal) no cartão, pacotes de serviços personalizados



Seguro Vida Afinidade

Cobertura ampla com capital segurado entre R\$500 mil e R\$2 milhões.



Letra Financeira Afinidade
e consultoria financeira

Segurança e remuneração diferenciadas



Investimentos

Conforme saldo de investimentos



CDB Afinidade

Limite e parcelamento sem juros no Banricompras



Linhas de Crédito

Crédito Afinidade, CDC Afinidade



Cartão Mastercard Black

Benefícios

Produtos e serviços indicados

aos clientes do segmento



**Passagem livre em pedágios
e estacionamentos**

Tag Banrisul com
tecnologia Veloe para
aproveitar o tempo com o
que realmente importa



Até 5 pontos

Por dólar nas compras
recorrentes no cartão Black; 2,5
em compras internacionais e 2,2
em compras nacionais



Salas VIP

Acesso a Salas VIP em
Aeroportos, estendido a
cartões adicionais



Conta Global

Experiências únicas em
qualquer lugar do mundo.
dólar americano,
canadense, australiano,
libra esterlina ou euro



**Desconto ou Isenção de
anuidade**

Cartões de crédito
Black e Infinite, conforme
utilização ou investimentos



Cinemas

Descontos na Rede GNC
em todo o RS em ingresso
e bomboniere



**Desconto 50% nos
Cartões de Crédito e
Banricompras**

Shows no Auditório Araújo
Vianna, Bar Opinião, KTO
Arena e Teatro Túlio Piva.



Aplicativo

Leiaute e serviços
exclusivos para o
segmento



**Assessoria de
Investimentos
e consultoria financeira**
Segurança e remuneração
diferenciadas



**Cheque Especial com
taxas reduzidas**
conforme saldo de
investimentos



Sem juros

Limite e parcelamento sem
juros no Banricompras



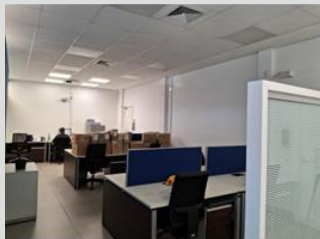
Carteiras Digitais

Praticidade, agilidade e
segurança na palma da mão.

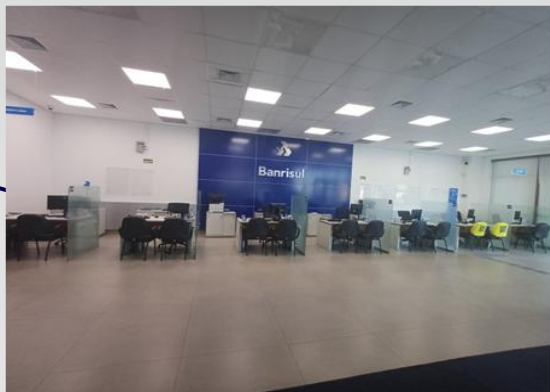
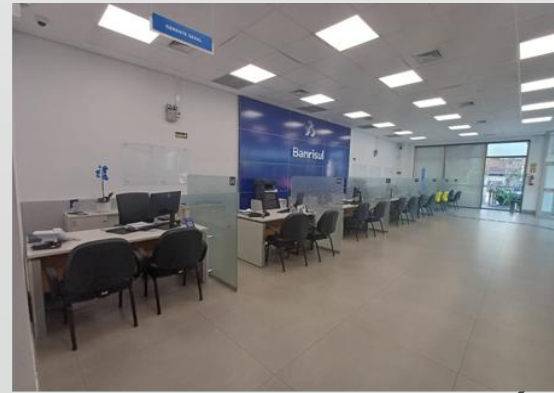
Cartão da conta com
Layout exclusivo



Agência Praça da Encol



Agência Nilo Peçanha



Brindes Afinidade

comercial_afinidade@banrisul.com.br



O que se espera do Gerente de Relacionamento?





Perfil, postura e apresentação

- Atuação dinâmica
- Domínio de conteúdos internos e externos
- Constante atualização
- Interesse genuíno em atender e solucionar demandas
- Empatia, cordialidade e discernimento nas comunicações.
- Vestimenta

Foco em interações agradáveis, respeitosas e não invasivas.

