



**SIMPLES
PESSOAL
JUSTO**

Relatório Ouvidoria
2º Semestre | 2018

Índice



1. Apresentação



2. Mensagem do Diretor de Ouvidoria



3. Mensagem da Ouvidora



4. Visão de Futuro Santander



5. Nossos Canais de Atendimento



6. Ouvidoria



7. Nosso Impacto na Sociedade



8. Considerações Finais

1. Apresentação

*O relatório apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela **Ouvidoria do Banco Santander** referente ao 2º semestre de 2018 (01 de julho de 2018 a 31 de dezembro de 2018).*

Sua elaboração atende as disposições da Resolução CMN/BACEN Nº 4.433/2015, e vai em linha com a missão do Banco Santander Brasil de melhorar a comunicação e aproximar Clientes, Órgãos e sociedade para construirmos, de maneira cada vez mais sólida e abrangente, serviços que resolvam desafios financeiros de forma **Simples, Pessoal e Justa**.

Vamos contar, ao longo deste conteúdo, uma história de Ousadia e Transformação.

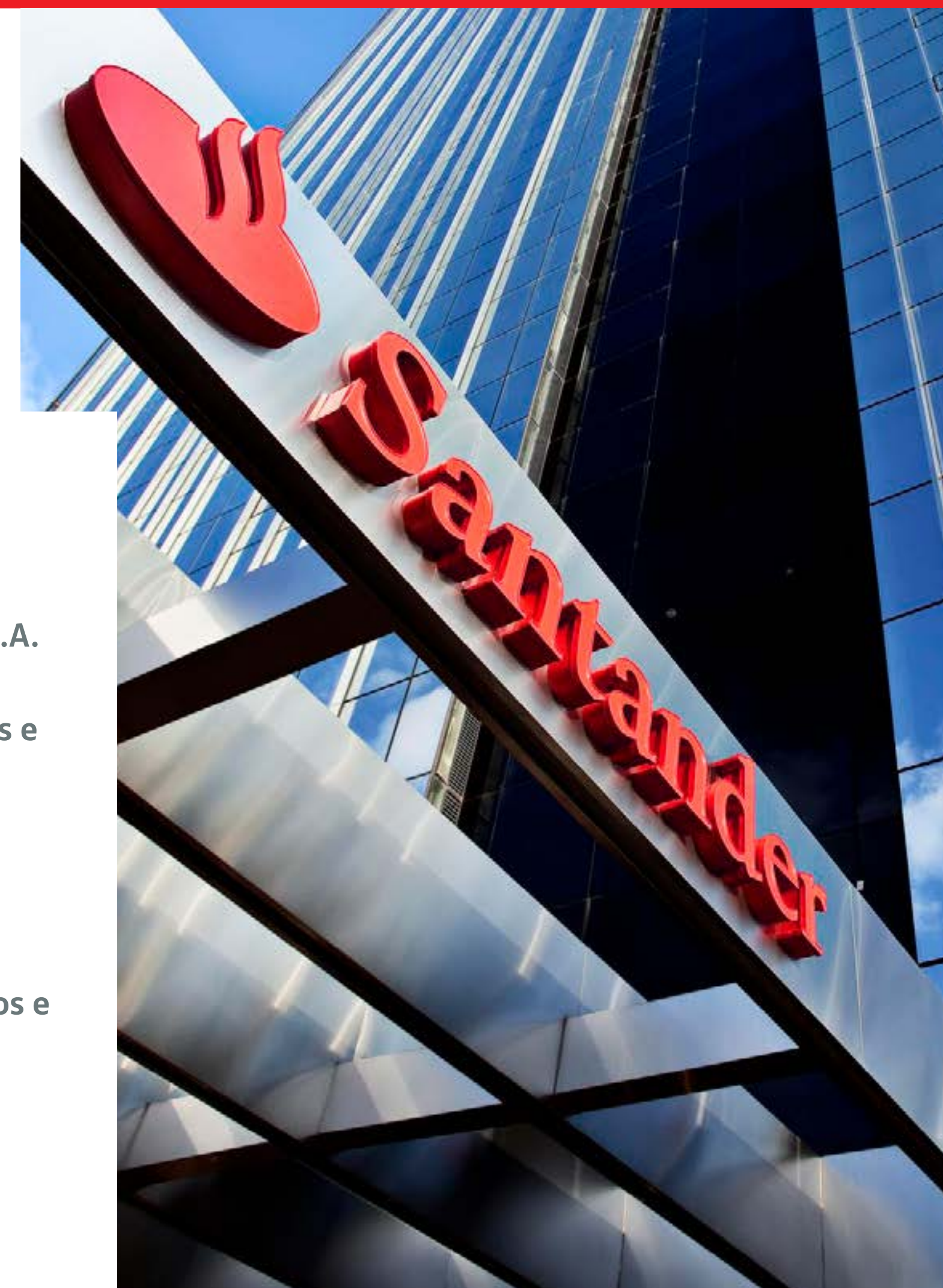
Uma trajetória em evolução apoiada no modelo de Governança da Ouvidoria Santander.

