



Santander

RELATÓRIO DE OUVIDORIA



2º SEMESTRE 2024

SOBRE O RELATÓRIO

Um instrumento de transparência

O Relatório Semestral de Ouvidoria é um dos instrumentos que utilizamos para prestar contas aos clientes, órgãos reguladores e toda a sociedade.

O documento apresenta indicadores de todas as empresas atendidas pela Ouvidoria Santander, o que inclui o Banco Santander e parte de suas coligadas.

Além de informar a sociedade sobre nossas atividades, o Relatório é direcionado ao cumprimento da Resolução nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, do Conselho Monetário Nacional (CMN).

Nas páginas a seguir, você encontra informações como:

- De que forma atua nossa ouvidoria;
- Quais os volumes e principais temas de reclamação no período;
- Como tratamos as reclamações para melhorar os serviços.

Boa leitura!

ESTE RELATÓRIO ABRANGE AS SEGUINTES EMPRESAS DO GRUPO:

- Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A. (Santander Financiamentos)
- Banco Bandepe S.A.
- Banco Hyundai Capital Brasil S.A.
- Banco RCI Brasil S.A. (Mobilize)
- Banco Santander (Brasil) S.A.
- Santander Brasil Administradora de Consórcio Ltda.
- Santander Brasil Gestão de Recursos Ltda.
- Santander Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A.
- Santander Leasing S.A. Arrendamento Mercantil
- Superdigital Instituição de Pagamentos S.A.
- Santander Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.

Estão contempladas também as instituições supervisionadas pela Susep (Superintendência de Seguros Privados):

- Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S.A.
- Zurich Santander Brasil Seguros S.A.
- Evidence Previdência S.A.
- Santander Capitalização S.A.
- Santander Auto S.A.

A empresa BEN Benefícios e Serviços Instituição de Pagamento S.A. não faz parte do nosso Prudencial desde 18/06/2024.



Sumário

4 Clientes
Política de Relacionamento com Clientes
Canais de atendimento

9 Nossa Ouvidoria
Papel da Ouvidoria
Canais externos
Canais internos
Governança de Melhoria Contínua
Metodologia de Melhoria Contínua



CLIENTES

GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Um banco orientado para encantar os clientes



No Santander, temos uma governança rigorosa para acompanhar a experiência do cliente. O objetivo é garantir que todas as equipes estejam alinhadas às mesmas premissas e sigam as melhores práticas de atendimento e relacionamento, em qualquer canal de relacionamento, em qualquer parte do país.

Esse trabalho começa pela Política Institucional de Relacionamento com Clientes (PRC). Para garantir uma abordagem completa, a governança da PRC é sustentada por pilares que abrangem todas as fases da jornada do cliente, desde o desenvolvimento e comercialização dos produtos até o suporte pós-venda.

Entre outros aspectos, a PRC:

- Estabelece os comportamentos esperados dos colaboradores para o relacionamento com o consumidor;
- Regula a aderência das equipes e iniciativas ao modelo de atendimento com mecanismos de incentivo e responsabilização;
- E cria a governança para o aperfeiçoamento contínuo.

Os avanços da PRC no semestre

Clientes vulneráveis

No último semestre, a gestão da PRC seguiu focada em evoluir em um de seus temas prioritários: a atenção diferenciada aos clientes vulneráveis – grupo que identificamos a partir de aspectos sociais, financeiros, de acessibilidade e pelo nosso novo pilar de vínculo familiar.

Como resultado do trabalho direcionado, realizamos ao longo dos últimos meses diversas entregas que contribuem para aprimorar a experiência desse público com o Banco.



Comitê de Experiência do Cliente

Outra frente de evolução no semestre foi o Comitê de Experiência dos Clientes – CXC (leia mais sobre o órgão na [página 13](#)), fórum semanal que trata de toda a jornada do cliente no Banco e que conta com a alta da liderança da instituição.

