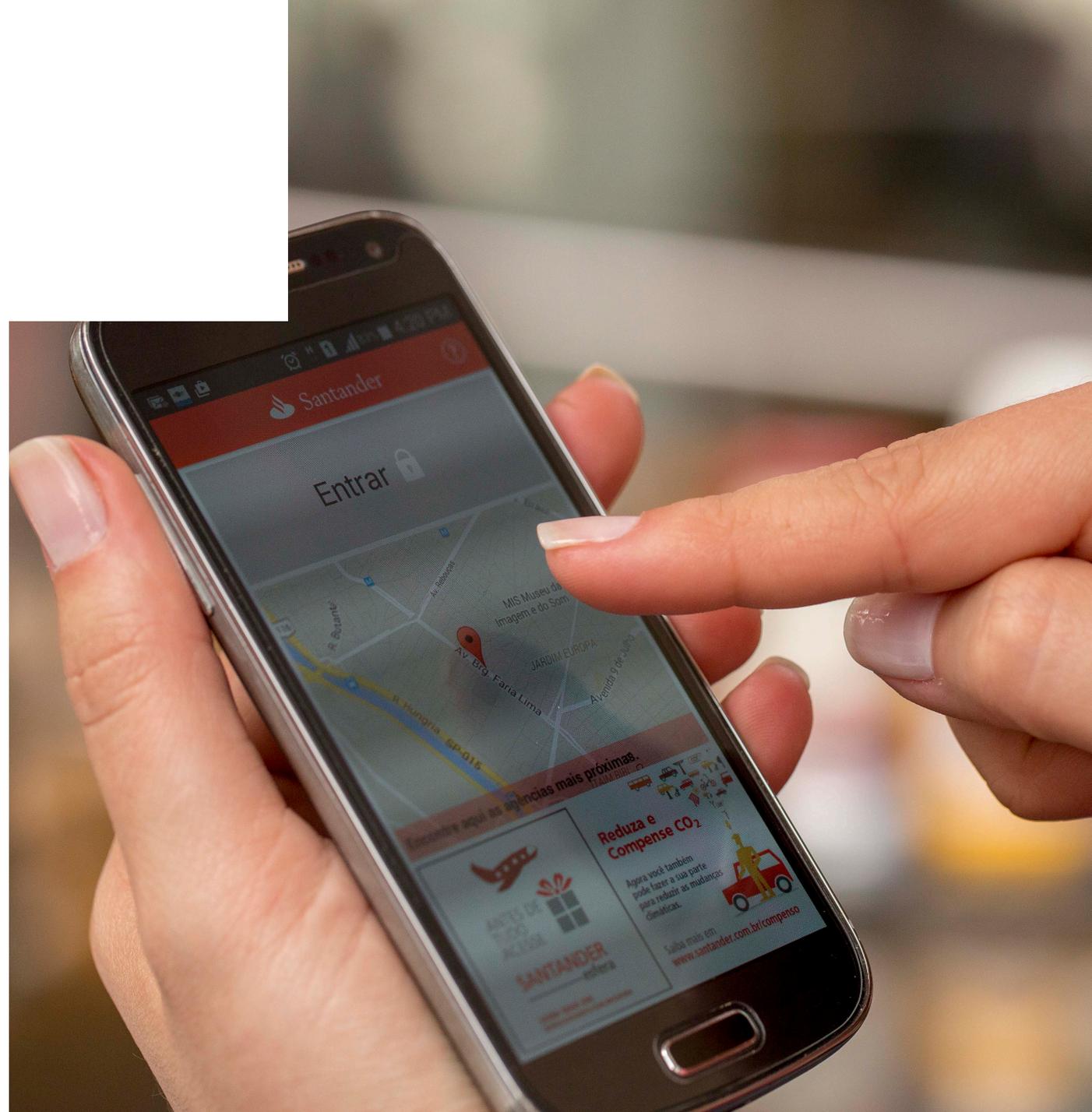


Relatório Semestral de Ouvidoria 2018

1º Semestre
Resolução 4433/2015



Agenda

1. Apresentação
2. Mensagem da Ouvidoria
3. Santander Brasil
4. Visão de Futuro
5. Canais de Atendimento
6. Ouvidoria Santander
7. Resultados





1. Apresentação

1. Apresentação

Este relatório apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Banco Santander referente ao 1º semestre de 2018 (01 de janeiro de 2018 a 30 de junho de 2018).