Padrão de Comunicação

Cortesia e Assertividade

Linguagem e abordagem

A escrita deve ser formal e correta, mesmo em canais informais como o WhatsApp, evitar uso de abreviações

Evitar envio de áudios, sempre prefira a linguagem escrita

A fala deve ser cordial e adaptada ao perfil do cliente, com uso de escuta ativa e construção da confiança.



O que queremos que o cliente perceba?

Queremos que o cliente diga:



Tenho um **gerente dedicado**

Tenho alguém que me conhece

Sou atendido de forma **resolutiva**

Tenho acesso a **especialistas**

Posso contar com o Banrisul para apoiar meus objetivos financeiros

O Papel do GR

Mais do que entender demandas, esperamos que o GR seja:

- ⬡ Consultor Financeiro
- ⬡ Gestor de Relacionamento
- ⬡ Gerador de Negócios
- ⬡ Embaixador do Segmento Afinidade
- ⬡ Referência de relacionamento do cliente



O que esperamos da atuação comercial

Gestão ativa da carteira

Todos os contatos
Registrados no Gerenciador

Giro de carteira

Acompanhar continuamente os clientes

Agenda
organizada e planejada

Foco em relacionamento

Entender os objetivos do cliente

Contato
proativo e recorrente

Identificar oportunidades

Atendimento consultivo

O Gerente de Relacionamento

não espera o cliente ligar

- Agenda contatos

- Mantém relacionamento frequente

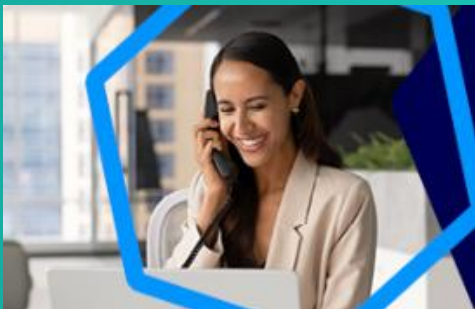
- Antecipa necessidades

- Trata cada cliente como único

- Atua com visão de longo prazo



Por onde devo começar?



Com qual cliente conversar hoje?

O **Gerenciador de Clientes** ajuda você a decidir onde focar a atenção, acompanhar clientes e encontrar oportunidades de negócio.

