



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Santander

1º SEMESTRE 2023



Sumário

4 Mensagem da Liderança

Elita Ariaz
Adriana Papafilipakis

6 O Santander e os Clientes

Política de Relacionamento com Clientes
Canais de atendimento

12 Nossa Ouvidoria

Missão da área
Estrutura
Evoluções no semestre
Investindo em pessoas

17 Atendimento

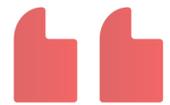
Como acessar a Ouvidoria
Canais externos
Indicadores

22 Melhoria Contínua

Nosso processo
Governança

MENSAGEM DA LIDERANÇA

Uma nova governança



Quando nosso CEO, Mario Leão, anunciou o compromisso inegociável de nos tornarmos a melhor empresa de consumo do Brasil, certamente trouxe a nossa área no centro desta jornada de busca da excelência no atendimento. Desde então, seguimos uma missão de impactar positivamente e influenciar a organização toda a partir do que ouvimos de nossos clientes.

Para isso, reunimos na nossa estrutura todas as áreas de escuta e satisfação do cliente. A partir deste semestre, nossos times cuidam do que nossos clientes têm a nos dizer nos canais de atendimento ao consumidor (SAC), nos canais de reclamação no Banco Central, nas Redes Sociais e nos demais serviços de atendimento ao consumidor. Essa sinergia nos permite sermos mais eficientes, especializados e capacitados para irmos além de resolver um problema específico, superando limites e melhorando continuamente o atendimento e a satisfação.

Nossa equipe, sob a liderança da Adriana Papafilipakis, é composta por profissionais altamente capacitados, treinados e acima de tudo apaixonados por servir, prontos para ouvir, entender e agir. Trabalhamos juntos todos os dias buscando incansavelmente melhoria contínua, surpreendendo e excedendo as expectativas de todos que confiam em nós.

Nossos canais de atendimento são fontes de oportunidades, onde ouvimos as vozes dos clientes, suas histórias e necessidades. Cada interação é tratada com respeito, empatia e agilidade. Muito além de ouvir o cliente, tratamos cada interação como oportunidade de melhoria de nossos serviços e produtos. A maior missão da nossa área ampliada, mais estruturada, treinada e especializada é influenciar a organização para conseguirmos melhorar nossos produtos e serviços.

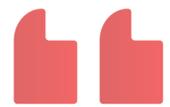
E não paramos por aí! Estamos trabalhando com muita energia para tornar a experiência do cliente mais fluida e envolvente. Queremos que nossos clientes se sintam verdadeiramente valorizados e confiem em nós como parceiros em suas jornadas financeiras. Essa é a nossa missão e nossa paixão. Estamos prontos para abraçar desafios, construir relacionamentos duradouros e fazer história juntos.



ELITA ARIAZ
VICE-PRESIDENTE EXECUTIVA DE PESSOAS E DIRETORA DE OUVIDORIA

MENSAGEM DA LIDERANÇA

O desafio de impulsionar mudanças



Quando iniciei minha jornada na Ouvidoria, há pouco mais de seis meses, defini a área como uma "impulsionadora de mudanças".

E não foi sem razão: desde o primeiro dia, eu estava convicta de que nosso time tem a disposição, o compromisso e os atributos necessários para ajudar o Santander a elevar a experiência do cliente gradualmente a novos patamares.

Ao encerrar o meu primeiro semestre na liderança da área, vejo que o entusiasmo se justificava. Ao longo

deste período, pude conferir (e viver) na prática o poder de transformação da Ouvidoria.

Mas sabemos que ainda há muito a melhorar - e nos mobilizamos para isso. A grande evolução do semestre foi reunirmos em uma mesma estrutura todas as equipes responsáveis pela gestão de reclamações no Banco.

Agora, a Ouvidoria atua lado a lado com o SAC, com o atendimento de Redes Sociais e com o time responsável pelas reclamações recebidas por meio de Gent&, a nossa inteligência artificial e coletiva.

No próximo semestre, portanto, estaremos ainda mais fortes para impulsionar mudanças e aprimorar a experiência do cliente!



ADRIANA PAPA FILIPAKIS
OUVIDORA SANTANDER

O Santander e os Clientes

NOSSA PRINCIPAL FERRAMENTA DE GESTÃO

Política de Relacionamento com Clientes

No Santander, temos o compromisso de ser um banco centrado no cliente e que proporciona a melhor experiência no uso dos seus produtos e serviços.