Na segunda metade de 2024, o Comitê promoveu debates e pautas centrados na experiência do consumidor e tomou decisões que beneficiam diretamente os clientes.



Faróis de Efetividade

Por fim, avançamos no Programa de Faróis de Efetividade, com entregas como:

- Ajuste no modelo de incentivos para os canais de venda, garantindo uma venda mais transparente e adequada ao público-alvo e maior satisfação aos clientes;
- Ações recorrentes de melhorias nas jornadas, orientações, comunicação e treinamentos relacionados a cartão de crédito;
- Implantações no canal mobile (aplicativo Santander Brasil PF), que permitem mais personalização e melhorias relevantes na usabilidade, tornando o uso do cliente mais simples e intuitivo.



CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento eficiente e sem asteriscos

Para manter relacionamentos de qualidade, oferecemos um amplo repertório de canais de atendimento, que incluem opções do tipo digital, físico e remoto.



Por meio desse cardápio completo, queremos que os clientes conversem e transacionem conosco quando, onde e como quiserem.

Além de disponibilizar os canais adequados, investimos em ofertas e comunicações claras, sem asteriscos, para que todos entendam com clareza as soluções que estão contratando e façam o melhor uso dos nossos serviços.

Confira aqui quais são os canais primários mais utilizados. E, logo na sequência, saiba tudo sobre a Ouvidoria, que atende clientes que já passaram por outros canais anteriormente!

Central de atendimento

Informações sobre os produtos e serviços do Banco por meio de atendimento telefônico. Conta com uma URA (sistema de atendimento por telefone) humanizada, que realiza atendimento transacional e consultivo. Disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, inclusive feriados.

Para entrar em contato:**4004 3535** (Capitais e regiões metropolitanas)**0800 702 3535** (Demais localidades)

SAC (serviço de atendimento ao consumidor)

Para reclamação, cancelamento ou solicitação de informação. Disponível 24h por dia, de segunda a segunda. Sua atuação é regulamentada pelo Decreto Federal 11.034/2022, que trata dos direitos básicos do consumidor.

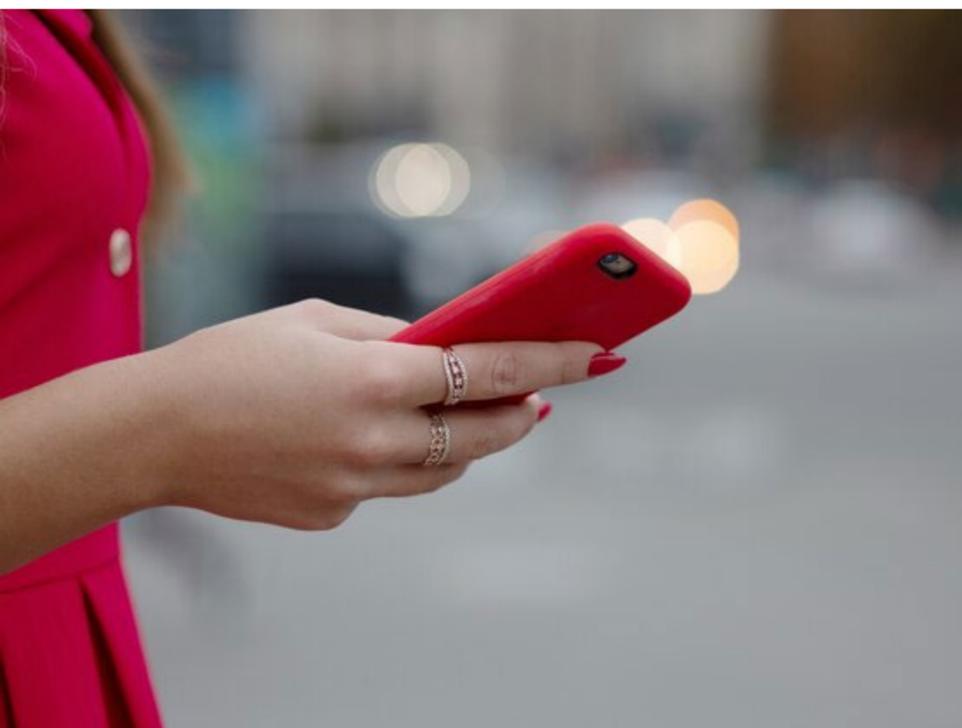
Para entrar em contato:**0800 762 7777**No exterior, **55 (11) 3012 3336** (ligações a cobrar)**Atendimento exclusivo em libras:**app.octagora.com/s/StderLibrs