O relatório 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
SI Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A

Instituições supervisionadas pela Susep (Superintendência de Seguros Privados):

Zurich Santander Brasil Seguros S.A.
Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência





2. Mensagem do Diretor de Ouvidoria

A Ouvidoria como agente transformador

O Santander sempre manteve um olhar atento para a sua Ouvidoria. Reconhecemos o papel estratégico da área ao trazer para dentro do Banco a visão do Cliente. Ela atua como um ponto conciliatório entre o Banco e seus consumidores, posicionando-se além de um Órgão essencialmente de defesa. Enxergamos a Ouvidoria como um agente de transformação empoderado, que, a partir da **voz do Cliente, possibilita promover melhorias internas e aprimorar produtos.**

Aqui, todos os nossos funcionários são Ouvidores e desenvolvem planos de ação pautados nos acionamentos mais recorrentes dos consumidores. Nosso propósito é criar soluções financeiras de forma **Simples, Pessoal e Justa**, colaborando para o desenvolvimento e prosperidade para toda a sociedade.

Criamos impacto positivo na vida das pessoas por meio de serviços inovadores, desafiando o mercado e inspirando nossos concorrentes a desenvolverem novos patamares de comprometimento e excelência.

Uma das prioridades estratégicas é a Excelência Operacional e de Atendimento e a ferramenta escolhida para suportar a busca pela excelência foi o **NPS (Net Promoter Score)**. Tivemos a ousadia de nos colocar na vitrine e perguntar a nossos Clientes:

“Com base na sua experiência com o Santander, qual a chance de você recomendá-lo para amigos e familiares?”



Fomos pioneiros em divulgar o nosso NPS, que atingiu 57 pontos no último trimestre de 2018, com alta de 14 pontos, comparado com o ano anterior.

Já estamos em uma zona de qualidade, porém entendemos que isso ainda não é suficiente.

Sabemos que temos um grande desafio pela frente. Em tempos de hiperconectividade, os consumidores estão mais exigentes, esperando respostas cada vez mais rápidas e em multicanais. Em termos de governança, entendemos que precisamos ganhar cada vez mais integração, agilidade processual e de inteligência para dar conta de um cenário de mercado cada vez mais complexo. E é por isso que investimos imensamente na qualificação dos nossos funcionários, os principais responsáveis por manter a **Chama Santander** acesa.



Carlos Rey

Diretor de Ouvidoria e Dir. Vice Presidente Executivo de Finança, Estratégia e Qualidade



3. Mensagem da Ouvidora

O que eu posso fazer por você hoje?

É dessa forma que o Santander e a nossa Ouvidoria se posicionam.

O papel de uma Ouvidoria como a do Santander, além de resolver os desafios e problemas de nossos Clientes, é **ser um representante da Sociedade dentro do Banco.**

Assumi a Ouvidoria em agosto de 2018 com um propósito muito claro: continuar o processo de transformação da Ouvidoria e **seguir evoluindo na excelência de atendimento, aprimorando a relação de confiança dos nossos Clientes com o Banco.**

Com esse direcionamento norteando meu dia a dia e o da equipe, a Ouvidoria teve como foco interno, nestes últimos seis meses, os seguintes desafios:

- **Cuidar de quem cuida**, pois tudo começa com a contratação dos Ouvidores, como chamo todos na minha equipe. Investimos em treinamento e autonomia para os nossos funcionários serem a encarnação da Chama Santander na resolução dos problemas de nossos Clientes;

- **Mobilizar as diversas áreas** para trabalhar na solução e redução do tempo de resposta ao Cliente, **aplicando uma governança ágil e integrada** para a melhoria contínua das demandas apresentadas pelos Clientes.

De olho no aperfeiçoamento da governança, trabalhar junto com as áreas foi fundamental nesse período. Além de comitês com o nosso presidente, também levamos a voz do Cliente junto ao Conselho de Auditoria, com as áreas de Riscos, Compliance, Jurídico, Varejo e de Negócios. Os planos de ação também passaram a ser desenvolvidos pelas próprias áreas, seguindo orientações da Ouvidoria, **promovendo maior atenção à Voz do Cliente.** Dessa forma, conseguimos **pautar a transformação e as melhorias dos nossos produtos e atendimento.**

Sabemos que temos um árduo caminho, porém estamos convictos em **Servir ao Cliente** como **Propósito.** Seremos incansáveis e ousados em resolver tudo o que seja em prol do consumidor. **Tudo o que ganha atenção ganha força, e a da Ouvidoria está mais forte do que nunca!**

Vamos juntos?