Para garantir que este posicionamento se concretize no dia a dia, contamos com um instrumento de governança que faz toda a diferença: a Política Institucional de Relacionamento com Clientes (PRC).

O objetivo principal da Política é zelar pela experiência no uso dos nossos produtos e serviços. O documento tem uma visão transversal na organização e foca em garantir uma jornada simples, pessoal e justa.

É papel da PRC, também, estabelecer o padrão Santander de atendimento e orientar todos os funcionários na relação com os consumidores, apresentando comportamentos esperados, incentivos e gestão de consequências.

A Política é a nossa principal ferramenta de gestão. Por meio dela, auditamos a qualidade dos serviços, definimos prioridades e criamos iniciativas para implementação futura.

A responsável pela gestão da Política na organização é a Vanessa Manzi, diretora de Compliance e Política de Relacionamento com Clientes e Usuários.

8 PILARES DA GOVERNANÇA DA POLÍTICA



NOSSA PRINCIPAL FERRAMENTA DE GESTÃO

As novidades da Política no semestre

Em 2023, continuamos a realizar melhorias nos produtos e serviços do Banco a partir da Política Institucional de Relacionamento com Clientes.

Para isso, nos centramos em três pilares: o Comitê de Experiência do Cliente (CXC), um dos principais órgãos de governança do Banco; a estratégia para atender clientes vulneráveis, que é um tema cada vez mais relevante na sociedade; e os faróis



de efetividade, iniciativa do Banco Central para acompanhar a evolução das instituições financeiras.

Veja a seguir os destaques em cada uma dessas frentes.



CXC

Em 2023, o Comitê deu continuidade ao seu protagonismo como organismo que impulsiona a melhora da experiência dos clientes. Para isso, tomou decisões relevantes. Entre os destaques estão:

- Aprovação/calibragem do modelo de incentivos com foco na satisfação dos clientes para as nossas lojas, como chamamos as agências;
- Definição e aprovação das metas de Reclamações para 2023;
- Aprovação para realização de pesquisas, o que nos permite seguir realizando ações de escuta ativa e entender cada vez mais as dores dos nossos clientes;

- Aprovação de gestão de consequências relacionadas a conduta;
- Definição de regras para melhor funcionamento de Sala de Contenção¹, com o objetivo de atuar de forma mais rápida e com qualidade em eventuais incidentes/problemas ocasionados na jornada dos clientes;
- Aprovação de projetos relacionados a melhorias da Central de Atendimento e no acolhimento a clientes vítimas de fraude para garantir sua evolução.

Outro ponto relevante foi a priorização de pautas estratégicas, o que ampliou a abrangência do comitê para temas atuais e relevantes como o atendimento a clientes vítimas de fraude e golpe.

1. A Sala de Contenção ocorre quando é identificado algum incidente relevante, técnico e/ou operacional, que pode impactar os nossos clientes.



NOSSA PRINCIPAL FERRAMENTA DE GESTÃO

 **ESTRATÉGIA PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES VULNERÁVEIS**

Queremos ser cada vez mais um banco que atende de forma acolhedora e eficaz os clientes em situações de vulnerabilidade (social, financeira e de acessibilidade). No primeiro semestre, implantamos ações que contribuem diretamente nesse sentido.

Entre estas iniciativas estão:

- Orientações específicas aos funcionários das nossas lojas para melhoria do atendimento a esse público;
- Contato ativo com clientes vulneráveis para aumento dos índices de resolutividade pelas nossas lojas;
- Envio da fatura do cartão de crédito em papel para estes clientes;
- E melhoria das taxas dos nossos produtos de crédito.

 **FARÓIS DE EFETIVIDADE**

No Santander, definimos dez temas prioritários para melhorar a experiência dos clientes, que são acompanhados pelo programa Faróis de Efetividade, do Banco Central.

Uma das novidades de 2023 foi a inclusão, nesta lista, do tema “atendimento e acolhimento a clientes vítimas de fraude e golpe”, em função da relevância deste assunto no cenário atual.

Outros destaques do semestre foram entregas relacionadas aos seguintes assuntos:

- Melhora na qualidade e completude de nossos cadastros, o que ajuda a levar ofertas mais adequadas;
- Evolução no atendimento aos clientes e na autonomia dos analistas, devido a treinamentos e revisão de alçadas no SAC e Ouvidoria;

- Aperfeiçoamento da jornada de contratação de conta corrente, com avanços na comunicação com clientes e nos motores de aprovação de crédito.