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20, exceto feriados.

Assistente Virtual

É a nossa Inteligência Artificial e Coletiva, embarcada no Internet Banking, app Santander e WhatsApp. Tira dúvidas e resolve demandas, como ativar chave pix e aumentar o limite de crédito do cartão.

Para começar a usar: acesse
santander.com.br/atendimento-santander



Redes sociais

Temos uma equipe dedicada exclusivamente a apoiar os clientes no Facebook, LinkedIn, X, Instagram e TikTok, 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados.

O grupo conversa em linguagem típica das redes sociais para tirar dúvidas e resolver problemas – e ainda busca estreitar vínculos a partir de interações hiper personalizadas. A equipe tem capacidade de solucionar mais de 2 mil conversas por dia.

Para entrar em contato:
facebook.com/santanderbrasil
linkedin.com/company/grupo-santander-brasil/
x.com/santander_br
instagram.com/santanderbrasil
tiktok.com/@santander_br

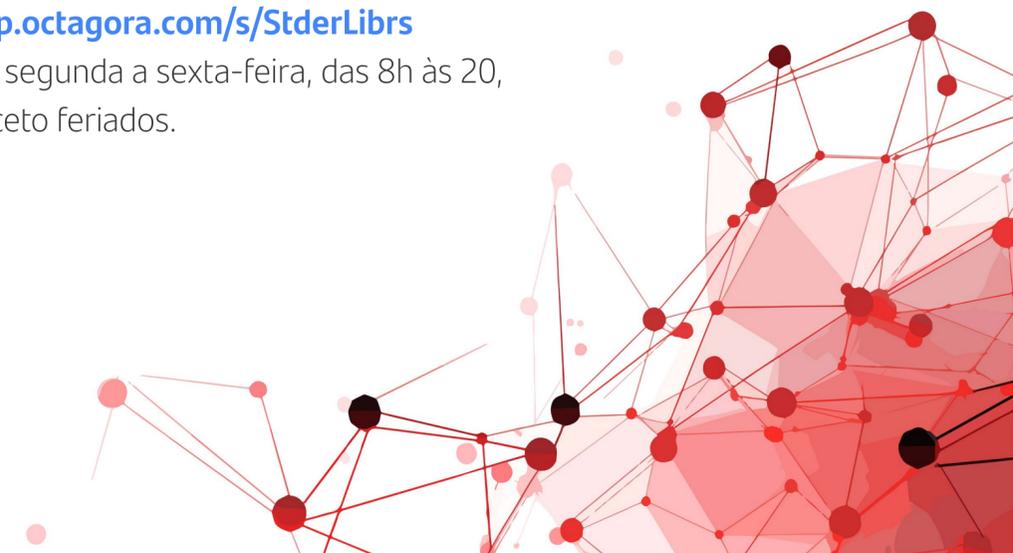
Ouvidoria

A Ouvidoria atende clientes que já passaram por outros canais anteriormente. Sua missão é dar uma solução definitiva para as demandas em aberto.

Para entrar em contato:
0800 726 0322
No exterior, **55 11 3012 0322** (ligações a cobrar).

WHATSAPP - Basta salvar o número **55 11 3012 0322** na sua agenda e interagir conosco.
De segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.

Atendimento exclusivo em libras:
app.octagora.com/s/StderLibrs
De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, exceto feriados.