Sua elaboração atende as disposições da Resolução CMN/BACEN Nº 4.433/2015, e segue as diretrizes que objetivam o aprimoramento da comunicação e aproximação com todos os públicos de relacionamento com a Instituição Financeira.

Ao longo dos capítulos, é compartilhado a governança e modelo de atuação da Ouvidoria, além dos indicadores referentes ao período, ações adotadas para mitigar as reclamações para proporcionar uma melhor jornada e experiência aos Clientes que usufruem do Banco Santander Brasil.

RESOLUÇÃO 4433/15

Este relatório atende a Resolução no 4433/15 do Conselho Monetário Nacional e contempla informações a respeito das seguintes empresas do Grupo:

Banco Santander (Brasil) S.A., Super Pagamentos e Administração de Meios Eletrônicos S.A., Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A., Santander Securities Services Brasil Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., Banco RCI Brasil S.A., Santander Brasil Administradora de Consórcio Ltda., Santander Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A., Santander Leasing S.A. Arrendamento Mercantil, Santander Brasil Asset Management Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A., Banco Bandepe S.A., além das Instituições supervisionadas pela Susep (Superintendência de Seguros Privados): Zurich Santander Brasil Seguros S.A., Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S.A., Evidence Previdência S.A., Santander S.A. – Serviços Técnicos, Administrativos e de Corretagem de Seguros e Santander Capitalização S.A.



2. Mensagem da Ouvidoria

2. Mensagem da Ouvidoria

Este relatório reflete o compromisso do Santander e da Ouvidoria com o bom atendimento aos clientes, entendemos nosso papel no sistema financeiro e a cada dia nos empenhamos em fortalecer a confiança em nós depositada.

Valorizamos o bom relacionamento com nossos clientes, aplicamos processos de melhoria contínua na evolução de produtos e serviços, esses avanços estão voltados a atender as necessidades de nosso público cada vez mais exigente e mais digital.

Acreditamos na utilização consciente das novas tecnologias, esclarecendo e orientando corretamente aos que nos escolhem todos os dias, nos empenhamos em oferecer serviços mais simples e ágeis.

Menores prazos para solução dos problemas e maior disposição em transformação de processos, nos coloca na vanguarda do relacionamento. A Ouvidoria entende seu papel transformador e fundamental na mobilização de toda organização em prol do cliente, com isenção e imparcialidade, sendo um representante legítimo dos interesses do clientes, fazendo de cada reclamação uma oportunidade.

A pesquisa de satisfação aplicada no âmbito da Ouvidoria, possibilita estabelecer um olhar crítico ao nível de contentamento dos clientes, e nos dá oportunidade de melhorar sempre.

Carlos Rey
Vice-Presidente Executivo
Finanças, Estratégia e Qualidade

Valdemir Moreira de Lima
Ouvidor



3. Santander Brasil

3. Santander Brasil

A história do Santander Brasil começou em 1982. Entre fusões e aquisições de mais de 50 bancos, foram criadas estruturas competitivas nas áreas de Varejo (para atender as pessoas físicas, as pequenas e médias empresas) e de Atacado (voltado as grandes empresas e mercado de capitais).

Todo o trabalho é voltado para ser um banco Simples, Pessoal e Justo, com serviços descomplicados, soluções que atendam às necessidades dos Clientes e que promovam negócios e relações que sejam bons para todos.

A atuação é recorrente, construindo uma relação ética e respeitosa com os Clientes, funcionários, fornecedores, acionistas e toda a sociedade.

A operação no Brasil atende mais de 22 milhões de clientes ativos, por meio de uma estrutura de mais de 48 mil funcionários, 3.490 agências e Postos de Atendimento Bancários (PABs) e 35.619 mil equipamentos de autoatendimento.

Presença Global

O Grupo Santander é o maior Banco da Zona do Euro e o 11º maior conglomerado financeiro do mundo. Fundado em 1857, na Espanha, o Grupo é presidido por Ana Botín e possui 140 milhões de consumidores e mais de 200 mil funcionários. Em 2017, registrou lucro líquido de 6,619 bilhões de euros, um crescimento de 6,7% em relação a 2016. A participação do Santander Brasil representou 26% do lucro do Grupo em 2017, a maior entre as subsidiárias.