Além desses temas, temos como premissa lançar produtos que de fato sejam desenhados e centrados nas necessidades dos clientes. Para isso, contamos com o Comitê Local de Comercialização (CLC), que tem a atribuição de avaliar o lançamento de novos produtos e serviços para que estejam em linha com as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor.

O órgão conta com uma governança própria e membros da alta liderança de diversas áreas, com o objetivo de construir os melhores produtos e garantir a satisfação de nossos clientes.

Ao longo do próximo semestre, vamos continuar evoluindo nos temas acima e gerando ações consistentes e que apoiem a transformação do Banco, sempre com foco no cliente.



ONDE E COMO O CLIENTE QUIZER

Canais de atendimento Santander

Para facilitar a vida de todos que usam nossos produtos e serviços, oferecemos uma plataforma completa de canais de atendimento. Além das mais de 3 mil lojas, contamos com opções via telefone, redes sociais, aplicativo, site e até com inteligência artificial. Assim, todos podem ser atendidos como e quando preferirem.

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!

24h

Temos canais disponíveis 24h por dia, sete dias por semana.

CENTRAL DE ATENDIMENTO

Apoia os clientes com informações sobre os produtos e serviços do Banco por meio de atendimento telefônico. Fica disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, inclusive feriados. A Central conta com uma URA (sistema de atendimento por telefone) humanizada, que realiza atendimento transacional e consultivo.

Para entrar em contato:

4004 3535
(Capitais e regiões metropolitanas)
0800 702 3535
(Demais localidades)
0800 723 5007
(Pessoas com deficiência auditiva ou de fala)



SAC (SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR)

Atende clientes que desejam apresentar uma reclamação, realizar um cancelamento ou solicitar uma informação. O canal fica ativo 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
0800 771 0401 (Pessoas com deficiência auditiva ou de fala)
No exterior, 55 (11) 3012 3336 (ligações a cobrar)
ATENDIMENTO EXCLUSIVO EM LIBRAS:
app.octagora.com/s/StderLibrs

DISTRIBUIÇÃO DE DEMANDAS - SAC (%)

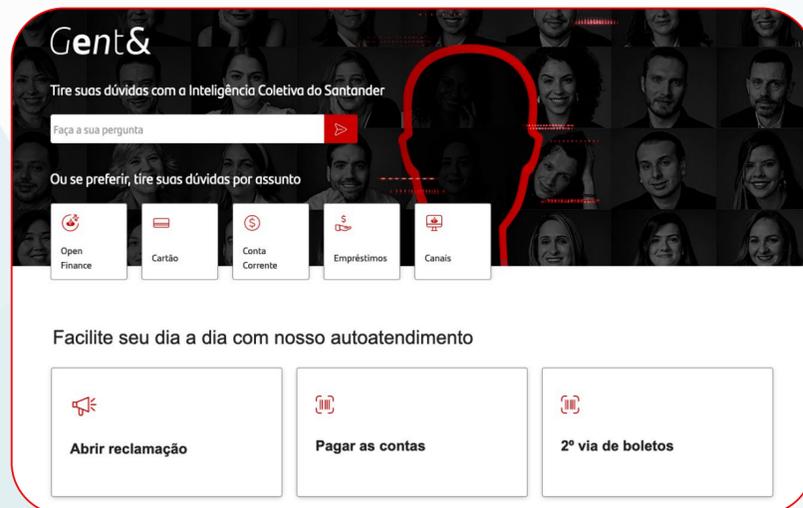


ONDE E COMO O CLIENTE QUISER

GENT&

É a nossa inteligência artificial e coletiva, que está disponível no Internet Banking, app Santander e WhatsApp. Por meio dela, é possível tirar dúvidas e resolver demandas, como ativar chave pix e aumentar o limite de crédito do cartão. O serviço é capaz de responder com assertividade milhares de perguntas.