Monique Bernardes

Ouvidora



4. Visão de Futuro Santander

Potencializando Transformações

Um banco é um realizador de sonhos e acreditamos que são os sonhos de cada pessoa que constroem a sociedade que queremos.

Olhamos para cada um dos nossos Clientes e nos perguntamos: **como podemos ajudar em suas transformações e desejos particulares?**

Por isso, nosso principal lema é: **o que a gente pode fazer por você hoje?**

Mais do que uma tagline, se colocar na vitrine para ouvir do Cliente o que ele acha de nossa atuação é o nosso compromisso.

Na prática, nos tornamos o primeiro banco no país a pautar nossa performance pelo NPS (Net Promoter Score), metodologia de pesquisa que mede objetivamente a satisfação e a lealdade de nossos consumidores.

É perceptível a mobilização de toda a Organização no intuito de identificar e implantar melhorias significativas nos processos, deixando sempre o Cliente no centro das decisões. Confiamos na capacidade dos nossos 48 mil funcionários de entregar o que os Clientes esperam de nós.



Somos 48 mil protagonistas, fazendo todo dia um banco sem igual

5. Nossos Canais de Atendimento

Estamos acessíveis o tempo todo!

A agilidade dos serviços bancários, de forma geral, evoluiu muito nos últimos anos. Empréstimos que antes demoravam dias para serem aprovados, por exemplo, podem ser liberados em apenas um clique, com maior transparência e foco na orientação financeira. Um exemplo do nosso compromisso é o Santander On, uma ferramenta de apoio ao Cliente no entendimento sobre controle financeiro para que possa tomar as melhores decisões relacionadas a crédito, gastos, recebimentos, restritivos, limites e rendas.

Nosso foco é cuidar dos problemas dos Clientes com a mesma agilidade com que eles conseguem acessar produtos essenciais às suas vidas. Dessa forma, conseguimos **pautar a transformação e as melhorias dos nossos produtos e atendimento.**

Veja como nos contatar:

ESTAMOS CONECTADOS 24 HORAS, 7 DIAS POR SEMANA



**APLICATIVO
SANTANDER**

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



**APLICATIVO
SANTANDER
UNIVERSITÁRIO**

SAC

Reclamações, cancelamentos e informações:

0800 762 7777

Pessoas com deficiência auditiva ou de fala:

0800 771 0301

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

Atendimento 24h por dia, todos os dias.



**APLICATIVO
WAY**

Ouvidoria

Se não ficar satisfeito com a solução apresentada:

0800 726 0322

Pessoas com deficiência auditiva ou de fala:

0800 771 0401

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



@SANTANDER_BR



SANTANDERUNIVERSIDADES



SANTANDERUNIVERSIDADES - BRASIL

A Ouvidoria pode ser acionada também por meio de correspondência:

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





6. Ouvidoria

6.1. Panorama Geral

A Ouvidoria Santander foi instituída em 2007 e, desde então, presta atendimento aos Clientes que já recorreram aos canais primários e permanecem insatisfeitos com a solução apresentada.

Ela também atua junto aos Órgãos de Defesa do Consumidor e ao Banco Central, canais pelos quais nossos Clientes também podem nos acionar solicitando apoio nas análises de suas demandas.

Procuramos entender profundamente as necessidades de cada um dos nossos Clientes e Usuários para que o Banco possa constantemente evoluir.

Para poder cuidar dos nossos Clientes nos momentos de insatisfação, entendemos que precisamos investir em um atendimento totalmente alinhado com o nosso Propósito e Valores. Por isso, **realizamos constantemente treinamentos de forma presencial e online**. Também cuidamos para que o ambiente físico reflita a inspiração da **Chama Santander**, que impulsiona nossos funcionários a trabalharem em soluções **Simples, Pessoais e Justas**.

Como as pessoas e seus anseios, nossa Ouvidoria também está em constante evolução para acompanhar as expectativas dos Clientes e da sociedade como um todo.



Como estamos estruturados:



Sérgio Rial | Presidente



Carlos Rey | Diretor de Ouvidoria e
Dir. Vice Presidente Executivo de Finança,
Estratégia e Qualidade



Monique Bernardes | Ouvidora

Na prática, o que dá sustentação ao nosso propósito de Servir nossos Clientes de forma Simples, Pessoal e Justa é, também, nosso organograma, como estamos organizados internamente. O Diretor de Ouvidoria do Santander, Carlos Rey, também é Diretor Vice Presidente Executivo de Finanças, Estratégia e Qualidade, se dirigindo diretamente ao presidente, Sérgio Rial, evidenciando a importância que a área tem no Banco.

Este formato também ajuda na integração e engajamento das diversas áreas no desenvolvimento de soluções e novos produtos pautados na Voz do Cliente, por meio do envolvimento diário da Ouvidoria.



