

Simplex Pessoal Justo

Como a gente
pode ser mais
transparente
hoje?

RELATÓRIO DE OUVIDORIA
1º SEMESTRE 2019

Índice

-  1. APRESENTAÇÃO
-  2. ESTRUTURA DA OUVIDORIA
-  3. MENSAGEM DO DIRETOR DA OUVIDORIA
-  4. MENSAGEM DA OUVIDORA
-  5. NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO
-  6. OUVIDORIA
-  7. NOSSA VISÃO DE FUTURO
-  8. NOSSO IMPACTO NA SOCIEDADE
-  9. CONSIDERAÇÕES FINAIS



Ouvidoria como agente transformador



Nas próximas páginas, apresentaremos os desafios, conquistas e resultados da Ouvidoria do Santander Brasil ao longo do primeiro semestre de 2019 (1º de janeiro a 30 de junho).

O material atende às disposições da Resolução CMN/BACEN Nº 4.433/2015 e está em linha com o nosso objetivo de ser um banco transparente, que aproxima Clientes, Órgãos e Sociedade para criar valor por meio de serviços que resolvam desafios financeiros de forma **SIMPLES, PESSOAL e JUSTA**.



O relatório abrange as seguintes empresas do Grupo:

- Banco Santander (Brasil) S.A.
- Banco Hyundai Capital 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
- PI Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.

Além das Instituições supervisionadas pela Susep (Superintendência de Seguros Privados):

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

Como estamos estruturados



Sérgio Rial
Presidente



Alessandro Tomao
*Diretor Vice-Presidente Executivo
Assuntos Jurídicos e Corporativos
e Diretor da Ouvidoria*



Monique Bernardes
Ouvidora



48.940
atendimentos
no 1º semestre de 2019



3 dias
Média de
resposta
ao cliente

O que a gente pode fazer por você hoje?

Em 2019, completo 21 anos de carreira no setor bancário, dos quais dez no Santander Brasil. Ao longo desse período, atuei no departamento Jurídico de grandes instituições, na área de Previdência Fechada, Conselhos de entidades e empresas. No final do último semestre, no entanto, assumi um novo desafio: integrar a Ouvidoria do Santander Brasil à área de Assuntos Jurídicos e Corporativos, agora também como Diretor da Ouvidoria.

A natureza do trabalho e as causas-raízes das ocorrências são de certa forma familiares. As reclamações chegam por diferentes canais, (Central de Atendimento Santander, SAC, Ouvidoria, Procon, Bacen ou Justiça), mas o fato é que sempre temos um Cliente do outro lado querendo uma solução para alguma dificuldade.

Queremos ser sempre o melhor Banco para nossos Clientes. Oferecer os melhores produtos e serviços, a melhor experiência que ele possa ter com um banco. Mas, caso algo não saia como previsto no dia a dia, o papel da Ouvidoria é assegurar ao consumidor que ele contará com uma equipe disponível, atenciosa, qualificada e com autonomia para solucionar a situação. Esse é o nosso principal desafio: ser eficientes e tratá-los de forma tão pessoal

a ponto de reverter a percepção dos Clientes, mesmo em um momento de estresse.

Sabemos, contudo, que o papel da nossa equipe não se esgota em solucionar pontualmente cada caso. Temos uma missão mais ampla, que consiste em usar o grande volume de dados, feedbacks e recomendações recebidos pela Ouvidoria, vindos tanto de Clientes como de Órgãos Reguladores, para mobilizar toda a Organização no sentido de melhorias estruturantes.

É com essa postura analítica e propositiva que seremos a Voz do Cliente e endereçaremos soluções definitivas para as causas-raízes de reclamação.

Tenho convicção que a Ouvidoria é um catalisador de mudanças e melhorias na Organização e que tem um papel fundamental na mobilização de todo o Banco na construção da melhor experiência para nossos Clientes. E cumpriremos esta missão, com uma equipe bem preparada e o apoio de todo o Santander.

Alessandro Tomao

Diretor Vice-Presidente Executivo Assuntos Jurídicos e Corporativos e Diretor da Ouvidoria



Alessandro Tomao

“Tenho convicção que a Ouvidoria é um catalisador de mudanças e melhorias na Organização e que tem um papel fundamental na mobilização de todo o Banco na construção da melhor experiência para nossos Clientes.**”**



O que eu posso fazer por você hoje?

