

 Santander
RELATÓRIO DE OUVIDORIA
2º semestre 2025



Sumário

4

Cientes

Política de Relacionamento com Cientes

Canais de Atendimento

8

Nossa Ouvidoria

Papel da Ouvidoria

Canais externos

Canais internos

Governança de Melhoria Contínua

Metodologia de Melhoria Contínua

Sobre este relatório

Um canal de diálogo e transparência

A Ouvidoria Santander é um espaço criado para ouvir com atenção, tratar com respeito as manifestações dos clientes e transformar cada contato em oportunidades de melhorias dos nossos serviços.

Este relatório tem como objetivo apresentar, de forma clara e transparente, como as manifestações dos clientes são recebidas, analisadas e utilizadas para aprimorar continuamente a atuação do banco.

Aqui você encontrará informações e dados referentes a todas as empresas atendidas pela Ouvidoria Santander, incluindo banco e coligadas. Mais do que cumprir a Resolução nº 4.860 do Conselho Monetário Nacional, este relatório reforça nosso compromisso com a transparência, o diálogo e a evolução constante dos nossos produtos e serviços.

Neste relatório, você vai conhecer:

- Como funciona a nossa Ouvidoria;
- Os principais temas e volumes de reclamações do semestre; e
- As ações adotadas para tratar essas demandas e melhorar a experiência dos Clientes

Esperamos que este conteúdo seja útil e demonstre o quanto a opinião dos nossos clientes e usuários é importante para nós.

Este relatório abrange as seguintes empresas do grupo:

- 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 Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento S.A. (Aymoré)
- Santander Leasing S.A. Arrendamento Mercantil
- 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.



CLIENTES

Política de Relacionamento com Clientes

Princípios que nos guiam

A experiência do cliente é uma prioridade para o banco. Para isso contamos com uma governança sólida que garante que todas as áreas atuem de acordo com os mesmos princípios e boas práticas de atendimento, em todos os canais e em qualquer região do país.

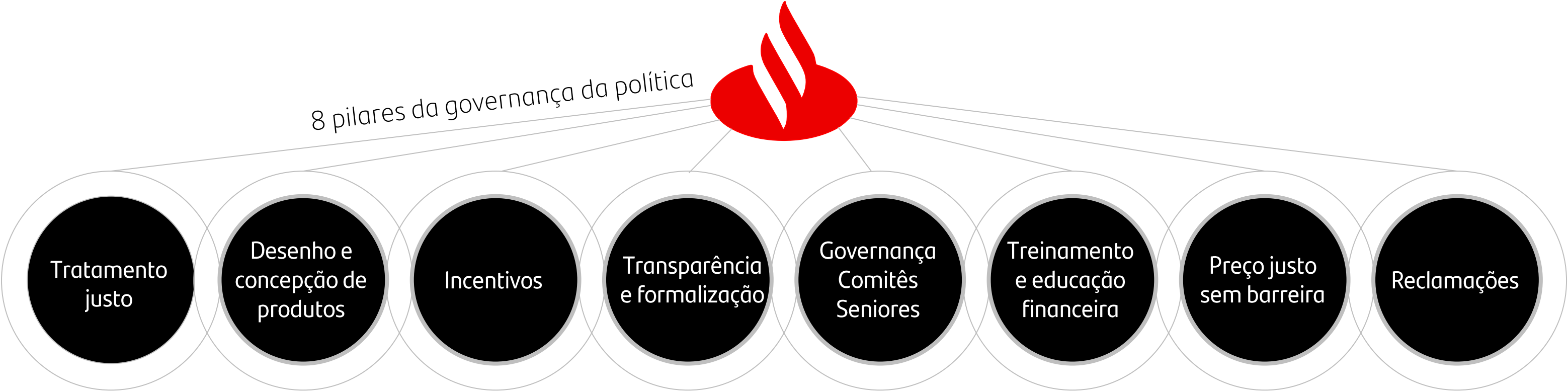
Esse compromisso começa com a nossa Política Institucional de Relacionamento com Clientes (PRC), que orienta toda a jornada do cliente. Desde a criação e a oferta de produtos até o atendimento no pós-venda, seguimos diretrizes que asseguram uma atuação integrada, consistente e sempre focada nas necessidades dos clientes.