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

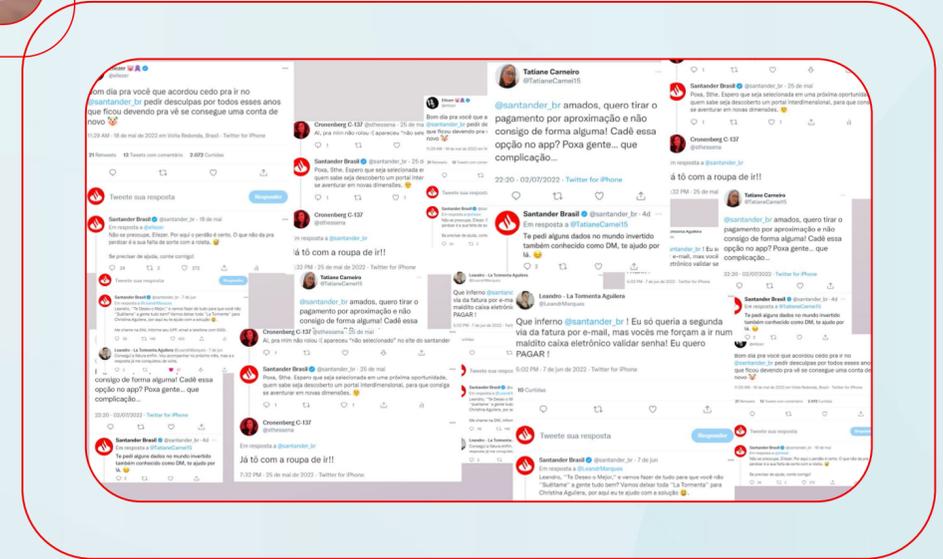


REDES SOCIAIS

Temos uma equipe 100% dedicada a apoiar os clientes no Facebook, LinkedIn, X (Twitter), Instagram e TikTok. O time atua 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados, e tem capacidade de solucionar mais de 1 mil conversas por dia. Usando linguagem natural, típica das redes sociais, o grupo tira dúvidas, resolve problemas e estreita vínculos com os clientes por meio da hiper personalização. No último semestre, o *squad* de Redes Sociais alcançou o NPS médio de 85 pontos, o que mostra a alta satisfação com os serviços prestados!

Para entrar em contato:

-  facebook.com/santanderbrasil
-  twitter.com/santander_br
-  linkedin.com/company/grupo-santander-brasil/
-  instagram.com/santanderbrasil



TODOS JUNTOS

Desde o último semestre, Ouvidoria, SAC, Gent& e Redes Sociais estão unidos em uma mesma vice-presidência - a de Pessoas e Ouvidoria.

Nossa Ouvidoria

AS RESPONSABILIDADES DA OUVIDORIA

Missão da área

Em uma organização como a nossa, que coloca a satisfação do cliente no centro de todas as decisões, a Ouvidoria desempenha um papel estratégico.

De um lado, a área atua como a última linha de defesa para reverter uma experiência negativa do consumidor. Seu objetivo é prestar um atendimento tão eficiente que seja capaz de transformar a percepção dos clientes que ficaram insatisfeitos com a solução apresentada em outros canais.

De outro, a Ouvidoria trabalha como uma área de inteligência e mobilização, que analisa dados, identifica causas raízes de reclamações e articula outras áreas para construir planos de ação que apresentem soluções definitivas para eventuais oportunidades nos produtos, serviços e processos do Banco. É o que chamamos de Melhoria Contínua.

Para aprimorar os serviços e tornar o relacionamento com os clientes cada vez mais transparente, a equipe ainda trabalha em parceria com órgãos de defesa do consumidor e com os reguladores do Sistema Financeiro Nacional (SFN).

A DUPLA MISSÃO DA NOSSA OUVIDORIA

ATENDIMENTO COM EXCELÊNCIA

Acolher o cliente com
experiência negativa
e resolver as suas demandas
com eficiência.

MELHORIA CONTÍNUA

Mobilizar a organização
para solucionar
em definitivo as causas
raízes de reclamações.

ESTRUTURA

Posição estratégica

No Santander, nós acreditamos que a posição que a Ouvidoria ocupa na estrutura da empresa faz toda a diferença.

Para exercer adequadamente seu papel de representar a voz do cliente, a área precisa ter acesso rápido e fácil à liderança, além de ser capaz de dialogar com todas as equipes e de impactar a cultura interna.

Nossa Ouvidoria faz parte da mesma vice-presidência responsável pela gestão de pessoas e da cultura corporativa e tem interação direta com o nosso CEO.

Veja ao lado como nos organizamos para servir da melhor forma nossos clientes!



NOVIDADES NA OUVIDORIA

Evoluções do semestre

Os primeiros seis meses de 2023 foram marcados por uma série de avanços importantes para a nossa Ouvidoria.

Uma das novidades foi o fortalecimento da governança da área.

Nessa nova configuração, a Vice-Presidência de Pessoas e Ouvidoria passou a abranger todos os times que lidam diretamente com as reclamações de consumidores.

Outro destaque foi a centralização das equipes em um único local, garantindo sinergia.

Confira essas e outras ações na linha do tempo!