6. Ouvidoria

Infraestrutura

A Ouvidoria Santander está localizada em São Paulo e é composta por um quadro de funcionários internos. Nossa infraestrutura física e tecnológica é adequada de acordo com o volume de demandas. Controlamos o tráfego de ligações em tempo real e mantemos um controle dos registros de reclamações recebidas, com histórico de atendimento, atrelados aos dados dos Clientes e, também, às providências adotadas para a resolução de cada atendimento. Isso garante integridade e confiabilidade dos registros que são usados constantemente para monitorar a qualidade de atendimento e auditoria interna.



Espaço da Ouvidoria Santander

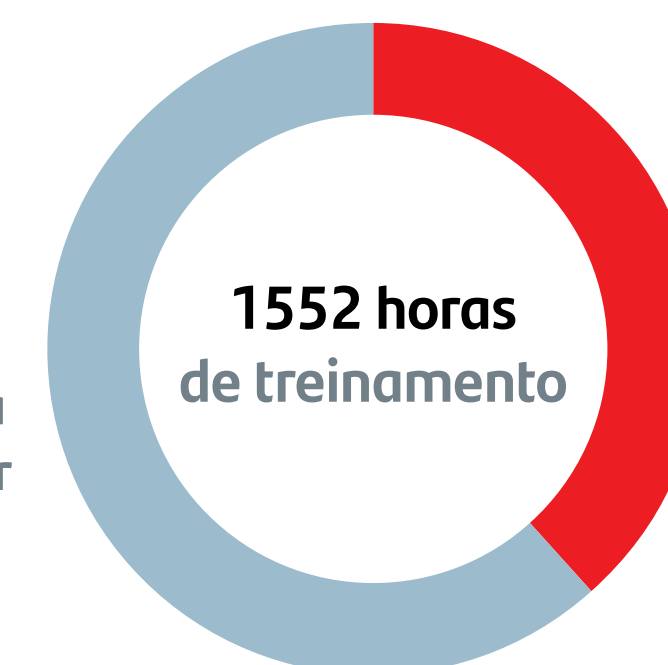
Desenvolvimento do nosso time

Cuidar de quem cuida é um dos lemas da Ouvidoria. Por isso, estamos constantemente cuidando do bem-estar e do desenvolvimento de nossos funcionários. Alguns números mostram o nosso comprometimento.

No segundo semestre de 2018, **totalizamos 1552 horas de treinamento**, das quais:

- 597 horas por iniciativa interna da Ouvidoria, com novos produtos e serviços, novas alçadas e demandas de atualização;
- E 955 horas junto à Academia Santander (cursos presenciais e on-line);


Academia
Santander




Iniciativa
Interna

Todos os funcionários da Ouvidoria são certificados.



6. Ouvidoria

Reconhecimento do Mercado

A nova energia de transformação já rendeu bons resultados. Em 2018, a Ouvidoria do Santander teve a honra de ser reconhecida pelo mercado em quatro grandes prêmios.



O mercado posicionou a Ouvidoria do Santander como uma das melhores do país, lhe concedendo o Prêmio Ouvidorias Brasil 2018, em cerimônia organizada pela ABRAREC (Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente).



Fomos contemplados com o **Prêmio Atendimento de Ouro**, também da ABRAREC, que destacou **nosso funcionário Felipe Pacheco reconhecendo seu importante papel no dia a dia da organização**, trazendo o nosso jeito de fazer banco para a prática com os nossos Clientes.



Funcionários da Ouvidoria recebendo o prêmio.

Em dezembro de 2018, o Banco Santander também recebeu o prêmio **“Empresas que mais Respeitam o Consumidor”**, uma iniciativa Consumidor Moderno em parceria com a **Croma Solutions**. O levantamento foi realizado entre os meses de setembro e outubro de 2018 e contou com 2.025 entrevistados.

E, por fim, mas não menos importante, em 2018 também conseguimos o **Certificado de Empresa Legal**, uma iniciativa do Centro de Inteligência Padrão, com o apoio do Ministério da Justiça e da ABRAREC para reconhecer empresas engajadas na solução de conflitos por meio do diálogo.



Funcionário Felipe Pacheco recebendo o prêmio.