Caro leitor,

Em agosto, pouco depois do fechamento do semestre, completei um ano na Ouvidoria do Santander Brasil. E tenho muito orgulho do que construímos na área ao longo desse período, com a dedicação de cada funcionário da equipe e com um firme apoio da liderança.

Baseada nessa experiência, posso dizer, sem medo de errar, que este é um Banco que verdadeiramente reconhece na Ouvidoria um elemento-chave do negócio - e que isso é um sinal de profundo respeito pelo Cliente.

No último semestre, por exemplo, fizemos um importante investimento na expansão da equipe, no qual incrementamos em 20% a nossa força de atendimento - o que garante uma resposta mais rápida e qualificada para o consumidor.

Além disso, sabendo que nossos Clientes geralmente precisam de horários alternativos para falar conosco, nos tornamos **a primeira Ouvidoria no Sistema Financeiro Nacional a atender aos sábados**.

Essas implantações se somam a outras realizadas no próprio semestre. É o caso da expansão dos

investimentos em duas grandes prioridades: a qualificação da equipe por meio de cursos e treinamentos; e o empoderamento dos funcionários, que, com mais autonomia, podem solucionar as demandas dos Clientes em menos tempo.

No ano passado, já havíamos realizado outros avanços destacados, como a adoção do horário estendido durante a semana (das 8h às 20h) e do modelo em que um mesmo profissional cuida de cada caso do início ao fim, o que traz mais eficiência ao atendimento e segurança ao Cliente.

Naturalmente, sabemos que ainda há muito a aprimorar e a conquistar, e que, portanto, é o nosso papel continuar acelerando e transformando. Vamos em frente, com a qualidade do serviço e a satisfação dos Clientes como peças centrais na nossa estratégia, e com um interesse genuíno por representar a sua voz.

Convido todos a acompanharem essa nossa jornada de transformação contínua, por meio deste e dos próximos relatórios. Boa leitura!

Monique Bernardes
Ouvidora Banco Santander Brasil



Monique Bernardes

“Vamos em frente, com a qualidade do serviço e a satisfação dos Clientes como peças centrais na nossa estratégia, e com um interesse genuíno por representar a sua voz.”



5. NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento e satisfação dos Clientes

Trabalhamos para conquistar diariamente a fidelização e satisfação dos nossos 24,9 milhões de Clientes ativos.

O consumidor tem cada vez menos tempo e quer ser atendido com rapidez. Por isso, estamos trabalhando fortemente para atender as suas necessidades.

Ampliamos nossos horários e criamos novos formatos de atendimento. Queremos estar onde nosso Cliente está e no horário que ele precisa.

Somos a
única
Ouvidoria
do Brasil
com **atendimento**
aos sábados

A iniciativa solidifica ainda mais a nossa intenção de colocar o Cliente sempre à frente das decisões.



ESTAMOS CONECTADOS 24 HORAS, 7 DIAS POR SEMANA



APLICATIVO
SANTANDER



APLICATIVO
SANTANDER
UNIVERSITÁRIO



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)

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 8h às 22h, de segunda a sexta-feira, e aos sábados, das 9h às 14h, exceto feriados.

@SANTANDER_BR

f SANTANDER BRASIL

in SANTANDER BRASIL

Durante o fechamento deste relatório, a Ouvidoria Santander mudou de espaço físico e ampliou o seu horário de atendimento.



Nosso SAC
(Serviço de Atendimento ao Consumidor) recebe pedidos de informações, reclamações e cancelamentos de produtos, dos quais **98%** das demandas registradas são solucionadas em **03 dias úteis.**

De forma imparcial e isenta, a Ouvidoria visa uma solução ágil e tem o compromisso de buscar soluções efetivas, além de trabalhar na identificação de melhorias nos demais canais de relacionamento, produtos e serviços, junto com a alta direção da Organização.

Os Clientes também contam com o atendimento realizado pela **Central de Atendimento Santander** e **Agências**. Além disso, estão em contato constante conosco pelas **redes sociais**, por meio das páginas oficiais no Twitter, Facebook, Instagram, YouTube e LinkedIn.