NOVA GOVERNANÇA

INCORPORAÇÃO DO SAC, REDES SOCIAIS E GENT&



NOVO ENDEREÇO

MUDANÇA PARA O EDIFÍCIO-SEDE, UNINDO TODAS AS EQUIPES



MAIS ACOLHIMENTO

TRATATIVAS DE CLIENTES REINCIDENTES



MAIS AGILIDADE

AÇÃO INTERNA PARA AUMENTO DE FCR¹, RESOLUTIVIDADE E TEMPESTIVIDADE



NOVAS FUNCIONALIDADES

SEPARAÇÃO DA URA ESPECIALISTA POR PRODUTOS



MAIS ASSERTIVIDADE

IMPLANTAÇÃO DA MESA FCR



MELHORES PRÁTICAS

REALIZAÇÃO DE DEBATES ENTRE OS ANALISTAS PARA TROCA DE BOAS PRÁTICAS

1. First Call Resolution, ou solução na primeira chamada, em tradução livre.

CAPACITAÇÃO DA EQUIPE

Investindo em pessoas

Nosso modelo de atuação prevê uma equipe de atendimento capacitada e com autonomia para solucionar as demandas dos clientes da forma mais ágil possível.

Por essa razão, sempre investimos massivamente na formação e desenvolvimento dos nossos ouvidores, com uma cultura de aprendizado contínua. E no primeiro semestre de 2023 não foi diferente: promovemos mais de 5.000 horas de treinamentos na área.

Além de ministrar conteúdos que ajudam os profissionais a se aprofundarem no negócio do Banco, disponibilizamos cursos sobre habilidades interpessoais que fazem toda a diferença, como a comunicação assertiva, abordagem com o cliente, entre outros.

Outro destaque do semestre foi a criação de jornadas por cargos. Ao organizar em playlists os cursos já existentes na Academia Santander, fornecemos a todos um direcionador sobre quais são as competências necessárias para o desempenho da sua função atual e quais são importantes para o avanço de carreira.



CURSOS EM DESTAQUE NO SEMESTRE

- Comunicador Santander
- Ampliação da Rede de Proteção da Informação
- Cultura Digital
- Gestão de Projetos
- Risco Operacional
- Trilha da Ouvidoria
- Jornada e Experiência do Cliente
- Liderança Inclusiva



Atendimento

ACESSO FACILITADO

Como entrar em contato com a nossa Ouvidoria

Tudo o que fazemos leva em conta as demandas e as preferências dos clientes. Portanto, não poderia ser diferente quando elaboramos a plataforma de canais de atendimento da Ouvidoria.

Nos últimos anos, percebemos que o comportamento da nossa base de relacionamento é cada vez mais digital. Dessa forma, buscamos acompanhar a tendência e focar cada vez mais em opções online.

Isso resultou na disponibilização de duas novas formas de atendimento: o cadastro de demandas pelo site institucional (via formulário) e o contato direto via WhatsApp.

Ambos os canais absorveram parte importante de contatos que até então aconteciam pelo telefone.

Veja ao lado todas as formas de acessar nossa Ouvidoria!



TELEFONE

- 0800 726 0322
- 0800 771 0301
- [Pessoas com deficiência auditiva ou de fala]
- No exterior, ligue a cobrar para 55 11 3012 0322



SITE DO SANTANDER

Via formulário Fale Conosco. Para acessar, visite o site www.santander.com.br/ouvidoria/consultar



WHATSAPP

Basta salvar o número 55 11 3012 0322 na sua agenda e interagir conosco



ATENDIMENTO EXCLUSIVO EM LIBRAS

app.octagora.com/s/StderLibrs

ACESSO FACILITADO

Canais externos

Temos o objetivo de acolher todos os clientes nos nossos canais internos (apresentados no capítulo anterior) e oferecer uma solução rápida e definitiva, que alcance ou supere as expectativas de cada pessoa.

Alguns clientes, no entanto, optam por apresentar suas demandas por meio de órgãos reguladores e de defesa do consumidor. Nós respeitamos essa decisão e trabalhamos em parceria para atender todos da melhor maneira.

Veja a seguir os detalhes e indicadores do período.

PROCONS

Os Procons são um dos mais conhecidos órgãos de defesa do consumidor do País – e estão espalhados pelo território nacional. Entre outras ações, cabe a eles mediar a relação entre consumidores e empresas quando clientes insatisfeitos buscam o seu apoio.