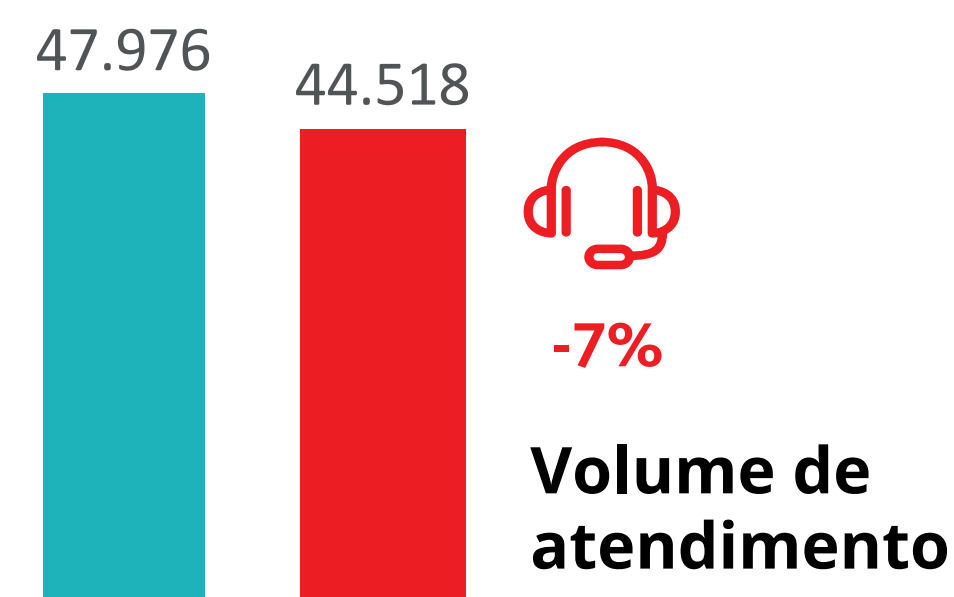
6. Ouvidoria

6.2. Indicadores

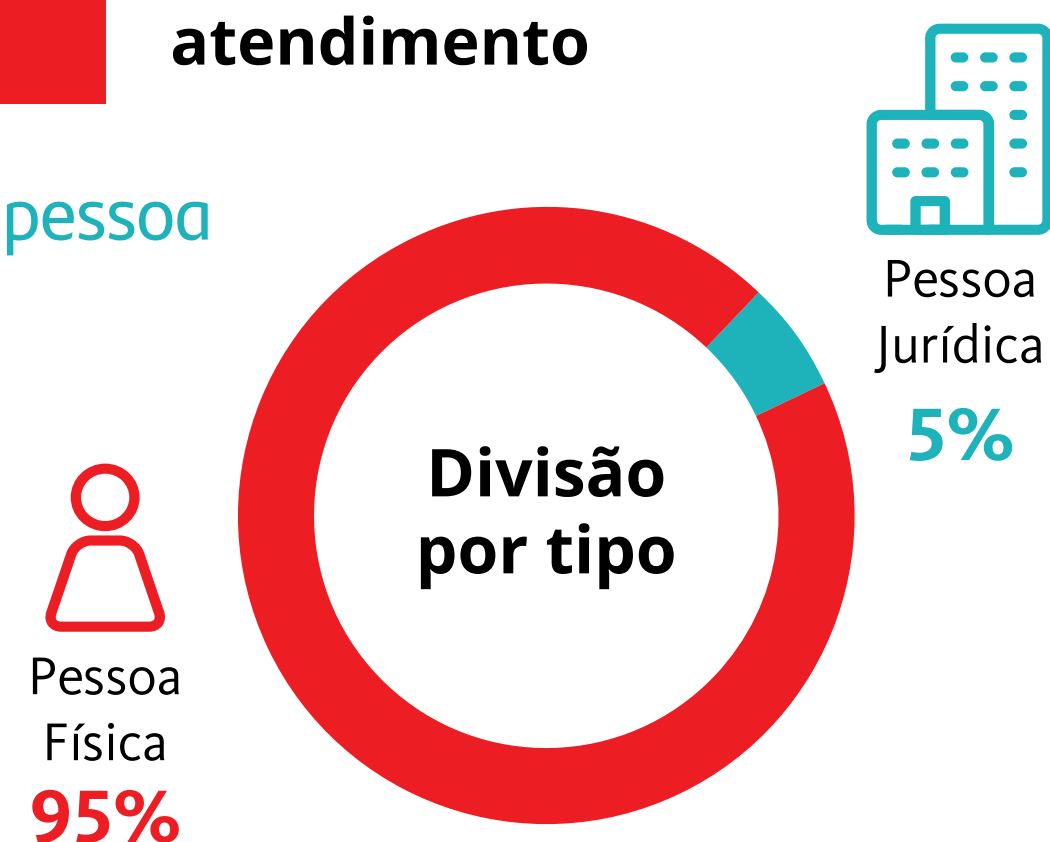
Conheça o trabalho da Ouvidoria Santander em números:

6.2.1. Distribuição da Demanda pelo País

A Ouvidoria realizou **44.518 atendimentos** no segundo semestre de 2018.