A Ouvidoria
acolhe as manifestações que **não tiveram solução satisfatória nos canais primários** e em média, elas são solucionadas em **03 dias úteis.**



5. NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Aumento da disponibilidade de atendimento

O QUE A GENTE PODE FAZER POR VOCÊ NESTE SÁBADO?

Pode entrar.



Como realmente nos importamos com a satisfação do Cliente, estamos promovendo experiências com diferentes formatos para ampliar a nossa disponibilidade ao público:

Abertura de lojas em shoppings aos sábados das 12h00 às 16h00



Estamos acessíveis o tempo todo



BOX SANTANDER

Um novo conceito de loja, mais compacto, com a proposta de estar em locais com grande circulação de pessoas.

A Central do Brasil foi escolhida para abrigar o primeiro box.



PAB ITINERANTE PRONTO PARA OPERAR EM QUALQUER REGIÃO DO BRASIL

Contamos agora com um PAB (Posto de Atendimento Bancário) móvel, com uma estrutura itinerante, que é uma verdadeira agência bancária com caixa, gerentes e autoatendimento.

Garantimos assim atendimento completo com qualidade, rapidez e relacionamento mais estreito.





Transformando o amanhã, hoje!

PANORAMA GERAL

Constituída em 2007, a Ouvidoria Santander tem a função de prestar atendimento aos Clientes que já recorreram aos canais primários e permaneceram insatisfeitos com a solução apresentada.

Atuamos também com os Órgãos de Defesa do Consumidor e o Banco Central, canais pelos quais também podemos ser acionados pelos nossos Clientes.

Recentemente, com o objetivo de alcançar maior interação entre as áreas de Ouvidoria e Jurídico, e buscando uma atuação transversal no combate às causas-raízes de reclamações que envolvem nossos Clientes, independentemente do canal que acessem (Ouvidoria, Procon, Bacen, Justiça, entre outros), a Ouvidoria passou a integrar a Vice-Presidência Executiva de Assuntos Jurídicos e Corporativos.

A mudança, além de reforçar a proximidade do Jurídico com os negócios, permite a definição de planos de ação e medidas preventivas mais integradas, que nos ajudarão a elevar os índices de satisfação e, ao mesmo tempo, primar pela evolução no atendimento ao Cliente.

DESENVOLVIMENTO DO TIME DA OUVIDORIA

Por priorizar um atendimento de excelência e alinhado com o nosso Propósito e Valores Corporativos, **investimos fortemente em quem cuida dos nossos Clientes.**

Realizamos constantemente treinamentos com todo o nosso time de funcionários (analistas e gestores) de forma presencial e online.

No primeiro semestre de 2019, totalizamos **2.339 horas de treinamento** das quais:

- **1.299 horas** de treinamentos por meio da **Academia Santander** (cursos presenciais e on-line);
- **1.040 horas de treinamentos**, por iniciativa interna da Ouvidoria, com novos produtos, serviços, alçadas e demais demandas de atualização.

Além disso, por meio de processo meritocrático, **nossos funcionários são incentivados a participar de congressos, simpósios, workshops e demais fóruns externos** relacionados a atendimento ao Cliente e Defesa do Consumidor.

Tivemos considerável evolução no semestre na quantidade de treinamentos, de 92,67% comparado com o mesmo período de 2018.



Uma das nossas iniciativas foi o desenvolvimento e a utilização da Ferramenta **Protagonismo 2.0**. Em fevereiro, todos os funcionários da Ouvidoria foram convidados a utilizá-la e a escolher cursos livres e habilidades aos quais gostariam de ter acesso para investir no seu futuro (enaltecendo sempre o protagonismo).