A PRC:

Define os comportamentos esperados dos colaboradores no relacionamento com os clientes;

Garante que equipes e iniciativas estejam alinhadas ao modelo de atendimento, com mecanismos de incentivo e responsabilização;

Reforça a importância de uma atuação ética, empática e centrada no cliente em todas as interações





Clientes vulneráveis

Reforçamos o nosso compromisso com os clientes vulneráveis adotando práticas que assegurem suporte, tratamento dedicado e decisões orientadas à proteção dos nossos clientes mais sensíveis. Nos últimos meses adotamos as seguintes práticas:

- **Prevenção e segurança:** Comunicações preventivas sobre fraude e tratamento diferenciado para clientes monitorados;
- **Gestão de Consequências e Incentivos:** evolução e ampliação da gestão de consequências e incentivos para assegurar melhor tratamento aos clientes vulneráveis;
- **Voz do Cliente:** expansão dos índices de monitoramento de satisfação dos clientes para maior entendimento dos clientes e implantação de melhorias.

Faróis de efetividade

- Evoluímos no Programa **Faróis de Efetividade**, destacamos:
- Melhorias na **jornada de Cartão de crédito** relacionadas a limites, garantindo aos clientes PF uma experiência mais fluída.
- Otimização dos atendimentos relacionados a rechamadas para garantir uma **experiência mais ágil e resolutiva** aos clientes.
- Avanços na jornada de pacote de serviços no aplicativo Santander Pessoa física, gerando maior transparência e controle aos clientes.
- Melhora da experiência e satisfação dos clientes na **jornada de Consignado** relacionado ao processo de baixa de margem do cartão consignado, proporcionando maior agilidade aos clientes.

Comitê de experiência do cliente

O Comitê de Experiência dos Clientes (CXC) no segundo semestre de 2025 continuou evoluindo como instância estratégica essencial para efetividade da Política de Relacionamento com Clientes e melhoria da jornada do Cliente no banco.

Formado pela alta liderança corporativa, o CXC manteve seu papel de governança executiva ao promover discussões estruturantes capazes de gerar impactos concretos na experiência dos clientes. Durante o segundo semestre, o Comitê fortaleceu o alinhamento institucional em torno de temas prioritários e estratégicos, direcionando iniciativas que promovem o cuidado e satisfação dos clientes com o banco.

O treinamento “Centralidade no Cliente”, que contempla temas essenciais como Política de Relacionamento, Clientes Vulneráveis, Código de Defesa do Consumidor e Risco de Conduta na Comercialização de Produtos, avançou significativamente no período. A capacitação já conta com mais de 94% de público treinado. Esse avanço reforça o compromisso institucional com a disseminação de práticas de relacionamento com o cliente e com o desenvolvimento contínuo das equipes.

Canais de Atendimento

Relacionamento que se adapta a você

Buscamos oferecer um atendimento cada vez mais transparente e acessível, reforçando nosso compromisso com a qualidade no relacionamento com os clientes.

No Santander, a transparência e a facilidade de contato fazem parte do nosso dia a dia. Por isso, disponibilizamos diferentes canais de atendimento, para que cada cliente escolha a forma mais conveniente de falar conosco.

Além disso, cuidamos para que nossas comunicações sejam sempre claras, simples e fáceis de entender, garantindo uma experiência mais acessível para todos.

Assistente Virtual

É a nossa solução de Inteligência Artificial integrada no Internet Banking, app Santander e WhatsApp. Acesse: santander.com.br/atendimento-santander

SAC

24 horas, Todos os dias
0800 762 7777
capitais e regiões metropolitanas
No exterior, **55 (11) 3012 3336**
(ligações a cobrar)

Central de Atendimento

2ª a 6ª feira, das 6h às 22h
Sábado das 8h às 19h
Domingo das 09h às 16h
4004 3535 capitais e regiões metropolitanas
0800 702 3535 demais localidades