Por tipo de pessoa

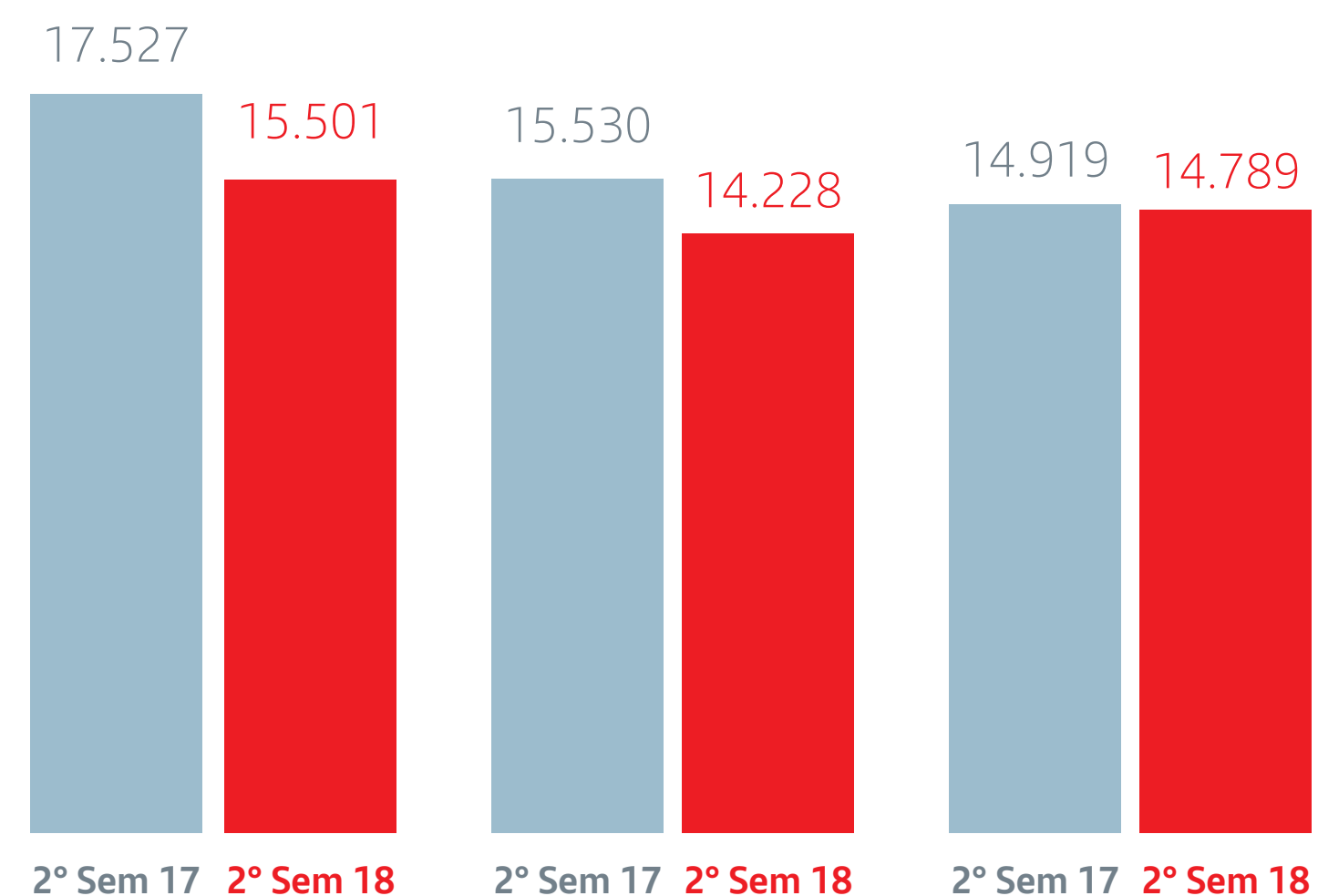


Por canal de entrada

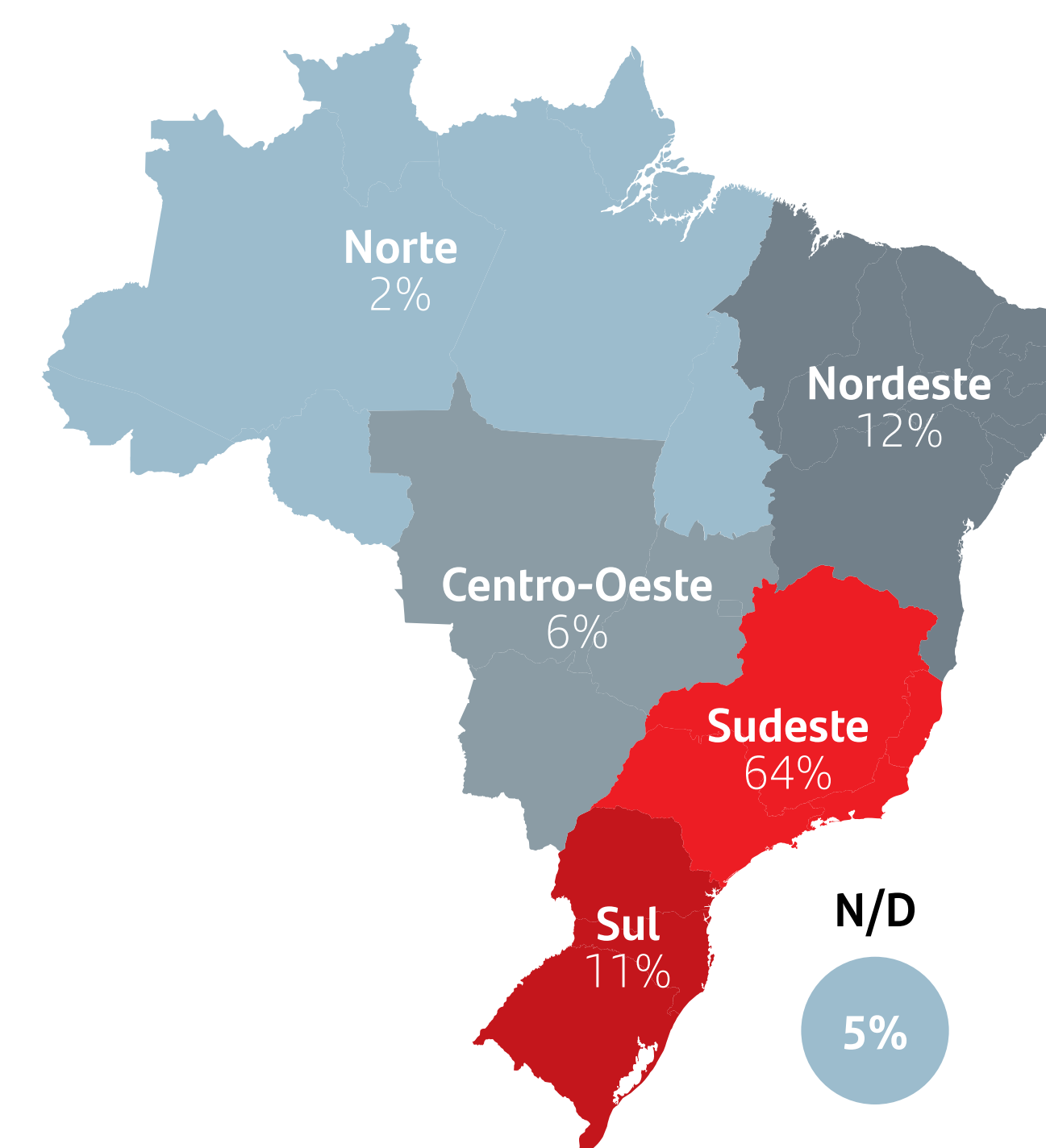
Ouvidoria - 12%

Bacen - 8%

Procon - 1%



Por região





6. Ouvidoria

6.2.2. Prazo de Solução

Trabalhamos na melhoria de processos junto às áreas internas e também aos Órgãos Reguladores para solucionar os problemas dos nossos Clientes no menor prazo possível.

Hoje, a nossa Ouvidoria atende às demandas dos nossos Clientes em uma média de:

Ouvidoria: 3 dias úteis 3.27

BACEN: 8 dias úteis 8.52

Procon: 5 dias úteis 4.92

6.3. Como evoluímos

Além de criar as condições internas essenciais para um novo salto de transformação, como o aprimoramento da governança e a adequação de espaços físicos, também já conseguimos observar uma evolução nos resultados obtidos na ponta do nosso atendimento.

Extensão do horário de atendimento ao público

Desde novembro de 2018 somos o Banco pioneiro em oferecer horário de atendimento de 12 horas, das 8h às 20h. Fizemos isto porque entendemos que a maioria dos Clientes não tem disponibilidade para resolver suas pendências financeiras em horário comercial.