No final do semestre, para atender a demanda e o horário expandido de atendimento da Ouvidoria, como mencionamos anteriormente, **incrementamos o nosso quadro de funcionários em 20%**. Isso enfatiza a **real preocupação da alta direção na priorização do atendimento ao Cliente.**

Evolução horas de treinamento dos funcionários da Ouvidoria





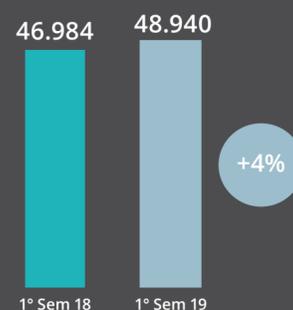
Indicadores

Conheça o trabalho da Ouvidoria Santander em números:

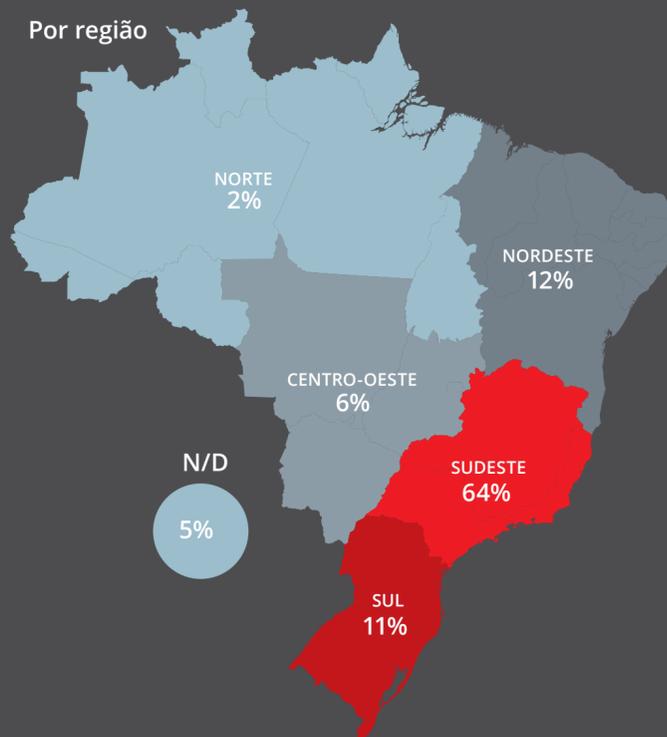
Distribuição da Demanda pelo País

A Ouvidoria realizou 48.940 atendimentos no primeiro semestre de 2019.

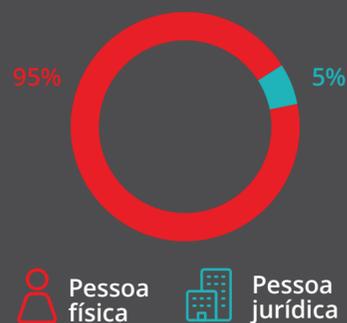
Volume de atendimento



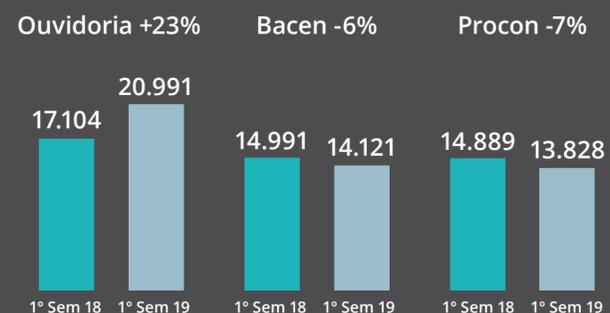
Por região



Por tipo de pessoa



Por canal de entrada



PESQUISA DE SOLUÇÃO

Em atendimento à Circular 3.880 e 3.881 do Banco Central do Brasil, foi implantada em 2 de julho de 2018 a Pesquisa de Satisfação 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 de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 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 NÚMEROS, JANEIRO A JUNHO DE 2019.

PESQUISA DE SOLUÇÃO APRESENTADA
3.66

PESQUISA DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA
3.88

PRAZO DE SOLUÇÃO

Trabalhamos constantemente na melhoria de processos em parceria com as áreas internas e os órgãos reguladores para oferecer a melhor solução para os Clientes e para que sejam atendidos no menor prazo possível.

Hoje, a **nossa Ouvidoria (Atendimento)** atende as demandas dos Clientes em média **de 3 dias úteis** (3,55), dentro do prazo regulamentar, que é de 10 dias.



Governança

Atuamos em grande proximidade com a liderança da Organização. Para colocar em prática nosso propósito, acreditamos em processos que nos ajudem a encontrar as melhores e mais integradas soluções em prol da resolução dos problemas apontados pelos Clientes e no menor prazo possível.

A governança é uma base processual para consolidar nossa missão.