NOSSA OUVIDORIA



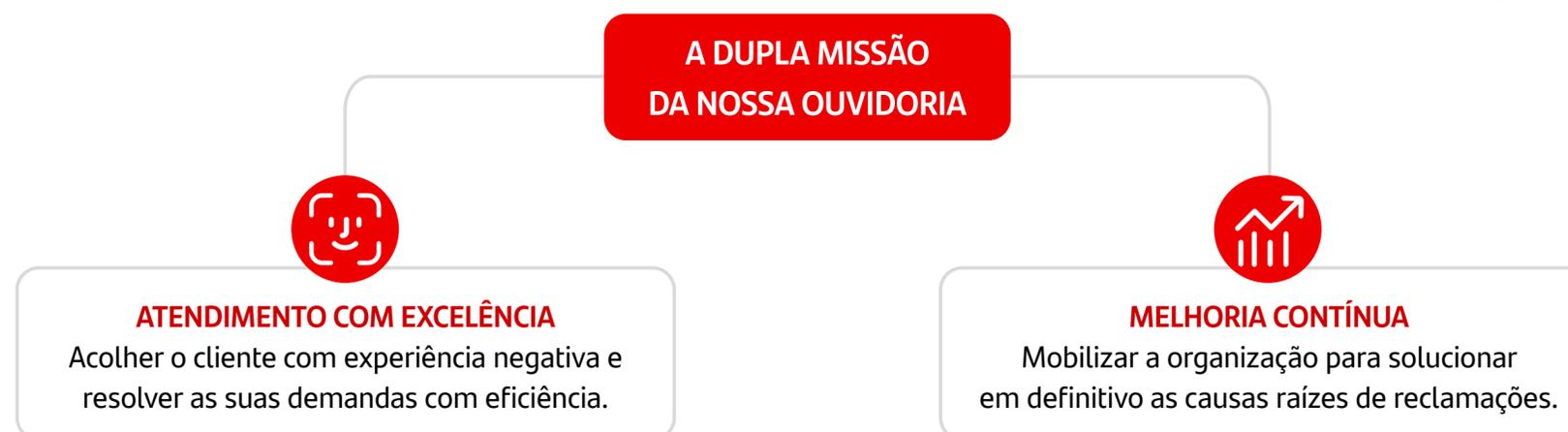
PAPEL DA OUVIDORIA

Muito além de uma linha de defesa

A Ouvidoria cumpre duas funções imprescindíveis na nossa busca por construir relacionamentos de qualidade com os públicos que transacionam conosco:

- Ser a última instância no atendimento às demandas de clientes que passaram por outros canais da organização, acolhendo o consumidor e encontrando respostas ágeis e definitivas;
- Desencadear os processos para que o Banco corrija eventuais pontos de fricção na experiência do cliente. Esse trabalho é realizado na frente de Melhoria Contínua por um time que analisa dados, identifica causas raízes de reclamações e articula com outras áreas a construção de planos de ação.

Confira nas páginas a seguir mais detalhes sobre o trabalho realizado em ambas as frentes.



CANAIS EXTERNOS

Trabalho colaborativo em benefício do cliente

No Santander, embora nossa Ouvidoria conte com uma plataforma completa de canais próprios, respeitamos a decisão de alguns clientes de apresentar suas demandas por meio de órgãos reguladores e de defesa do consumidor.

Nesses casos, optamos pelo caminho mais eficaz no desafio de gerar uma boa experiência: trabalhar em parceria com essas entidades para realizar os atendimentos com máxima agilidade e fluidez.

Veja a seguir os indicadores da nossa participação nesses canais externos no segundo semestre de 2024.

Procons

São órgãos de defesa do consumidor espalhados pelo território nacional. Entre outras ações, cabe a eles mediar a relação entre consumidores e empresas quando clientes insatisfeitos buscam o seu apoio. Neste semestre, o total de acionamentos nos Procons foi de **26.386**.