Uma medida simples, sem aumento de custo interno, deu oportunidade para 2,2 mil novos Clientes acionarem o Banco.

Pesquisa do Atendimento da Ouvidoria

Em atendimento à Circular 3.880 e 3.881 do Banco Central do Brasil, foi implementada em 02/07/2018 a pesquisa por meio de SMS, para avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria aos nossos Clientes.

A pesquisa foi estruturada de forma a obter notas entre 1 e 5, sendo a nota um (1) o nível de satisfação mais baixo e nota cinco (5), o nível de satisfação mais alto.

Com o resultado diário desta pesquisa, nos guiamos para o aprimoramento e melhoria contínua do atendimento da Ouvidoria.

Nossos resultados (julho a dezembro/18)

Satisfação com a solução apresentada 3.62

Satisfação com o atendimento prestado 3.79



7. Nosso Impacto na Sociedade

O que podemos fazer pelo Brasil hoje?

Ser o melhor Banco do país significa, também, materializar nosso impacto na sociedade.

Um banco que realmente deseja impactar a sociedade positivamente, **para ir além de sua atuação comercial**, tem que se posicionar de forma a estimular o desenvolvimento de todos os cidadãos. Por isso trabalhamos nossa prateleira de produtos a fim de potencializar os sonhos dos brasileiros.