Utilizamos importantes ferramentas de apoio para gerenciar, medir e alertar sobre o andamento dos planos de ações e suas dispersões.



Reunião em Comitê com a Ouvidora Monique Bernardes e a alta liderança.

PRINCIPAIS FÓRUNS INTERNOS:

- Comitê de Experiência do Cliente;
- Fórum de Reclamações;
- Comitê Local de Comercialização (CLC);
- Conselho de Administração e Comitê de Auditoria;
- Comitê de Política de Relacionamento com Consumidores e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros.

Como evoluímos

Estamos impulsionando a transformação da organização com foco no Cliente, e para isso, nesse semestre, realizamos diversas ações:

NOVO TIME DE MELHORIA CONTÍNUA

Criação de um time de Melhoria Contínua exclusivo da Ouvidoria, que por meio dos fóruns internos citados ao lado tem efetuado grandes transformações e mobilização da organização com os insumos da “Voz do Cliente”.

SOLUÇÃO COM MAIS AGILIDADE

Ao colocar o foco na redução de prazo de retorno ao Cliente, ganhamos mais agilidade de resposta em todos os canais de atendimento do Banco. Para temas críticos, resolvemos 94% em até 48 horas.

GRUPO MULTIDISCIPLINAR

Criação de grupos multidisciplinares com diversas áreas, visando a análise da jornada das reclamações, afim de evitar reincidências.

CANAIS ONLINE

Melhorias das páginas de web, proporcionando ao Cliente a melhor opção de atendimento e disponibilização do chat do SAC 24 horas.

GERENCIADOR DE ALERTAS

Modelo de trabalho contínuo para envio de alertas para todas as áreas de negócios conforme “A Voz do Cliente”, gerando diagnósticos e fomentando ações dentro da organização.



7. NOSSA VISÃO DE FUTURO

Com ousadia, coragem e transformação!

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 essa razão, nosso principal lema é **“o que a gente pode fazer por você hoje?”**.



Equipe de funcionários da Ouvidoria Santander.



Monique Bernardes e Kelrylene Alves, atendendo a primeira Cliente que contatou a Ouvidoria em 4 de maio (data da abertura do atendimento aos sábados).

Esse posicionamento mostra que somos um banco que está disposto a ouvir o Cliente para melhorar os serviços e que tem na construção de relacionamentos de confiança a base da sua atividade.

A Ouvidoria, naturalmente, é parte relevante do atendimento, porque se trata do último estágio de suporte aos Clientes que tiveram algum tipo de problema ou insatisfação com os nossos serviços.

Sabendo disso, o Banco trata a Ouvidoria como uma prioridade estratégica, com objetivos bastante ambiciosos. Além de cumprir as importantes exigências regulatórias, queremos adotar e superar as boas práticas de mercado

já estabelecidas para alcançar um nível de excelência no atendimento.

Para isso, acreditamos que é necessário estar cada vez mais disponível, ter autonomia para tomar decisões de forma ágil, usar canais de comunicação eficientes e nos quais os próprios Clientes se sintam confortáveis e trabalhar cada vez mais perto das áreas comerciais e administrativas para **contribuir na criação de planos de ação que ataquem as causas-raízes**, e não apenas os sintomas das reclamações.

É nesta direção que estamos caminhando com confiança e celeridade.



Contribuindo com o desenvolvimento do País

Um banco responsável precisa ser, também, um banco sustentável, que promove o desenvolvimento social, ambiental e econômico do País. Conheça a seguir algumas das práticas do Santander nesse sentido.

BANCARIZAÇÃO

Ajudamos as pessoas a ter acesso a serviços financeiros, independentemente de onde moram, da sua idade ou da situação financeira.

MICROCRÉDITO PARA TRANSFORMAR

Seguimos líderes no microcrédito entre os bancos privados. Por meio do Prospera Santander Microfinanças, oferecemos serviços de microfinanciamento a empreendedores de baixa renda sem acesso a serviços bancários, para que possam abrir pequenas empresas, com o objetivo de gerar renda para melhorar seu padrão de vida e o de suas famílias. Essas empresas também são, em muitos casos, o motor do crescimento econômico e do bem-estar social das suas comunidades.