No último semestre, continuamos a dialogar com os Procons para aprimorar o atendimento. O resultado deste trabalho pode ser avaliado pelos dados do Sindec (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor), que consolida informações da maior parte dos Procons. No semestre, figuramos na 9ª posição do ranking, que lista o desempenho de empresas de todos os setores.

Neste semestre, tivemos nos Procons um total de 22.105 acionamentos.



Índice de Resolutividade:

79%

Fonte: Sindec
(10/07/2023)

**9º
lugar**

no ranking do Sindec

Fonte: Sindec
(10/07/2023)

ACESSO FACILITADO

BACEN

Nossa Ouvidoria atende também as demandas dos clientes que apresentam suas queixas por meio da plataforma do Banco Central (Bacen). Nós recebemos estas manifestações, trabalhamos na sua solução e prestamos informações sobre cada caso ao órgão regulador.

Trimestralmente, o Bacen divulga um ranking de reclamações, na qual pondera os casos considerados procedentes pelo número de clientes de cada instituição. Até o fechamento deste relatório, ficamos em 7º lugar na lista.

Neste semestre, tivemos no Bacen um total de 25.755 acionamentos.

CONSUMIDOR.GOV

Outro canal em que atuamos é o Consumidor.Gov - uma plataforma pública, idealizada pela Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor) do Ministério da Justiça.

Neste espaço, os consumidores podem apresentar suas reclamações às empresas cadastradas e buscar solução com mediação do Estado.

No último semestre, seguimos avançando no nosso compromisso de atender todos, com agilidade e eficácia.

Neste semestre, tivemos na plataforma Consumidor.gov um total de 21.894 acionamentos.



(FONTE: SITE CONSUMIDOR.GOV 10/07/23)

VOLUME E QUALIDADE

Indicadores de atendimento

No Santander, adotamos uma gestão baseada em dados. Por isso, temos indicadores-chave na Ouvidoria que nos auxiliam a identificar precocemente situações críticas, subsidiando a implantação de melhorias que aumenta a eficiência da nossa operação.

Conheça a seguir os dados do primeiro semestre relativos a volume e qualidade de atendimento.

VOLUME DE ATENDIMENTO

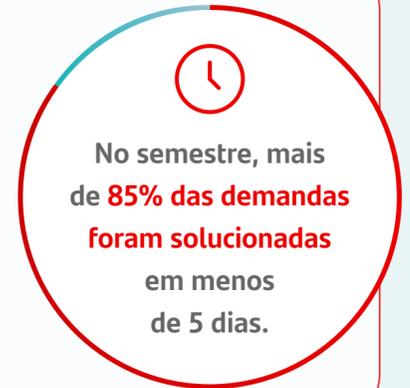


VOLUME DE ATENDIMENTO POR CANAL



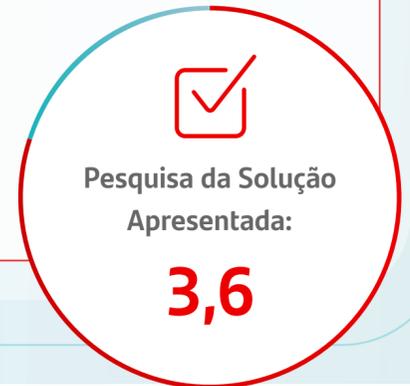
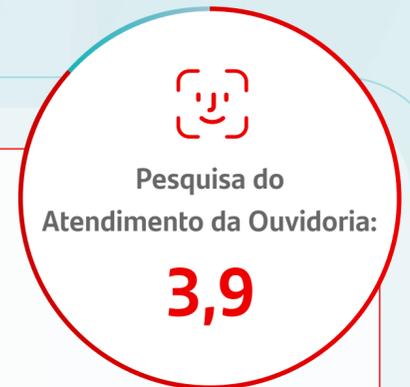
AGILIDADE

Sabemos como a tempestividade do atendimento e da solução são importantes para a satisfação do cliente. Por isso, buscamos sempre concluir as demandas em prazo inferior ao previsto pela regulação. E neste semestre tivemos boas notícias, com um crescimento de cerca de 15% nas soluções em menos de 5 dias.



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.



Melhoria Contínua

PASSO A PASSO DA MELHORIA CONTÍNUA

Nossa forma de mobilizar a organização

Na Ouvidoria Santander, o trabalho de Melhoria Contínua é estruturado em torno de uma metodologia de seis passos (veja ao lado). A ideia de seguirmos essa jornada é de sermos infalíveis e não perdermos nenhuma etapa do processo.