Consumidor.Gov

É uma plataforma pública, idealizada pela Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor) do Ministério da Justiça. Lá, os consumidores podem apresentar suas reclamações às empresas cadastradas e buscar solução com mediação do Estado. Neste semestre, tivemos um total de **34.192** acionamentos na plataforma.

Os demais indicadores da plataforma foram comprometidos devido à instabilidade no site Consumidor.gov percebida no segundo semestre.

CANAIS INTERNOS (SAC E OUVIDORIA)

Monitoramento constante da qualidade

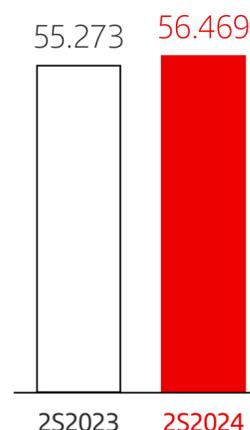
No Santander adotamos um modelo de gestão baseado em dados, o que nos permite compreender com clareza quais são as fortalezas e as oportunidades de melhoria da operação, além de corrigir de forma precoce eventuais tendências negativas.

Confira a seguir os principais indicadores dos nossos canais.

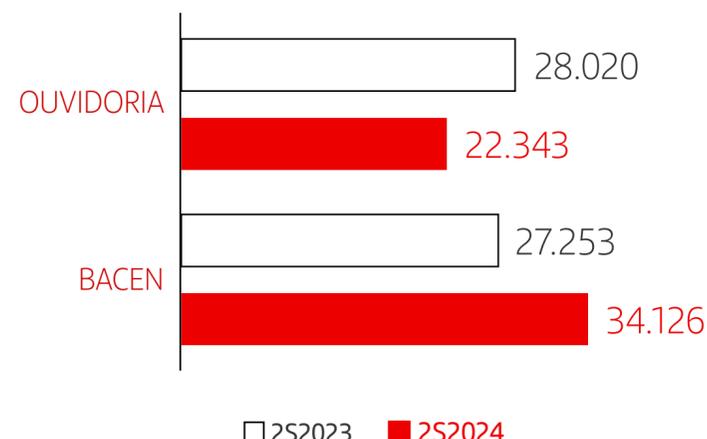
OUVIDORIA



VOLUME DE ATENDIMENTO (OUVIDORIA + BACEN)



VOLUME DE ATENDIMENTO POR CANAL (OUVIDORIA + BACEN)



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

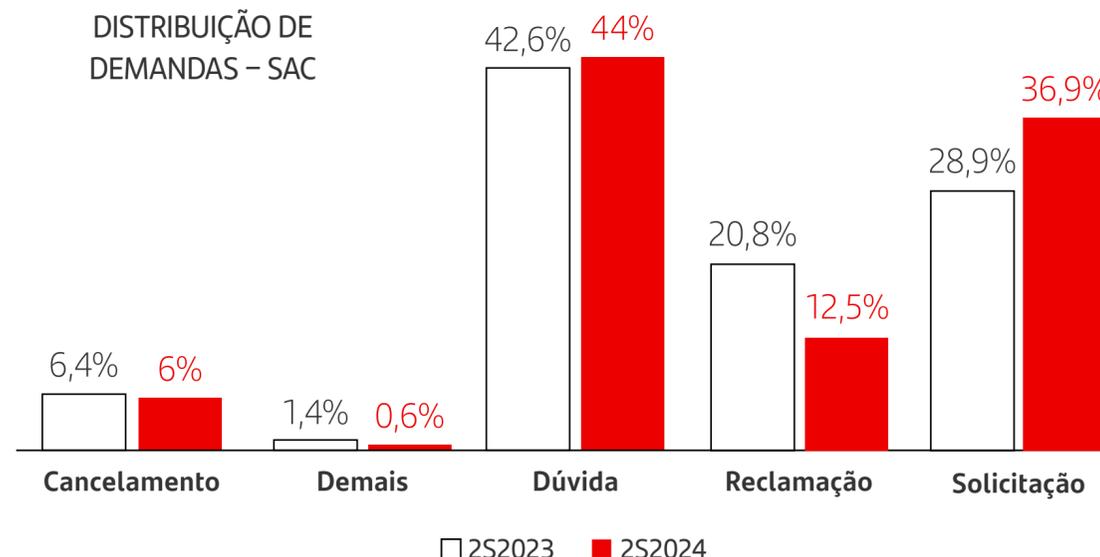
Capta a avaliação do cliente em relação à solução apresentada pelo Banco para a sua demanda e à qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria. A escala utilizada vai de 1 a 5, sendo 1 a pior experiência e 5, a melhor.



SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Canal indicado para quem busca apresentar uma reclamação, realizar um cancelamento ou solicitar uma informação.

DISTRIBUIÇÃO DE DEMANDAS – SAC



GOVERNANÇA DE MELHORIA CONTÍNUA

Presença constante para mobilizar a organização

Com o intuito de representar a voz do cliente e mobilizar a organização, nossa Ouvidoria tem participação prioritária em fóruns e comitês que reúnem diversas áreas do Banco, inclusive a alta liderança. Confira os principais.

Comitê de experiência do cliente (CXC)

É um órgão que tem como missão garantir as boas práticas e evoluir no relacionamento com clientes, acelerando e apoiando a transformação do banco sempre em prol do cliente.

Com recorrência semanal aborda pautas temáticas e estratégicas, com alavancas para evolução dos temas na visão Cliente, pautas de Produtos e Canais, em que são acompanhados os indicadores e planos de ação para melhorar as jornadas, e pautas de indicadores, que são transversais e permitem o acompanhamento de KPIs e apontamentos relevantes. As pautas têm por objetivo proporcionar ao Comitê uma visão ampla para debate e evolução da experiência e do relacionamento com os Clientes.

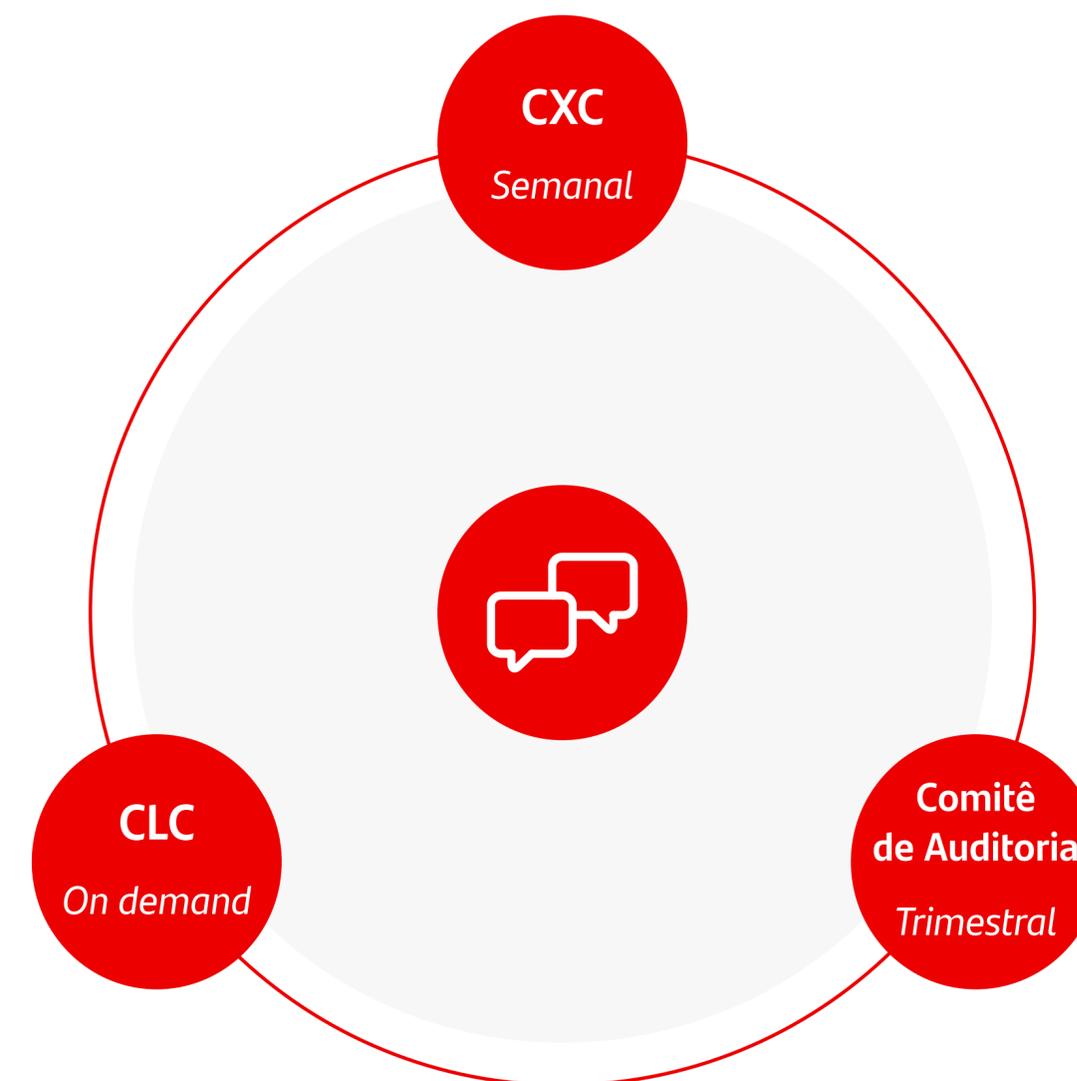
Comitê Local de Comercialização (CLC)

Trata-se de um comitê voltado a discutir o lançamento de produtos que podem gerar grande impacto ao cliente.

No CLC, a Ouvidoria emite parecer e tem poder de veto em relação a novos produtos e serviços, a fim de garantir que as ofertas estejam em conformidade com as normas internas e sejam adequadas ao consumidor. O objetivo é assegurar que a jornada de contratação e pós-venda esteja alinhada da melhor maneira possível ao cliente.

Comitê de Auditoria

No Comitê de Auditoria, a Ouvidoria apresenta as reclamações registradas em todos os canais de relacionamento com o cliente, temas de satisfação e as ações propostas para melhoria da experiência.



METODOLOGIA DE MELHORIA CONTÍNUA

Nossa forma de aprimorar a experiência do cliente

Na Ouvidoria Santander, temos métodos de trabalho para cada etapa da jornada de Melhoria Contínua.