4. Visão de Futuro

4. Visão de Futuro

Há uma mobilização constante de transformação e crescimento que visa sempre a melhoria na experiência dos Clientes, transparência, intensificação da atuação de todos enquanto agentes de transformação, apoiando os consumidores e usuários de forma sustentável, gerando proximidade e confiança.

Com o engajamento de todos os profissionais em fazer o melhor atendimento, tanto digital quanto físico, há o fortalecimento da cultura de servir.

O trabalho constante em oferecer ao consumidor ainda mais transparência, mais escolha e mais capacidade para empreender, gera um resultado positivo na jornada e expectativa dos Clientes, construindo uma relação ética e respeitosa em que os Clientes, funcionários, fornecedores, acionistas e toda a sociedade, prosperem.



4. Canais de Atendimento

5. Canais de Atendimento

A conectividade e a rapidez dos negócios demandam cada vez mais uma qualidade de atendimento de alto nível.

Entregar as respostas de forma ágil e eficaz gera confiança e proximidade com os Clientes e usuários.

O Banco Santander está preparado e adequado para atender a todos os que o recorrem, visando sempre orientá-los e apoiá-los em suas decisões.



5. Canais de Atendimento

ESTAMOS CONECTADOS 24 HORAS, 7 DIAS POR SEMANA



**APLICATIVO
SANTANDER**



**APLICATIVO
WAY**



**SANTANDER
.COM.BR**

Central de Atendimento

Consultas, informações
e transações:

4004 3535

(capitais e regiões metropolitanas)

0800 702 3535

(demais localidades)

0800 723 5007

(pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

Atendimento digital 24h,
7 dias por semana.

SAC

Reclamações, cancelamentos
e informações:

0800 762 7777

Pessoas com deficiência
auditiva ou de fala:

0800 771 0401

No exterior, ligue a cobrar
para: **55 (11) 3012 3336**

Atendimento 24h
por dia, todos os dias.

Ouvidoria

Se não ficar satisfeito com
a solução apresentada:

0800 726 0322

Pessoas com deficiência
auditiva ou de fala:

0800 771 0301

Disponível das 9h
às 18h, de segunda a
sexta-feira, exceto feriados.

 @SANTANDER_BR

 SANTANDER BRASIL



6. Ouvidoria

6. Ouvidoria

A Ouvidoria Santander foi instituída em 2007 e tem o papel fundamental na Organização de apoiar os Clientes e usuários que já recorreram aos Canais Primários da Instituição e permanecem insatisfeitos com a solução apresentada, atua assim, como a última instância de atendimento do Banco Santander.

A Ouvidoria também atende aos consumidores que recorrem diretamente ao Banco Central e Órgãos de Defesa do Consumidor, prezando sempre por prestar um atendimento de alta qualidade aos seus diversos públicos.

De forma íntegra, respeitosa com absoluta isenção, coerência e comprometimento, a Ouvidoria atua como mediadora de conflitos, analisando cada demanda de forma única, prezando sempre pelo direcionamento de uma solução concisa e sustentável tanto para o consumidor como para a Organização.

Os clientes podem acionar a Ouvidoria por meio:

ATENDIMENTO 0800

Das 9h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.
0800 726 0322

Pessoas com deficiência auditiva e de fala: 0800 771 0301

FALE CONOSCO

www.santander.com.br

CORRESPONDÊNCIA

Rua Domingos Marchetti, 77 Térreo B, São Paulo - SP, CEP 02712-150.

6. Ouvidoria

Foco no Cliente

Para que cada Cliente possa ter um atendimento diferenciado e personalizado um único analista trata a demanda do início ao fim.

Assim, é garantido que todo o relato e detalhes importantes transmitidos pelo consumidor sejam avaliados minuciosamente e que todos os esclarecimentos necessários sejam abordados.

Visando garantir um atendimento pleno é que a Ouvidoria prepara recorrentemente os seus profissionais, atualizando-os e capacitando-os a ponto de que o Cliente tenha uma experiência única e diferenciada.

Constantemente, todo o modelo de atendimento e suporte necessário para um atendimento de excelência é revisado, prezando sempre por apoiar seus funcionários a fim de que o Cliente receba informações precisas, transparentes e soluções adequadas.