"Aqui trabalhamos para fazer com que cada Cliente nosso, de verdade, prospere."

Sérgio Rial, presidente do Santander

Cultura que transforma pessoas

No início de 2018 demos a São Paulo um presente à sua altura: o **Farol Santander, um polo de cultura, lazer e empreendedorismo como nenhum outro no Brasil**. Em Porto Alegre, o Santander Cultural movimenta, desde 2001, o circuito cultural da capital gaúcha. Ao longo de 17 anos, o espaço já abrigou mais de 90 exposições de artes visuais, 700 espetáculos e 4.500 filmes em sessões diárias.

Fomentamos a cultura também no Teatro Santander, em São Paulo, em um espaço com estrutura sem equivalente no país.



Farol Santander São Paulo

Esporte que movimenta saúde

Acreditamos no poder do esporte para transformar vidas e inspirar as pessoas. Nos tornamos o novo patrocinador oficial da Champions League da UEFA. E, para promover um estilo de vida mais



saudável, mobilizamos o público por meio da Santander Track&Field Run Series, o maior circuito de corridas de rua da América Latina. **Em 2018, realizamos mais de 60 eventos em 20 estados do país, que engajaram milhares de corredores.**



7. Nosso Impacto na Sociedade

Solidariedade que compartilha recursos



Realizamos, desde 2002, o **Amigo de Valor**, o maior programa de mobilização de recursos incentivados do país. **Mais de 46 mil crianças e adolescentes em situações de risco já foram beneficiados** com o direcionamento de recursos de incentivo fiscal aos fundos geridos pelos conselhos que zelam pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). **Em 2018, destinamos aproximadamente R\$ 14 milhões a 67 projetos.** Batemos recorde de arrecadação, tanto na campanha de funcionários, quanto na de Clientes.



Já o programa **Parceiros em Ação** capacita microempreendedores oferecendo suporte de especialistas em localidades impactadas pelo Prospera Santander Microcrédito. Nossa caravana, itinerante e gratuita, levou treinamento a 17 localidades em 2018, mudando a vida de mais de 2 mil pessoas.

Educação que prepara para a vida

Temos orgulho de ser a empresa que mais investe em educação no mundo. Em 2018, às vésperas do ENEM, realizamos o maior festival de educação já visto no Brasil, o **Preparadão Universia**. Sete mil alunos do Ensino Médio atenderam a nosso convite e ocuparam o Ginásio do Ibirapuera, em São Paulo, prontos para embarcar em uma jornada de conhecimento. **Foram sete horas de Preparadão, com uma programação de shows de mágica e de música entre as aulas.** E todos saíram com uma certeza, que foi expressa por Sérgio Rial logo na abertura do evento:

“A educação é o único jeito de transformar o mundo”,
diz Sérgio Rial.

Participamos também do IV Encontro de Reitores Universia, que ocorreu em Salamanca, na Espanha, levando 115 reitores de universidades brasileiras para formular os sete princípios fundamentais para o desenvolvimento da Educação Superior.

Outra iniciativa valiosa foi a **concessão de mais de 4 mil bolsas a estudantes brasileiros ao longo de 2018.**





8. Considerações finais

Nós, da Ouvidoria Santander, entendemos **o papel transformador e fundamental da área na mobilização de toda a Organização em prol do Cliente.**

Somos os representantes da Sociedade e trazemos, com isenção e imparcialidade, o legítimo interesse dos Clientes, **fazendo de cada reclamação uma oportunidade de transformação.**

Este relatório mostra um **Processo de Transformação**, um movimento de **valorização cada vez maior do espaço da Voz do Cliente.** Com ações concretas, colocamos em prática o objetivo de mobilizar todas as áreas da Organização para que estas oportunidades de transformação sejam aproveitadas em sua totalidade por todos.

No segundo semestre de 2018 conseguimos criar um ambiente de inspiração redesenhando ambientes e processos: nossos espaços físicos ganharam a cara do Santander e passaram a inspirar cada atendimento com nossos Valores e Propósito.

Nossa governança aproximou as diversas áreas para que, juntas, pudessem criar soluções rápidas e duradouras para os maiores anseios de nossos Clientes.

O ano de 2019 será de grandes conquistas. Iremos melhorar ainda mais o nosso tempo de resposta e resolução de problemas, sempre com o envolvimento de todas as áreas do Banco, dando voz ao Cliente dentro da nossa Organização.

Com isso, acreditamos no avanço positivo da percepção do Cliente sobre o **compromisso com a excelência em atendimento e satisfação.**

O que a Ouvidoria pode fazer por você hoje?

Carlos Rey

Diretor de Ouvidoria e Dir. Vice Presidente
Executivo de Finança, Estratégia e Qualidade

Monique Bernardes

Ouvidora