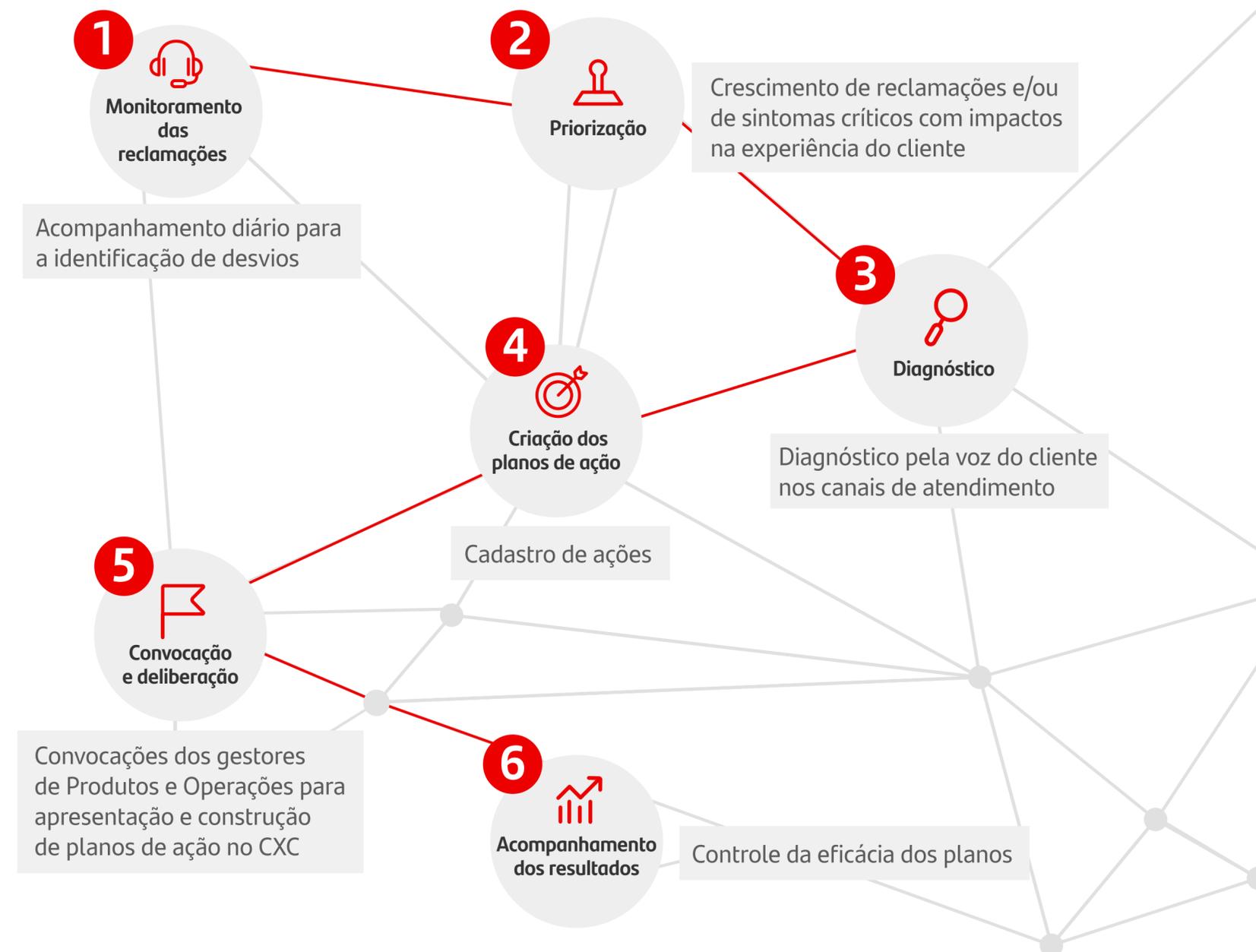
A metodologia tem seis passos (que podem ser conferidos na arte ao lado) e visa incansavelmente aprimorar a experiência dos clientes.

Por meio desse modelo, continuamos a fortalecer e a aprofundar as frentes de acompanhamento a partir da voz dos nossos clientes, interagindo com as diferentes áreas, participando de fóruns e eventos que enriquecem nossa capacidade de oferecer soluções com qualidade e precisão para nossos clientes.

No dia a dia, seguimos os princípios Lean e Ágil como nossa bússola para evolução. Nosso time está dedicado a identificar oportunidades, colaborando estreitamente com as equipes de negócios desde a análise das causas potenciais até a investigação da raiz do problema e a elaboração de planos de ação. Após implementação desses planos, monitoramos continuamente para garantir a eficácia das medidas adotadas.

Nossos compromissos são superar as expectativas e seguir de perto a jornada do cliente em todas as etapas, realizando um acompanhamento centrado na experiência desde o momento da contratação até o suporte no pós-venda.

JORNADA COMPLETA DE MELHORIA CONTÍNUA





Simples. Pessoal. Justo.