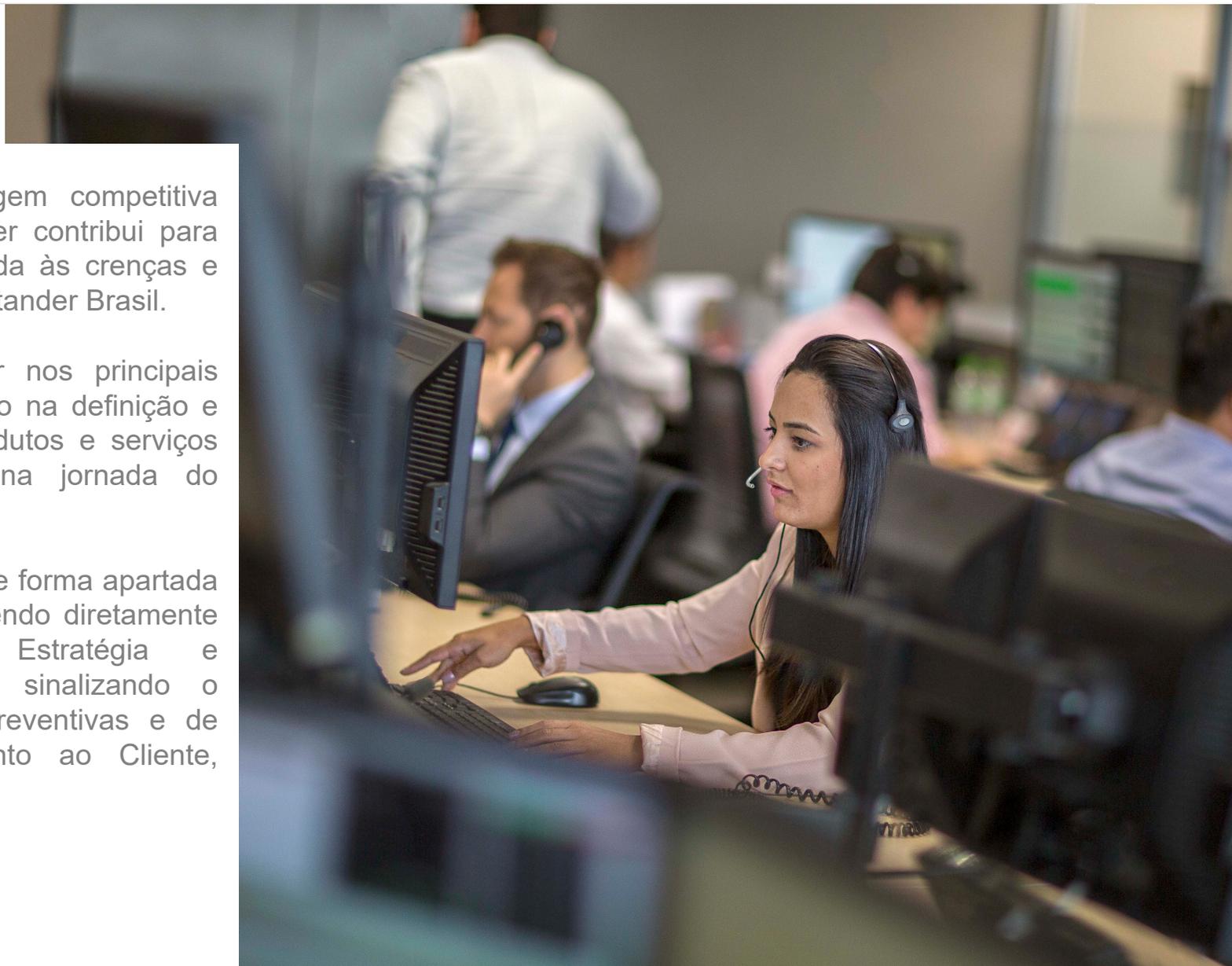
6. Ouvidoria

Governança

A boa governança corporativa é uma vantagem competitiva para qualquer empresa. A governança Santander contribui para que a tomada de decisão esteja sempre alinhada às crenças e favoreça solidez do negócio e a reputação do Santander Brasil.

A Ouvidoria tem a responsabilidade de atuar nos principais pontos da relação com o consumidor, bem como na definição e revisão das etapas de desenvolvimento de produtos e serviços direcionando para uma visão de excelência na jornada do Cliente e melhores resultados.

Em março de 2018, a Ouvidoria passa a seguir de forma apartada da Diretoria de Satisfação de Clientes, respondendo diretamente para a Vice-Presidência de Finanças, Estratégia e Qualidade com autonomia e independência, sinalizando o Banco sobre as necessidades de medidas preventivas e de aprimoramento dos processos no atendimento ao Cliente, beneficiando e fortalecendo a Organização.