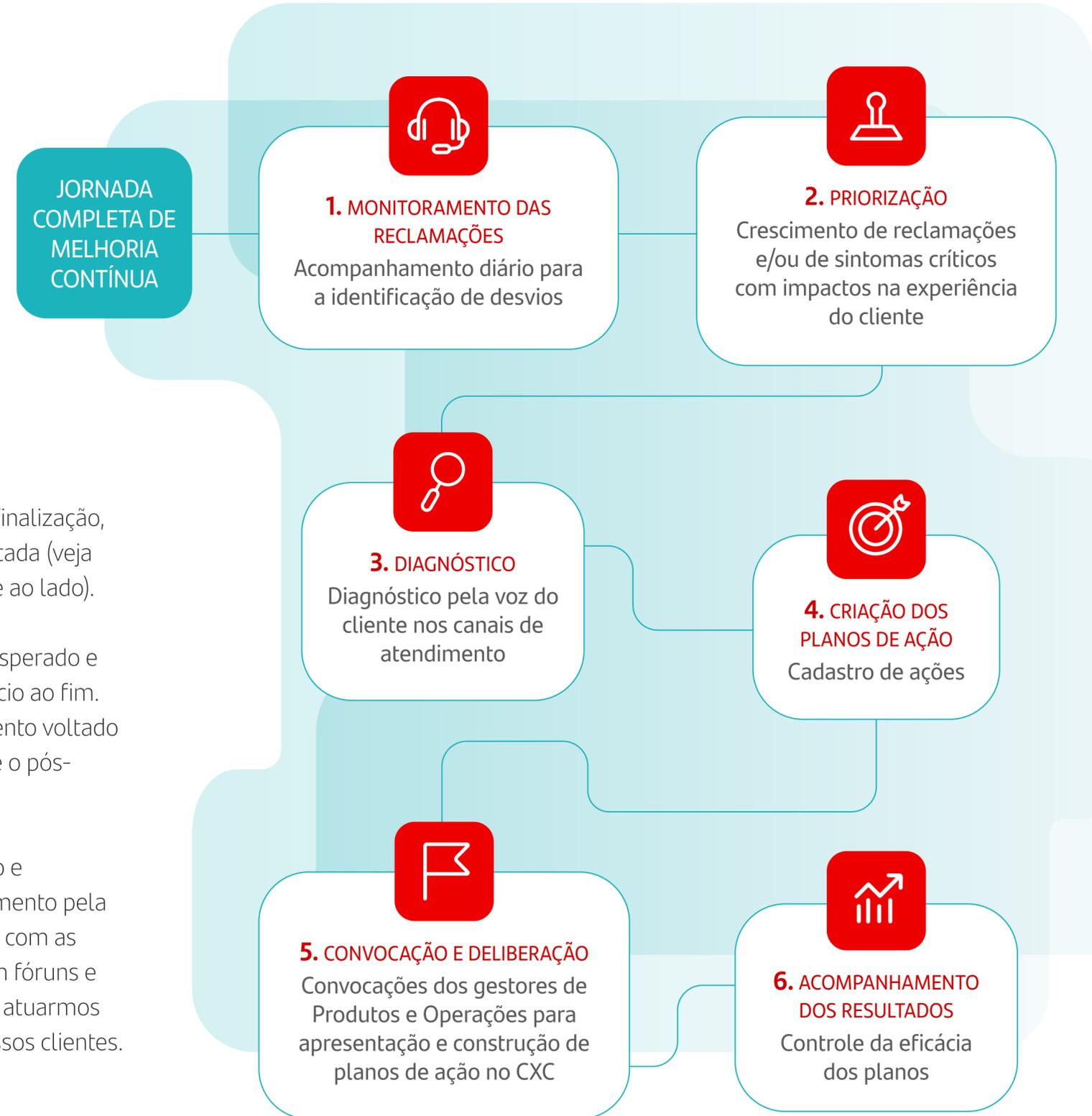
O objetivo é oferecer um atendimento de tirar o fôlego, que vá além das expectativas e faça o cliente se sentir importante e surpreso com a tratativa. É o que achamos de atendimento UAU.

JORNADA COMPLETA DE MELHORIA CONTÍNUA
As metodologias Lean e Ágil são o nosso guia para evoluirmos. A equipe está focada em identificar oportunidades, trabalhando em parceria com os times de negócio, desde a identificação de causas potenciais à criação de planos de ação.

