RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Santander

2º SEMESTRE 2023

SOBRE O RELATÓRIO

Compromisso com a transparência

No Santander, acreditamos que só é possível construir relações de confiança com os nossos públicos por meio de uma conduta nos negócios ética e responsável, pautada por práticas de transparência.

O Relatório Semestral de Ouvidoria faz parte desse contexto e é um dos instrumentos que utilizamos para prestar contas aos clientes, órgãos reguladores e toda a sociedade.

Nas páginas a seguir, você encontra informações como:

- Como é a nossa Política Institucional de Relacionamento com Clientes;
- Quais são os nossos canais de atendimento;
- Como está organizada a nossa Ouvidoria e qual a sua missão;
- Quais as notas dadas pelos clientes ao atendimento da Ouvidoria;
- Quais os volumes e principais temas de reclamação no período;
- Como tratamos as reclamações para fazer melhorias nos serviços.

O documento apresenta indicadores de todas as empresas atendidas pela Ouvidoria Santander, o que inclui o Banco Santander e parte de suas coligadas.

Boa leitura!

SOBRE O RELATÓRIO

ESTE RELATÓRIO ABRANGE AS SEGUINTES EMPRESAS DO GRUPO:

- Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A. (Santander Financiamentos);
- Banco Bandepe S.A;
- Banco Hyundai Capital Brasil S.A.;
- Banco RCI Brasil S.A.;
- Banco Santander (Brasil) S.A.;
- BEN Benefícios e Serviços Instituição de Pagamento S.A.;
- Santander Brasil Administradora de Consórcio Ltda;
- Santander Brasil Gestão de Recursos Ltda;
- Santander Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A.;
- Santander Leasing S.A. Arrendamento Mercantil;
- Superdigital Instituição de Pagamento S.A..
- Santander Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.

Estão contempladas também as instituições supervisionadas pela Susep (Superintendência de Seguros Privados):

- Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S.A;
- Zurich Santander Brasil Seguros S.A;
- Evidence Previdência S.A.;
- Santander Capitalização S.A.;
- Santander Auto S.A.

Sumário

5 **Mensagem da Liderança**
Germanuela de Abreu
Adriana Papafilipakis

7 **Clientes**
Política de Relacionamento com clientes
Canais de atendimento

13 **Nossa Ouvidoria**
Papel da ouvidoria
Estrutura
Treinamentos
Como contatar a ouvidoria
Canais externos
Indicadores de atendimento

21 **Melhoria Contínua**
Governança e metodologia

MENSAGEM DA LIDERANÇA

Encantar para ser o banco principal na vida dos clientes

GERMANUELA DE ABREU
VICE-PRESIDENTE DE PESSOAS E OUVIDORIA

No Santander, acreditamos que o nosso sucesso será sempre definido pelo cliente. É por ele que existimos, é por ele que trabalhamos, inovamos e nos transformamos para desta forma termos a sua confiança. Diante disso, não poderíamos ter outro desafio senão o de encantar e conquistar a principalidade dos nossos mais de 66 milhões de clientes.

Sabemos que pessoas e empresas estão cada vez mais conscientes e exigentes. Isso nos faz estarmos ainda mais comprometidos com esse objetivo. Já estamos trabalhando com obstinação para melhorar cada processo, cada produto e cada atendimento, sempre atentos às necessidades e preferências dos nossos clientes e à missão de entregar ofertas cada vez mais simples e atendimentos cada vez mais resolutivos e impecáveis, buscando incessantemente o encantamento.

Nessa jornada, a Ouvidoria terá múltiplos desafios que passam pela fundamental escuta ativa do cliente, pelo seu acolhimento e pelo exercício do papel de conciliador. Tudo isso sem deixar de lado o papel-chave de impulsionar a melhoria contínua na instituição, identificando as causas raízes dos problemas e articulando as soluções necessárias, colocando sempre o cliente no centro.

Temos trabalhado firme para avançar neste caminho, investindo em metodologias, treinamentos, gestão e dados. Mas, como responsável também pela área de Pessoas, sei que a transformação não vem somente dos elementos tangíveis e observáveis, mas também da evolução da nossa cultura organizacional e da atitude de cada funcionário.