6. Ouvidoria

Fóruns Internos

A Ouvidoria está presente nos principais Fóruns Internos assegurando sempre que o Cliente esteja no centro de decisão.

Conselho de Administração e Comitê de Auditoria

Apresenta as manifestações registradas nos canais de reclamação, os temas de satisfação e as ações propostas para melhora da experiência do consumidor.

Comitê Local de Comercialização

Emite parecer e tem poder de veto a fim de garantir que os produtos e serviços oferecidos estejam alinhados às regulamentações e normas locais, aos princípios de ética do Santander e que a oferta seja adequada ao consumidor. Compliance lidera esse fórum do qual participam as áreas: Jurídico, Marketing, Riscos, Operações, Varejo, Satisfação de Clientes, entre outras.

Comitê Sênior de Tratamento de Reclamações

Liderado pela Ouvidoria, promove a análise das reclamações dos consumidores registradas no Banco Central e passagens prévias do consumidor nos Canais Primários da Organização, tendo a satisfação dos consumidores como meta. Participam desse fórum os executivos das áreas: Plataforma Multicanal (Canais), Produtos de Empréstimos e Recuperação de Crédito, Operações, Rede de Agências, Riscos Operacionais, Produtos PF e PJ e Financeira.

Comitê Operacional de Tratamento de Reclamações

Liderado pela Ouvidoria, promove a análise individual de demandas (trilhas de manifestações), tendo a satisfação dos consumidores como meta. Participam desse fórum as áreas: Plataforma Multicanal (Canais), Produtos de Empréstimos e Recuperação de Crédito, Operações, Rede de Agências, Riscos Operacionais, Produtos PF e PJ e Financeira.

6. Ouvidoria

Fóruns Externos

A Ouvidoria também participa regularmente dos Fóruns Externos, que visam as trocas de conhecimentos, boas práticas, tendências do mercado e atuar para melhorar a experiência e satisfação dos consumidores.

Federação Brasileira de Bancos

Participamos da Comissão de Ouvidoria e Relações com Cliente e discutimos melhorias do setor no que se refere a atendimento, à mediação de conflitos e à solução de problemas.

ABBC – Associação Brasileira de Bancos

Somos membros da Subcomissão de Ouvidoria, Qualidade, Experiência com Clientes da Associação Brasileira de Bancos, onde são discutidos temas relacionados a Experiência do Cliente, com incentivo a um relacionamento transparente entre Instituições Financeiras e Clientes.

ACREFI – Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimentos

Participamos da Comissão de Relacionamento com Clientes e Ouvidoria, da Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimentos com objetivo de discutir e trocar experiências sobre assuntos relacionados as áreas de Ouvidoria e boas práticas.

6. Ouvidoria

Fóruns Externos

ABRAREC- Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente

Somos membros do Comitê de Ouvidoria da Associação, cujo o objetivo é o de criar e disseminar a cultura do bom relacionamento entre empresas e consumidores, por meio da capacitação profissional e certificação da excelência do relacionamento.

CNSEG - Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização

Participamos como membro da Comissão de Ouvidoria do CNSEG, um dos importantes fóruns temáticos promovidos pela Confederação, em prol do melhor relacionamento com o consumidor.

Senacon, Procons e Defensorias Públicas

Temos um diálogo contínuo com a Senacon, Procons e Defensorias Públicas, reforçando nossa parceria, fortalecendo os relacionamentos regionais, participando ativamente dos mutirões de solução, apresentando a essas organizações as nossas ações de melhoria contínua. Mediante acordo firmado com Procons de várias localidades e de Defensorias Públicas do Estado do Rio de Janeiro, disponibilizamos um telefone exclusivo (0800) para contato com a Ouvidoria durante o atendimento de um consumidor em sua Instituição, oferecendo um canal para soluções preliminares.

6. Ouvidoria

Visita aos Procons

Também é feito um trabalho de intermediação entre os Procons e a Rede de Agências por localidade, visando criar uma interação e proximidade entre os canais para que a resolutividade da demanda de cada consumidor possa ser avaliada e resolvida de forma ágil.

A Ouvidoria complementa a ação norteando as Redes visitadas com insumos tais como indicadores de manifestações, apoiando na revisão ou criação de processos diferenciados para o atendimento de cada localidade, entendendo a particularidade de cada região do Brasil.