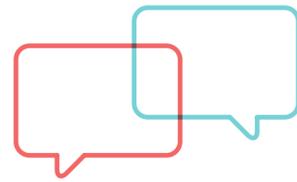
Após a elaboração destes planos, nós o acompanhamos e o monitoramos até a finalização, verificando a efetividade da ação implantada (veja todas as etapas do nosso modelo na arte ao lado).

O que nos move é entregar mais que o esperado e olhar de perto a jornada do cliente do início ao fim. Para isso, reforçamos um acompanhamento voltado para experiência desde a contratação até o pós-venda.

No último semestre, seguimos evoluindo e intensificando as frentes de acompanhamento pela voz de nossos clientes, seja nos contatos com as áreas de atuação, seja na participação em fóruns e eventos que trazem mais bagagem para atuarmos com assertividade nas soluções para nossos clientes.



PARTICIPAÇÃO EM FÓRUNS E COMITÊS



Governança que ecoa a voz do cliente

Além das práticas de Melhoria Contínua, a nossa Ouvidoria tem participação prioritária em fóruns e comitês que envolvem o Banco como um todo, inclusive a alta liderança e as áreas responsáveis por atendimento, produtos e canais.

Por meio destes encontros, levamos a voz e as demandas do cliente às principais instâncias que tratam da experiência e da jornada do consumidor na nossa organização.

O CXC, por exemplo, ocorre semanalmente, com o objetivo de acelerar a transformação do atendimento e a responsabilidade de cuidar da experiência do cliente em toda a sua jornada.

Nas reuniões, os participantes tratam de temas que geraram reclamações e definem regras de negócio e frentes de trabalho estruturais que visam simplificar e melhorar os produtos e serviços do Banco.

Fazem parte do CXC, como membros fixos, os seguintes líderes: Adriana Cristina Papafilipakis, da Ouvidoria; Ede Viani, de Tecnologia e Operações; Daniel Pareto, de Assuntos Jurídicos e Corporativos; Vanessa Lobato, do Varejo; Elita Ariaz, de Pessoas e Ouvidoria; Antônio Pardo, de Riscos; Vanessa Manzi, de Compliance e PRC; Gustavo Santos, de Experiência do cliente; Álvaro Loureiro, Compliance (PRC); e Geraldo Rodrigues, de Consumo.

Já o Comitê Local de Comercialização (CLC) aborda temas como o lançamento de novos produtos que podem gerar grande impacto ao cliente. O fórum é liderado pela área de Compliance. Além da Ouvidoria, participam áreas como Jurídico, Marketing, Riscos, Operações e Varejo.

Neste fórum, a Ouvidoria emite parecer e tem poder de veto a fim de garantir que os produtos e serviços estejam alinhados às normas internas e que a oferta seja adequada ao consumidor.

O Fórum de Reclamações, por sua vez, tem periodicidade

bimestral e conta com o Comitê Executivo - incluindo o CEO do Banco, Mario Leão. O encontro é um reporte de indicadores e planos de ação apartados por negócios.

Participamos, ainda, do Comitê da Auditoria, no qual apresentamos as reclamações registradas em todos os canais de relacionamento, temas de satisfação e as ações propostas para melhoria da experiência.

Outra iniciativa da qual fazemos parte é a Sala de Contenção, uma força-tarefa que ocorre quando algum evento relevante e que impacta os nossos clientes é identificado.

Este fórum reúne os principais executivos das áreas envolvidas, além de membros fixos indicados pelo Comitê de Experiência do Cliente, com o objetivo de conter o problema o mais rápido possível e desenhar planos de ação para os clientes afetados.

Por fim, há o Radar 360, um fórum mensal para apresentação das principais reclamações da instituição, além de uma visão *end-to-end* do atendimento. Neste encontro, são discutidas as causas raízes dos acionamentos e planos de ação para melhorar a experiência do cliente.



ESTAMOS CONECTADOS 24 HORAS, 7 DIAS POR SEMANA



Fale com a Gent& santander.com.br/gente



APLICATIVO
SANTANDER



APLICATIVO
WAY



SANTANDER
.COM.BR



WHATSAPP
11 4004 3535

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,
todos os dias.

SAC

Reclamações, cancelamentos
e informações:

0800 762 7777

0800 771 0401
(pessoas com deficiência auditiva
ou de fala)

55 11 3012 3336
(no exterior)

Atendimento 24h,
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

Pelo WhatsApp
55 (11) 3012 0322

No exterior, ligue a cobrar para
55 (11) 3012 0322

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





Simple. Pessoal. Justo.