Confio plenamente na nossa Ouvidoria e na sua capacidade de atuação como agente de transformação. Em 2024, vamos continuar acelerando nossa evolução, para assim alcançar novos patamares. Esse é o nosso compromisso com a Organização e com quem é mais importante: o nosso cliente!

MENSAGEM DA LIDERANÇA

Construindo relações de confiança

ADRIANA PAPAFILIPAKIS
OUVIDORA
SANTANDER BRASIL

O modelo de atuação do Santander Brasil é orientado por dois aspectos essenciais: a centralidade do cliente, que significa colocar as pessoas e negócios que usam nossos produtos e serviços no centro de tudo o que fazemos; e a principalidade, que sintetiza o objetivo de encantarmos nossos clientes a ponto de sermos escolhidos como o banco principal de suas vidas financeiras.

Ao longo do tempo, esse modelo tem contribuído para construirmos relações de qualidade, que são amparadas em índices de satisfação cada vez melhores. Em 2023, isso não foi diferente, como mostram os números. No período, o NPS (Net Promoter Score) subiu 4 pontos em pessoa física e 13 pontos em pessoa jurídica. Além disso, os canais também apresentaram grande aceitação, com 71 pontos tanto para a plataforma digital quanto para o atendimento remoto e 72 para o atendimento físico.

Como área que tem a atribuição de representar internamente a voz do cliente, a Ouvidoria tem um papel estratégico nesse processo de melhoria de processos e de construções de relações de confiança. Isso se dá tanto por ser o canal de última instância de atendimento dos clientes que passaram por outros canais e não concordaram com as soluções apresentadas quanto pelo trabalho de Melhoria Contínua, que contribui para a identificação das causas raízes de problemas e a criação de planos de ação para corrigi-los.

No último ano, nossa equipe apresentou uma alta performance em ambas as frentes. Nos canais próprios da Ouvidoria, 81% dos casos foram solucionados em menos de cinco dias, prazo inferior ao previsto pela regulação. Além disso, o atendimento do nosso time alcançou a nota 4 em uma escala de 1 a 5, de acordo com os próprios clientes, na pesquisa realizada por SMS.

Na frente de Melhoria Contínua, seguimos trabalhando lado a lado com as áreas de negócio, a equipe responsável pela gestão da Política de Relacionamento com Clientes e, claro, com a alta liderança, que está presente nos fóruns dos quais participamos. Essa atuação conjunta e em parceria nos permite mobilizar equipes e viabilizar planos de ação que fazem a diferença na vida dos clientes.

Em 2024, vamos seguir trabalhando firme para colocar em prática a vocação da nossa Ouvidoria: ser uma área impulsionadora de mudanças e contribuir para que o Santander Brasil seja o melhor banco para os nossos clientes. Convido todos a acompanharem nossa jornada de evolução!

Clientes

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Compromisso transversal com os clientes

No Santander, temos uma governança rigorosa para fazer a gestão da experiência do cliente com o Banco. Esse trabalho começa pela Política Institucional de Relacionamento com Clientes (PRC).

O objetivo do documento é zelar pela experiência no uso dos nossos produtos e serviços. Por isso, suas diretrizes têm uma visão transversal na organização e focada em garantir uma jornada simples, pessoal e justa a todos que interagem e transacionam conosco.

Entre outros aspectos, a PRC:

- Estabelece os comportamentos esperados dos colaboradores para o relacionamento com o consumidor;
- Regula a aderência das equipes e iniciativas ao modelo de atendimento com mecanismos de incentivo e responsabilização;
- E cria a governança para o aperfeiçoamento contínuo.

A governança da Política é feita a partir de oito pilares, que abrangem toda a jornada - do desenvolvimento e comercialização do produto até o pós-venda. Conheça os pilares na arte ao lado.

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

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Foco dos trabalhos no semestre

No último ano, para continuarmos aprimorando nossos produtos e serviços, centramos a governança da Política em torno de três pilares:

- a estratégia para atender clientes vulneráveis, que é um tema cada vez mais relevante na sociedade;
- o Comitê de Experiência do Cliente (CXC), um dos principais órgãos de governança do Banco;
- e os Faróis de Efetividade, iniciativa do Banco Central para acompanhar a evolução das instituições financeiras.