Rotinas



Gerenciador de clientes O principal aliado do GR



VISÃO 360°



VISITAS



GESTÃO DE
VENCIMENTOS



AGENDA
SEMANAL



PLANEJAMENTO



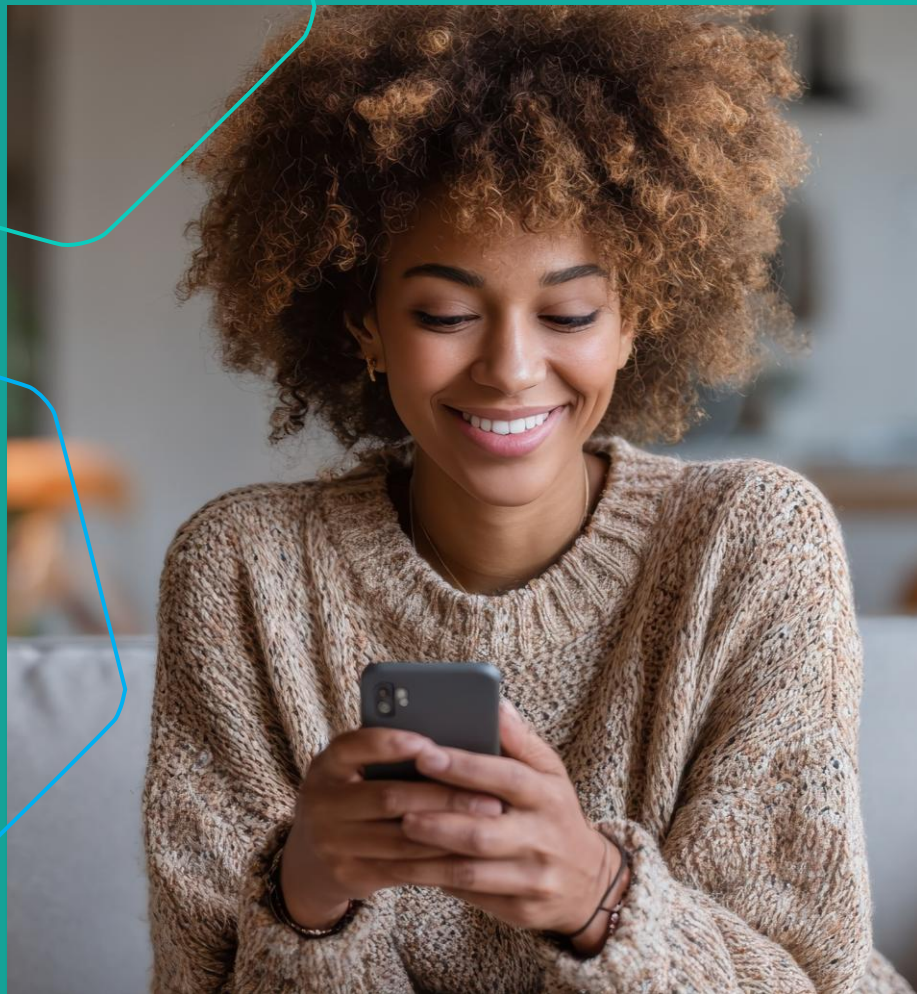
GIRO DE
CARTEIRA



DATAS
IMPORTANTES



CARTEIRA DE
INVESTIMENTOS



Principais canais de comunicação com seu cliente:

- WhatsApp*
- Celular
- Telefone Agência
- E-mail

*com a devida permissão do cliente

Ações Comerciais vigentes

-  Seu cartão, sem anuidade – 5 anos de isenção Gold, Platinum e Black;
-  Crédito Inteligente, taxas e prazos diferenciados para consignado Estadual, INSS e Municipal;
-  Crédito Imobiliário: Reabertura para o público em geral
-  Feirão de Seguridade Banrisul Seguros, durante o mês de agosto

PROCESSOS DIGITAIS – NOSSA JORNADA NO APP



Você sabe **tudo que o cliente** pode contratar no app?

Quais **produtos e serviços** pode contratar?

- Abertura de conta corrente
- Pagamentos de contas, pix, transferências...
- Solicitação Cartão de Crédito
- Banrifast
- Tag Veloe
- Global Account
- Créditos
- Investimentos
- Seguros, Capitalização, Previdência
- Consórcio
- Renegociação de dívidas
- E muito mais....

**Vamos celebrar suas
conquistas juntos?**

Bem na foto

Envie suas fotos para
Comercial_Espaço_Comercial@banrisul.com.br



Entrega das doações
arrecadadas na ação solidária.



Empregados do Banrisul na New
Balance 42K Porto Alegre.



Negociação da aquisição Vero.



Programa Move Brasil.



Participação da Banrisul Corretora
de Valores no evento XP Expert.



Entrega do prêmio da Rio Grande
Seguradora pelo sorteio do Seguro
Fácil Mais.



Feira em homenagem ao dia do Colono e Motorista de Cerro Branco.



5ª Mostra da Agricultura Familiar de Horizontina



Consórcio Banrisul



32º Fenadoce.



Visita institucional ao cliente Afinidade

O sucesso começa pelo relacionamento

Conheça sua carteira.

Antecipe necessidades.

Construa confiança.

Ofereça soluções.

Gere resultados.

Quanto melhor o relacionamento, maiores
serão as oportunidades de negócios.

Você é a peça-chave nessa
estratégica.

Conhecimento, planejamento e relacionamento,
são o caminho para grandes resultados no Segmento
Pessoa Física.

Obrigado!

Unidade Comercial de Varejo
Gerência Segmento Pessoa Física

Comercial_Pessoa_Fisica@banrisul.com.br
Comercial_Afinidade@banrisul.com.br