Ouvidoria

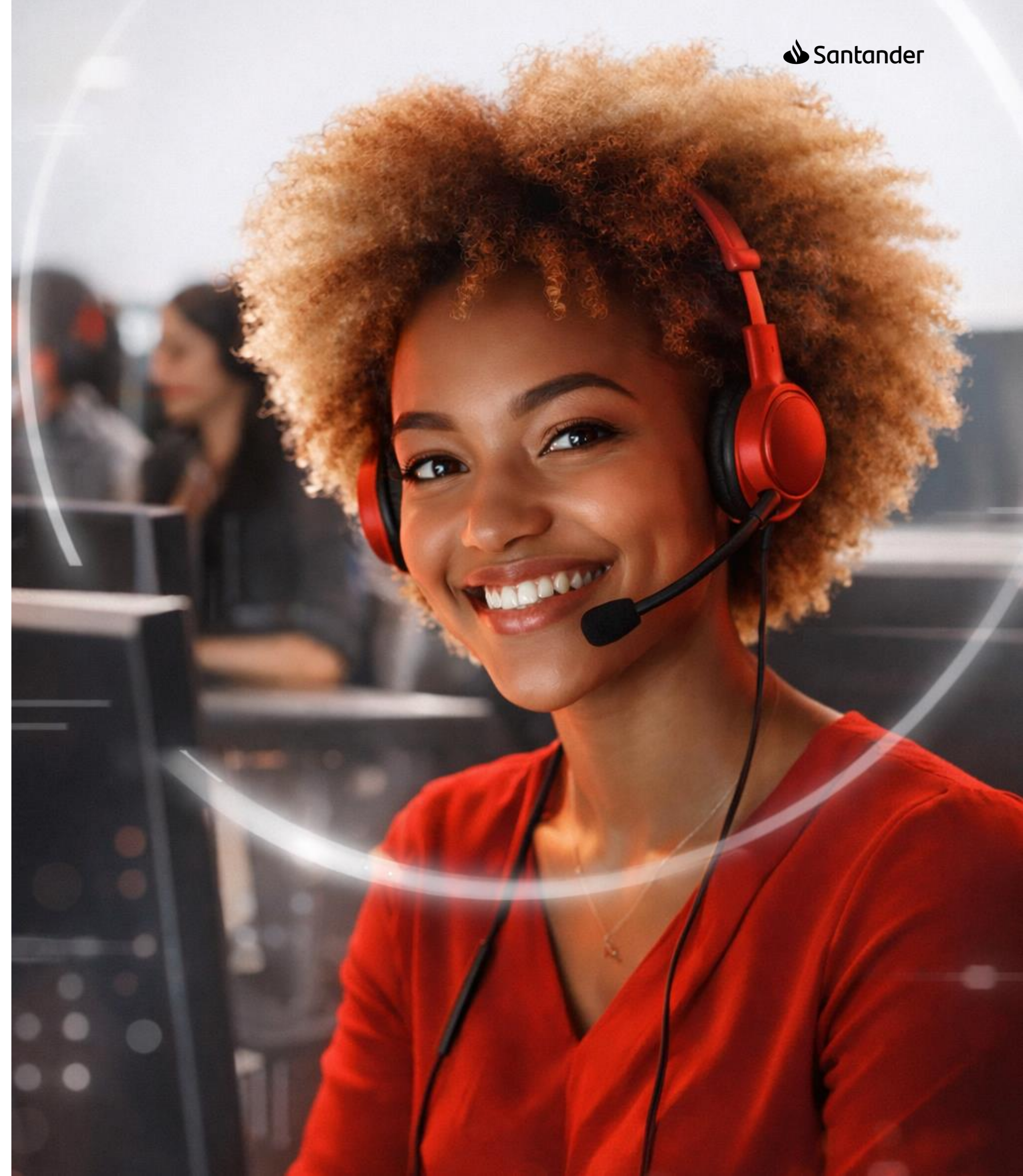
De 2ª a 6ª feira, das 9h às 18h, exceto feriados
0800 726 0322
No exterior, **55 (11) 3012 0322** (ligações a cobrar).
Whatsapp, **55 (11) 3012 0322**

Redes Sociais

 facebook.com/santanderbrasil
 linkedin.com/company/grupo-santander-brasil/
 x.com/santander_br
 instagram.com/santanderbrasil
 tiktok.com/@santander_br

Atendimento em libras

SAC e Ouvidoria com atendimento exclusivo
De 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h, exceto feriados.
<https://www.santander.com.br/atendimento-santander/>





**NOSSA
OUVIDORIA**

Papel da Ouvidoria e estrutura

Muito além de um canal de última instância

A Ouvidoria Santander é parte essencial da nossa estrutura de relacionamento com clientes. Atua como uma instância superior de atendimento, dedicada à análise e à solução de demandas mais complexas.