Outra iniciativa importante foi o lançamento de um curso na Academia Santander sobre a PRC, muito mais dinâmico, interativo e focado em como proporcionar a melhor experiência para os clientes.

Confira a seguir mais detalhes sobre as ações implantadas no semestre.

ESTRATÉGIA PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES VULNERÁVEIS

O Ecossistema Santander segue atento e focado em gerar a melhor experiência a todos que usam os nossos produtos e serviços. No segundo semestre, entregamos diversas ações para os clientes vulneráveis. Destacamos algumas delas:

- Aumento de resolutividade nas demandas dos clientes na Ouvidoria;
- Contato ativo com os clientes no pós-venda para esclarecer dúvidas sobre a contratação de crédito consignado;
- Comunicações direcionadas para clientes sobre o Pacote de Serviços, propondo a readequação conforme o perfil de consumo de cada cliente (*suitability*);
- E workshop para reforço do tema no Call Center SX (nossa empresa de atendimento remoto) e garantia do melhor atendimento.

Além disso, nossa capacitação para o atendimento a clientes vulneráveis continua com ampla aderência pelos funcionários: já temos mais de 99% dos nossos colaboradores treinados.

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

CXC

O CXC segue evoluindo e tratando as dores dos clientes, sempre com um foco transversal - acompanha produtos, indicadores e pautas temáticas estratégicas. Com essa proposta, a alta liderança tem condições de tomar decisões embasadas e que colocam o cliente no centro.

Confira algumas dessas decisões referentes ao último semestre:

- Implantação de "checkout" nos canais de atendimento para garantir que o cliente saiu do atendimento com todos os problemas solucionados;
- Maior resolutividade com redução de SLA (prazo oficial de resposta) para melhorar a experiência dos clientes;
- Acompanhamento contínuo dos temas que mais motivaram a implantação de Salas de Contenção (força-tarefa para resolução rápida de incidentes que afetem grande número de clientes);
- E atualização das metas e incentivos internas para gestão de consequência relacionados a reclamações.

FARÓIS DE EFETIVIDADE

Destacamos também os avanços em Faróis de Efetividade, programa que soluciona dores dos clientes implantando ações adequadas e que são medidas por meio dos nossos indicadores de efetividade.

No semestre, realizamos:

- Campanhas assertivas para os clientes, mais adequadas ao perfil do cliente em relação à oferta de valor;
- Implantação de geolocalização para melhorar o cadastro dos clientes PF e PJ;
- Ligação após contratação de produtos de seguro relacionados a cartão de crédito para confirmar contratação.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Um banco digital com lojas

O Grupo Santander tem um objetivo comum em todos os países em que atua: ser a melhor plataforma aberta de serviços financeiros do mercado.

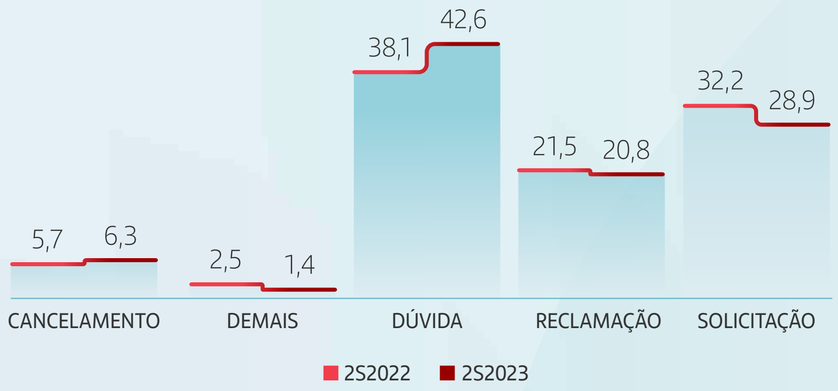
Para isso, se posiciona como um banco digital, com todas as conveniências trazidas pelas novas tecnologias, mas com um diferencial: uma ampla rede de lojas, para atender os clientes onde, como e quando eles quiserem.

No Santander Brasil, estamos alinhados ao objetivo e ao posicionamento. Contamos com um repertório completo de canais de atendimento (online, remoto e presencial), com uma ampla rede de lojas e postos de atendimento.

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!

No semestre, mais de 82% das demandas do SAC foram resolvidas em primeira chamada.