Atualmente, de cada três operações de microcréditos, dois são destinados a mulheres responsáveis por sua unidade familiar. O empréstimo médio é de cerca de R\$ 2.300,00 e o prazo médio, de 7 meses.

O Prospera Santander Microfinanças baseia seu desenvolvimento na relação de confiança “face a face”, mantida entre seus agentes de crédito e Clientes, que normalmente se encontram nos bairros onde estamos presentes.



Ana Botin, Presidente Global do Santander e Sérgio Rial, CEO do Santander Brasil, visitando Cliente Prospera.

PROSPERA
Santander Microfinanças

Durante o fechamento deste relatório, o **Santander Brasil**, com o **Prospera Santander Microfinanças**, ficou no

top 10 do ranking **Change the World**,

publicado pela revista Fortune e que aponta as **empresas que mais colaboram para tornar o mundo um lugar melhor.**

VOLUNTARIADO DE ORIENTAÇÃO FINANCEIRA DO SANTANDER

No Brasil, apenas 32% das pessoas conseguem poupar e 63 milhões têm dívidas em atraso. Diante desse cenário, é essencial que nosso trabalho com os Clientes seja realizado com abordagens corretas. Isso significa, entre outros aspectos, orientar sobre os melhores produtos financeiros; ser transparente nas respostas, mesmo quando temos que dar um “não” para um limite que o Cliente deseja, mas não tem condições de ter.

Aqui no Santander, uma das formas de apoiar a população foi promover palestras e atendimento individual para Clientes e não Clientes, aos sábados, em nossas agências. Nessa ação, que foi realizada pela nossa rede de funcionários, não houve atividade comercial.

De maio a junho,
1.691 pessoas
receberam atendimento.

SANTANDER ON

Trata-se de uma plataforma gratuita e única no mercado para educação e orientação financeira para todos os Clientes pessoa física. O Santander On é uma prestação de serviço para que os Clientes “fiquem ligados” nos seus compromissos financeiros.

Sua mais nova funcionalidade, chamada **Meu Bolso**, auxilia na gestão da vida financeira dos Clientes mostrando os recebimentos e gastos mensais por categoria.

Rumo à satisfação e a prosperidade do Cliente

Nós somos um Banco ousado, inovador, que está aberto a mudanças e gosta de se reinventar. Por isso, nossa história, nos últimos anos, é de uma profunda transformação. E, mais do que isso, uma transformação contínua, sem data para se esgotar.

O que não muda, de forma alguma, é a direção para onde queremos caminhar: rumo à satisfação e à prosperidade do Cliente.

Essa transformação, que abrange o Banco de maneira geral, é verdadeira também para a Ouvidoria em particular. A cada semestre, disponibilizamos aos Clientes melhorias concretas e amadurecemos outras, para que a transformação nunca pare.

Os avanços são em todos os níveis:

- No âmbito da Governança, passamos a fazer parte da Vice-Presidência de Assuntos Jurídicos e Corporativos, tendo a Diretoria de Ouvidoria report direto à Presidência, o que permitirá acelerar a evolução nos planos de ação e medidas preventivas mais integradas;
- No relacionamento direto com o Cliente, aumentamos a disponibilidade, ao nos tornar a única Ouvidoria do País com atendimento aos sábados. E, para isso, aumentamos em 20% a nossa força de trabalho;

- Na qualificação das equipes e na gestão do conhecimento, aumentamos nossos investimentos e ampliamos em 92,67% as horas de treinamento na comparação com o mesmo período de 2018.
- Conseguimos impulsionar a implantação de 56 planos de ação no primeiro semestre - criando um modelo de governança com grande apoio das áreas de Compliance, Riscos Operacionais, Atendimento e Varejo, e o uso de ferramentas chaves do mercado para controle e gerenciamento com foco em resultado.
- Aumentamos as alçadas da Ouvidoria com foco no First Call Resolution (FCR) e, como consequência, saímos de 38% em janeiro para 49% em junho.

Estamos trabalhando para evoluir ainda mais. Confiamos que, com essa obsessão pela melhoria contínua, avançaremos de maneira relevante no sentido de entregar aos nossos Clientes uma experiência de excelência.

Alessandro Tomao

Diretor Vice-Presidente Executivo Assuntos Jurídicos e Corporativos e Diretor da Ouvidoria

Monique Bernardes

Ouvidora