Neste semestre foram realizadas 65 visitas entre Procons, Defensorias e TJ/CEJUSC/NUPEMEC.

Todos os insumos colhidos de todo este trabalho, retroalimenta e alerta a Organização quanto a pontos a serem revisitados e melhorados tanto em processos e serviços, como na jornada e melhor experiência dos Clientes.

Percentual de Visitas por Região do Brasil:





7. Resultados

7. Resultados

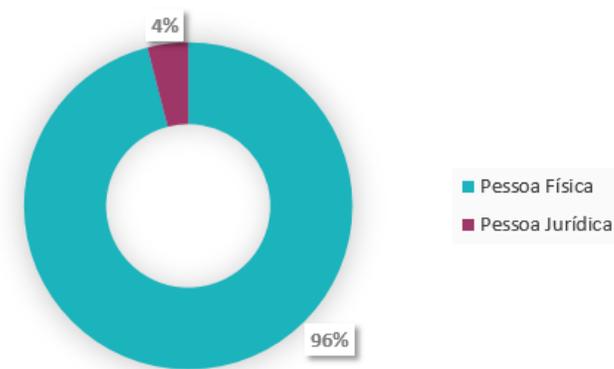
No 1º semestre de 2018, 44% dos consumidores que acionaram a Ouvidoria receberam a solução imediata (FCR- First Call Resolution).

Os demais Clientes que possuem demandas que necessitam de uma análise mais detalhada, em média, recebem o posicionamento em até 4,72 dias úteis.

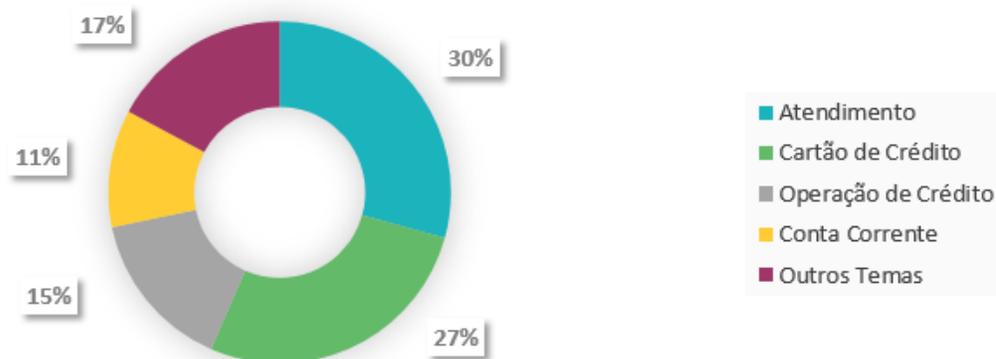
O tratamento diferenciado da Ouvidoria é essencial para atingir este resultado.

Nesse período, foram atendidas **46.984** demandas.

Perfil de Clientes atendidos pela Ouvidoria:



Principais Motivos de Reclamação:



Perfil de Clientes atendidos pela Ouvidoria:



* 4% não identificado

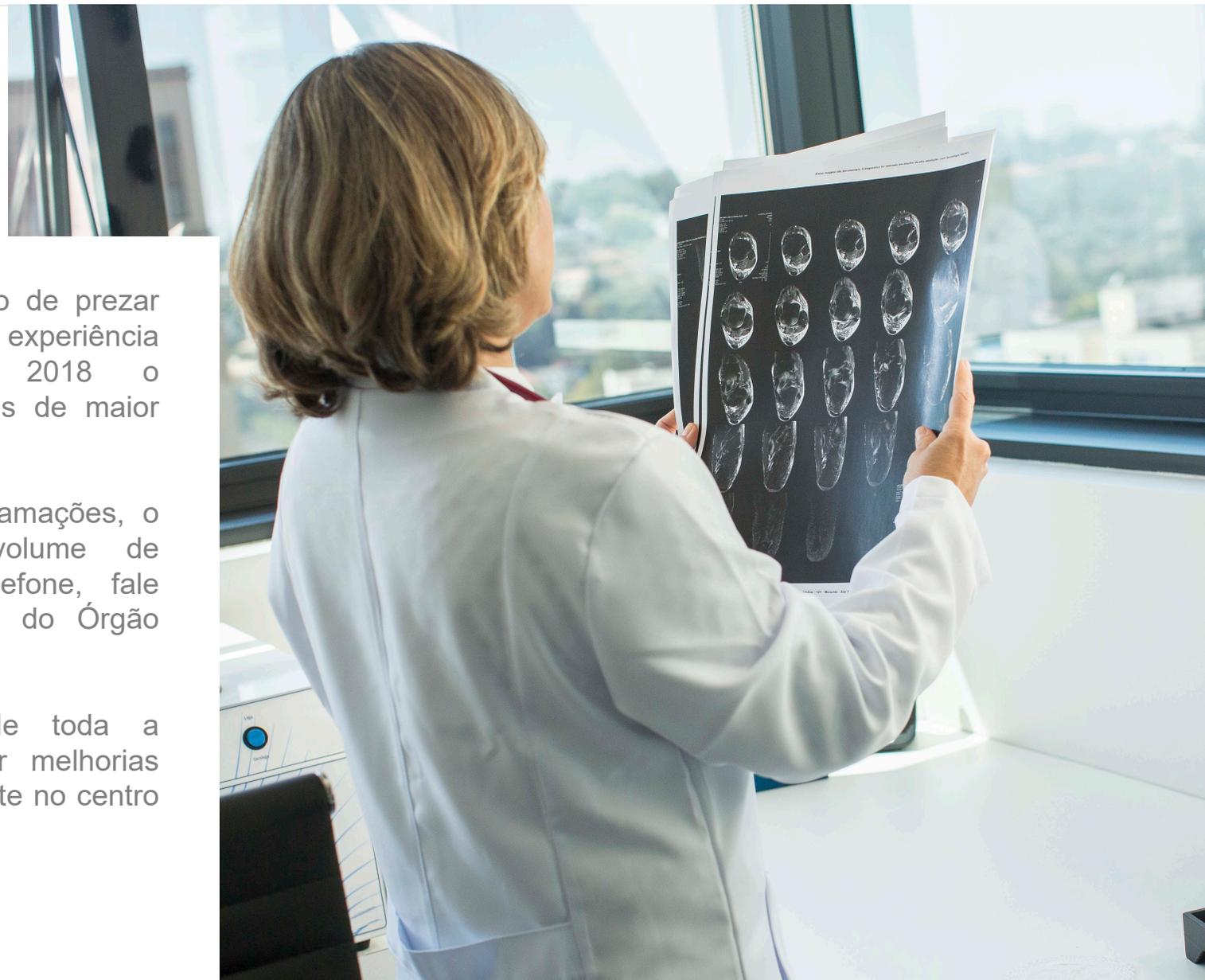
7. Resultados

Atuação Ouvidoria

A Ouvidoria fortalecida sempre com o compromisso de prezar pela melhoria contínua do atendimento, na jornada e experiência de cada Cliente, iniciou em abril de 2018 o acompanhamento próximo e recorrente dos temas de maior entrada em seu canal.

Trata-se do acompanhamento do Top 30 de Reclamações, o qual representa aproximadamente 95% do volume de acionamentos considerando os contatos por telefone, fale conosco ou carta, como também por intermédio do Órgão Regulador ou Órgãos de Defesa do Consumidor.

A partir deste trabalho há a mobilização de toda a Organização no intuito de identificar e implantar melhorias significativas nos processos deixando sempre o Cliente no centro das decisões.



7. Resultados

Atuação Ouvidoria

A Ouvidoria segue com o compromisso de prezar sempre pela melhoria contínua do atendimento, além da revisão e aprimoramento dos processos, buscando sempre a melhor jornada e experiência para cada Cliente. Neste 1º semestre de 2018 foram implantados planos focados em:

MELHOR CONTROLE FINANCEIRO

Meus Compromissos no Aplicativo Santander

O Cliente tem a disposição o benefício de consultar todos os seus compromissos do mês (valores a pagar), fazendo melhor a sua gestão financeira.

MAIS SEGURANÇA

Cartão de Compras Online

Disponibilizado ao Cliente a possibilidade de se auto servir e gerar o seu Cartão de Compras Online tanto pelo Aplicativo Way como pelo Aplicativo Santander, garantindo mais segurança em suas transações virtuais.

MAIOR COMODIDADE

Orientações rápidas e eficazes

Implantada novas rotinas de mensageria visando apoiar os Clientes no controle e gestão de seus produtos,



Nossas Marcas