DISTRIBUIÇÃO DE DEMANDAS - SAC (%)



CENTRAL DE ATENDIMENTO

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

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)

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

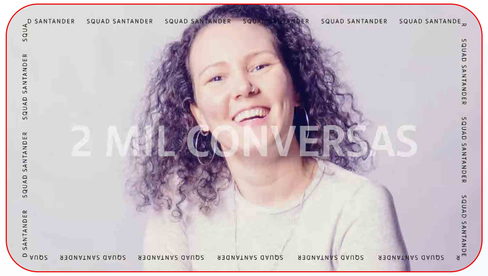
ATENDIMENTO EXCLUSIVO EM LIBRAS
app.octagora.com/s/StderLibrs

CANAIS DE ATENDIMENTO

GENT&

É a nossa Inteligência Artificial e Coletiva, embarcada no Internet Banking, app Santander e WhatsApp. Tira dúvidas e resolve demandas, como ativar chave pix e aumentar o limite de crédito do cartão.

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



REDES SOCIAIS

Temos uma equipe dedicada exclusivamente a apoiar os clientes no Facebook, Linkedin, X (ex-Twitter), Instagram e TikTok, 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados.

O grupo conversa em linguagem típica das redes sociais para tirar dúvidas e resolver problemas. Além disso, estreita vínculos por meio de interações hiperpersonalizadas.

Para entrar em contato:

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

TODOS JUNTOS

Desde o primeiro semestre de 2023, Ouvidoria, SAC, Gent& e Redes Sociais estão unidos em uma mesma vice-presidência - a de Pessoas e Ouvidoria.

Nossa Ouvidoria

PAPEL DA OUVIDORIA

Uma dupla missão

Dois elementos centrais na nossa estratégia de negócios são a centralidade do cliente e a principalidade.

Isso significa que colocamos o cliente sempre no centro de tudo o que fazemos para que ele se encante com nossos serviços e escolha o Santander como o seu banco principal.

A Ouvidoria é fundamental nesse desafio, à medida que cumpre duas funções diretamente associadas aos níveis de satisfação de todos os públicos que transacionam conosco.

De um lado, a área é a última linha de defesa no atendimento às demandas de clientes que passaram por outras instâncias da organização e não concordaram com a solução apresentada.

De outro, a Ouvidoria trabalha como a área que desencadeia os processos para que o Banco corrija processos e seja a melhor versão de si mesmo. Esse trabalho é realizado na frente de Melhoria Contínua por um time que analisa dados, identifica causas raízes de reclamações e articula outras áreas para construir planos de ação.

Confira nas páginas a seguir mais detalhes sobre o trabalho realizado em ambas as frentes.

ATENDIMENTO COM EXCELÊNCIA

Acolher o cliente que passou por outras instâncias e resolver as suas demandas com eficiência.

A DUPLA MISSÃO DA NOSSA OUVIDORIA

MELHORIA CONTÍNUA

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

ESTRUTURA

Acesso rápido à alta liderança

A satisfação dos clientes é central para o nosso modelo de atuação. Logo, é um tema que tem acompanhamento próximo e frequente das mais altas instâncias da administração.

A posição da Ouvidoria na estrutura da organização é coerente com essa visão, uma vez que a líder da equipe tem reporte direto para a presidência e faz parte do Comitê Executivo (Comex), que reúne o CEO e os 11 vice-presidentes.

Desde 2021, a área faz parte da mesma vice-presidência responsável pela gestão de pessoas do Banco.

No último semestre, Germanuela de Abreu assumiu a Vice-presidência de Pessoas e Ouvidoria no lugar de Elita Ariaz.

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

CURSOS EM DESTAQUE NO SEMESTRE

- Cultura de Cliente
- O atendimento que esperamos
- Inovação e Cultura Digital
- Gestão de Projeto
- Risco Operacional e Reputacional
- Trilha da Ouvidoria
- Jornada e Experiência do Cliente
- Resolução de Conflitos: Estratégias e Ferramentas
- Diversidade e Liderança inclusiva

TREINAMENTOS

Simples, pessoal e justo

O time da nossa Ouvidoria somou mais de 6 mil horas de treinamento no semestre

No Santander, queremos entregar em todos os pontos de contato uma mesma experiência: simples, pessoal e justa – e em conformidade com todas as diretrizes estabelecidas pela Política de Relacionamento com Clientes.