Ela entra em ação quando as questões não foram resolvidas nos canais de atendimento habituais, trabalhando de forma cuidadosa, independente e focada na busca da melhor solução para cada cliente.

A atuação da Ouvidoria está baseada em três pilares:

- **Agilidade na resolução:** uso de processos que permitem respostas mais rápidas e eficientes aos clientes
- **Análise aprofundada:** avaliação completa de cada caso, considerando todos os aspectos envolvidos
- **Tratamento personalizado:** atendimento que respeita a individualidade de cada cliente e suas necessidades específicas

Possui estrutura compatível com a complexidade dos produtos, serviços e processos do banco. Conta com regulamento próprio e é reconhecida pelas áreas de Segurança, o que reforça sua atuação técnica, independente e estratégica.

Nossa Estrutura



CLIENTE
SANTANDER

MARIO LEÃO
CEO

GERMANUELA ABREU
VPE PESSOAS CULTURA &
OUVIDORIA

ADRIANA PAPAFILIPAKIS
OUVIDORA

Nossa Missão

Ouvir e acolher com atenção as demandas recebidas, oferecendo respostas claras, justas e conclusivas.

Atuar como agente de transformação, contribuindo para que o banco identifique oportunidades de melhoria e corrija pontos de atrito na jornada do cliente.

Canais Externos

Parceria que gera resultados

Mesmo contando com um ampla estrutura de canais de atendimento, reconhecemos e respeitamos o direito de cada cliente escolher como deseja se manifestar – inclusive por meio de órgãos reguladores ou entidades de defesa do consumidor.

Quando o cliente opta por esses canais externos, atuamos com atenção especial para garantir uma experiência positiva, para isso:

- Mantemos parcerias colaborativas com estas instituições
- Damos prioridade à solução das demandas recebidas
- Asseguramos uma comunicação clara e transparente
- Tratamos cada caso com o respeito, cuidado e consideração

Essa atuação reforça nosso compromisso em preservar a confiança de quem escolhe o Santander como seu parceiro financeiro.

A seguir, apresentamos os principais indicadores

PROCONS

Os Procons estão presentes em todo o Brasil e desempenham um papel fundamental na defesa dos direitos dos consumidores. São órgãos públicos que atuam na mediação de conflitos entre consumidores e empresas.

Acionamentos no semestre: **32.349**

CONSUMIDOR.GOV

É uma plataforma pública criada pela Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor) do Ministério da Justiça. Por meio dela, os consumidores podem registrar reclamações diretamente com as empresas participantes. A plataforma permite a busca de soluções de forma simples, transparente e com o acompanhamento do Estado, fortalecendo o diálogo entre consumidores e empresas.

PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV

ÍNDICE DE SOLUÇÃO	RECLAMAÇÕES RESPONDIDAS	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTAS	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO
81%	99,9%	5 dias	1,99
*Escala de 1 a 5			Fonte: site consumidor.gov (20/01/2026)

Acionamentos no semestre: **59.735**

BACEN

O Banco Central do Brasil (Bacen) é o responsável por regular e fiscalizar o sistema financeiro, atuando também na proteção dos direitos dos consumidores de serviços financeiros. Quando um cliente registra uma manifestação por este canal , a Ouvidoria analisa com atenção, busca a melhor solução possível e responde diretamente ao órgão regulador, com transparência e responsabilidade.