Para preparar nossas equipes a oferecer um atendimento coerente com essa proposta, investimos massivamente em capacitação, em todos os semestres.

Na Ouvidoria, os treinamentos passam pelo negócio do Banco, mas vão muito além. Também disponibilizamos módulos sobre habilidades interpessoais que fazem a diferença nas interações, como comunicação assertiva, abordagem com o cliente, entre outros.

No segundo semestre de 2023, mantivemos a prática de investir nas nossas equipes. No total, promovemos um total de 6 mil horas de treinamentos na área – a maior parte por meio da Academia Santander, nossa universidade corporativa.

Confira no box os cursos em destaque no período.

COMO CONTATAR A OUVIDORIA

Ao seu dispor!

Nossa Ouvidoria é especialista em escutar os clientes, entender suas demandas e transformar esse processo de acolhimento em soluções concretas.

É natural, portanto, que a oferta de canais e horários de atendimento da equipe seja ajustada ao longo do tempo para sempre refletir as preferências da base de relacionamento.

Nos últimos anos, percebemos que o comportamento dos nossos clientes é cada vez mais digital. Logo, buscamos acompanhar a tendência e focamos cada vez mais em opções online.

Esse movimento resultou no lançamento de duas formas de acessar a Ouvidoria: o cadastro de demandas pelo site institucional (via formulário) e o contato direto via WhatsApp – com larga vantagem o aplicativo de comunicação mais usado no país.

As novidades responderam com precisão à expectativa dos clientes e ganharam espaço no repertório de canais da Ouvidoria, absorvendo 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

CANAIS EXTERNOS

Onde e como o cliente quiser

Nossa Ouvidoria trabalha firme para oferecer canais próprios adequados e atendimento de excelência, que alcance ou supere as expectativas dos clientes.

Parte dos consumidores, no entanto, prefere apresentar suas demandas por meio de canais de órgãos reguladores e de defesa do consumidor.

Nós respeitamos a decisão de cada um e trabalhamos em parceria com as entidades mediadores para atender da melhor maneira em todas as frentes.

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 Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), que consolida informações da maior parte dos Procons. No semestre, figuramos na 8ª posição do Ranking, que lista o desempenho de empresas de todos os setores.

Neste semestre, tivemos nos Procons um total de 26.103 acionamentos.

Índice de Resolutividade:

78,75%

Fonte: Sindec (12/01/2024)

8º lugar

no ranking do Sindec

Fonte: Sindec (12/01/2024)

CANAIS EXTERNOS

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 6º lugar na lista.

Neste semestre, tivemos no Bacen um total de 27.253 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 24.737 acionamentos.

Índice de Solução:
81.4

Satisfação com o atendimento:
2,3
* Escala de 1 a 5

Reclamações respondidas:
99,9%

Prazo médio de respostas:
7 dias

(FONTE: SITE CONSUMIDOR.GOV 12/01/2024)

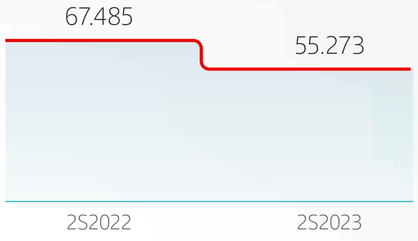
INDICADORES DE ATENDIMENTO

Gestão baseada em dados

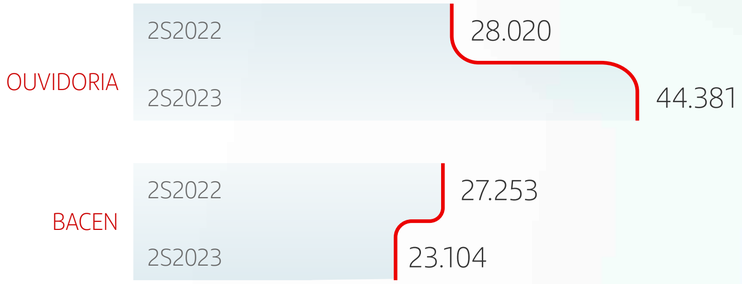
As decisões tomadas pela nossa Ouvidoria são sempre baseadas em evidências. Por isso, contamos com o acompanhamento de indicadores-chave que nos auxiliam a identificar com agilidade as situações críticas e implantar correções tempestivas.