10º lugar 4ºTRI25 Fonte: site bcb.gov 22/01/2026

No ranking de reclamações

Acionamentos no semestre: **53.150**

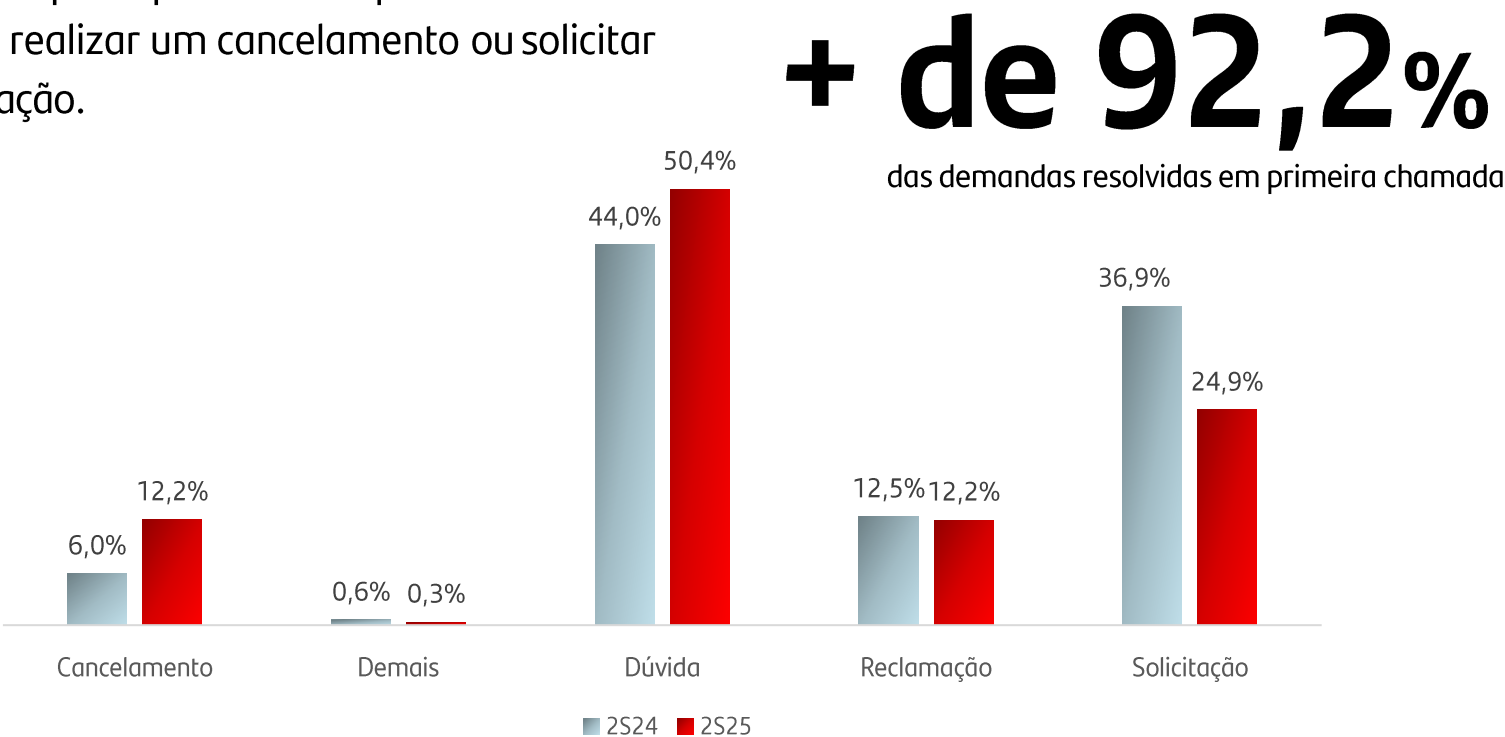
Canais Internos

Qualidade sempre em foco

No Santander adotamos um modelo de monitoramento e gestão orientado por dados, que nos permite identificar com clareza os pontos fortes da operação, as oportunidades de melhoria e agir de forma antecipada para corrigir eventuais tendências negativas.

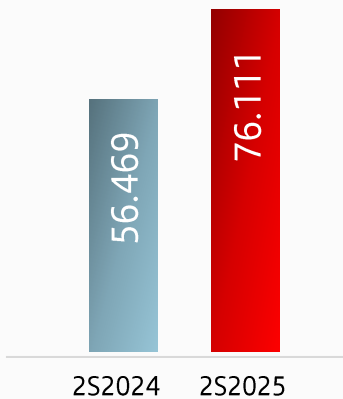
Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC

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

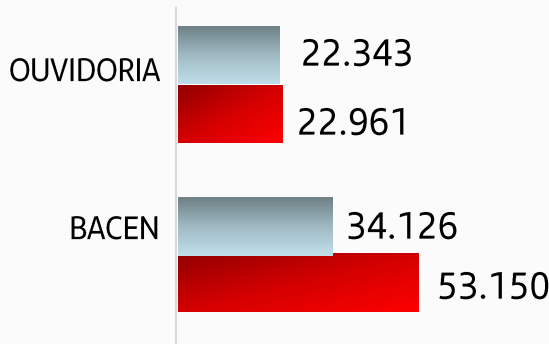


Ouvidoria

VOLUME DE ATENDIMENTO
(Ouvidoria + Bacen)



VOLUME DE ATENDIMENTO POR CANAL



Pesquisa de Satisfação

Busca identificar a avaliação do cliente em relação a dois aspectos: a solução apresentada pelo Banco para a sua demanda e a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria. A pesquisa usa uma metodologia na qual a pessoa pode nos avaliar com notas de 1 a 5. Dentro dessa escala, 1 significa a pior experiência e 5, a melhor.

Atendimento da Ouvidoria

3,85

Solução Apresentada

3,63

Agilidade

Nossos clientes esperam soluções rápidas. Por isso buscamos sempre concluir as demandas em prazo inferior ao previsto pela regulação.

80%

das demandas solucionadas na Ouvidoria em menos de 5 dias

Governança de Melhoria Contínua

Presença constante para mobilizar toda a organização

Para amplificar a voz do cliente e acelerar melhorias, a Ouvidoria exerce um papel ativo e estratégico nos comitês multidisciplinares do banco — incluindo a participação da alta liderança que garante que as percepções dos clientes estejam no centro das decisões, influenciando diretamente a evolução dos processos, produtos e serviços.

Comitê de experiência do cliente (CXC)

Comitê de Experiência do Cliente segue como um dos principais catalisadores da transformação orientada pelo cliente no Banco. Sua missão é assegurar boas práticas, promover a evolução contínua das jornadas e apoiar decisões estratégicas que reforçam a cultura de centralidade no cliente.

Com reuniões quinzenais, o CXC se dedica a pautas de produtos e canais, indicadores integrados de experiência e relacionamento, além de pautas temáticas e estratégicas que impulsionam a evolução da agenda de experiência do cliente. As discussões aprofundam a visão institucional sobre riscos, oportunidades e causas estruturais, permitindo ao Comitê deliberar de forma integrada e orientada frente aos principais desafios de relacionamento do cliente com o banco.

Comitê Local de Comercialização (CLC)

Fórum responsável por deliberar sobre temas relacionados à comercialização de produtos e serviços. Liderado pela área de Compliance, o comitê conta com a participação da Ouvidoria e de áreas como Jurídico, Auditoria, Riscos, Operações e Varejo.

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 à melhor experiência possível para o cliente.

Comitê de Auditoria

Transparência e foco na melhoria contínua

No Comitê de Auditoria, a Ouvidoria apresenta um panorama completo das reclamações registradas em todos os canais de atendimento ao cliente, além de temas relacionados à satisfação e às ações propostas para melhorar a experiência.

Esse espaço reforça o compromisso com a transparência e a evolução constante dos nossos processos.

Melhoria Contínua

Um ciclo que coloca o cliente no centro

Na Ouvidoria Santander, seguimos uma metodologia estruturada para cada etapa da jornada de Melhoria Contínua. São **seis passos** (ilustrados na arte abaixo) que orientam nosso trabalho com foco total na experiência do cliente.

Esse modelo fortalece nossa atuação ao ouvir a voz dos clientes, promovendo interações constantes com diferentes áreas do banco e participando de fóruns e eventos que ampliam nossa capacidade de entregar soluções com qualidade e precisão.

No dia a dia, usamos os princípios **Lean** e **Ágil** como guia para evoluir com eficiência. Nosso time atua de forma colaborativa com as áreas de negócio e atendimento, desde a identificação de oportunidades até a análise de causas raiz e construção de planos de ação.

Após a implementação, monitoramos continuamente os resultados para garantir que as melhorias façam a diferença na jornada do cliente — da contratação ao pós-venda.

Nosso compromisso é claro: **superar expectativas e acompanhar de perto cada etapa da experiência do cliente.**

01

**MONITORAMENTO
DAS RECLAMAÇÕES**

Acompanhamento diário
para a identificação de
desvios

02

PRIORIZAÇÃO

Crescimento de reclamações
e/ou de sintomas críticos
com impactos na
experiência do cliente

03

DIAGNÓSTICO

Diagnóstico pela voz do
cliente nos canais de
atendimento

04

**CRIAÇÃO DOS PLANOS
DE AÇÃO**

Cadastro das ações

05

**CONVOCAÇÃO E
DELIBERAÇÃO**

Convocações dos gestores
de Produtos e Operações para
apresentação e construção de
planos de ação no CXC

06

**ACOMPANHAMENTO
DOS RESULTADOS**

Controle e eficácia dos
planos



RELATÓRIO DE OUVIDORIA
2º semestre 2025