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

VOLUME DE ATENDIMENTO



VOLUME DE ATENDIMENTO POR CANAL



AGILIDADE

Clientes esperam soluções rápidas. Por isso buscamos sempre concluir as demandas em prazo inferior ao previsto pela regulação. Neste semestre, tivemos mantivemos nossa ambição de entregar uma alta resolutividade em no máximo 5 dias.

No semestre, mais de 81% das demandas foram solucionadas 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.

Pesquisa do Atendimento da Ouvidoria: **4,0**

Pesquisa da Solução Apresentada: **3,7**

Melhoria Contínua

GOVERNANÇA E METODOLOGIA

Uma busca incansável pela melhor experiência do cliente

Na nossa Ouvidoria, além das práticas de Melhoria Contínua e processos internos, temos participações prioritária em fóruns e comitês que envolvem o Banco como um todo.

No Comitê de Experiência do Cliente (CXC), temos a participação de Ede Viani, responsável pela Vice-Presidência de Varejo; Franco Rizza, da Vice-Presidência de Riscos; Germanuela de Abreu, da Vice-Presidência de Pessoas & Ouvidoria; Luis Bittencourt, da Vice-Presidência de Tecnologia e Operações; Daniel Pareto, da Vice-Presidência de Assuntos Jurídicos e Corporativos; Vanessa Manzi, diretora de Compliancee Política de Relacionamento com Clientes e Usuários; Marcos José Maia, CEO da SX Negócios; Geraldo Rodrigues Neto, sócio de Pessoa Física e Investimentos; e Adriana Papafilipakis, Ouvidora do Banco.

Este fórum ocorre semanalmente e tem o objetivo de acelerar e apoiar a transformação do atendimento. Sua responsabilidade é cuidar da experiência do cliente na jornada *end-to-end* (de ponta a ponta) dentro da instituição.

Além de tratar temas que geraram reclamações, o CXC define regras de negócio e frentes de trabalho estruturais que visam simplificar e melhorar os produtos e serviços do Banco.

Já no Comitê Local de Comercialização (CLC) estão temas como o lançamento de produtos que podem gerar grande impacto ao nosso cliente. O fórum é liderado pela área de Compliance. Além da Ouvidoria, participam áreas como Jurídico, Marketing, Riscos, Operações e Varejo.

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, garantindo que a jornada de contratação e pós-venda esteja assegurada da melhor forma possível ao nosso cliente. Além disso, a área propõe melhorias tanto para implantação como para manutenção do produto.

No Comitê da Auditoria, apresentamos as reclamações registradas em todos os canais de relacionamento com o cliente, temas de satisfação e as ações propostas para melhoria da experiência.

A Sala de Contenção ocorre quando identificamos algum evento relevante e que impacta os nossos clientes, abrangendo incidentes técnicos e/ou operacionais.

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.

GOVERNANÇA E METODOLOGIA

Para contextualizar o escopo de melhoria contínua na Ouvidoria, é importante explicarmos o modelo de atuação. Temos métodos de trabalho para cada etapa da jornada.

Confira na arte ao lado os seis passos realizados pela equipe dedicada ao tema.

A ideia da metodologia é buscar incansavelmente a melhor experiência de nossos clientes. A criação do legado do time de melhoria contínua segue em ação!

Seguimos evoluindo e intensificando as frentes de acompanhamento pela voz dos clientes, nos contatos com as áreas de atuação, participação em fóruns e eventos que trazem mais bagagem para atuarmos com qualidade e assertividade nas soluções para os clientes.

As metodologias Lean e Ágil são o nosso guia para evoluirmos. A equipe está focada em identificar oportunidades, trabalhando em squads com os times de negócio, desde a identificação de causas potenciais, avançando para a causa raiz do problema até a criação de planos. Após a criação dos planos, nós os acompanhamos e os monitoramos até sua finalização, verificando a efetividade da ação implantada.

Nosso compromisso 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.

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.

@SANTANDER_BR

SANTANDER BRASIL

SANTANDERBRASIL

Santander

Simples. Pessoal. Justo.