



Gent&



Simples. Pessoal. Justo.

O QUE
A *Gent&*
PODE FAZER
POR VOCÊ
HOJE?

RELATÓRIO DE OUVIDORIA
BANCO SANTANDER

2º SEMESTRE 2020

O relatório abrange as seguintes empresas do Grupo:

- Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S.A.
- Banco Bandepe S.A.
- Banco RCI Brasil S.A.
- Banco Hyundai Capital Brasil S.A.
- Banco Santander (Brasil) S.A.
- Evidence Previdência S.A.
- PI Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.
- Santander Brasil Asset Management Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.
- Santander Brasil Administradora de Consórcio Ltda.
- Santander Capitalização S.A.
- Santander Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A.
- Santander Leasing S.A. Arrendamento Mercantil
- Santander Caceis Brasil DTVM S.A.
- Super Pagamentos e Administração de Meios Eletrônicos S.A.
- Santander Brasil Gestão de Recursos Ltda.

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

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

ESTAMOS CONECTADOS 24 HORAS, 7 DIAS POR SEMANA



APLICATIVO
SANTANDER



APLICATIVO
WAY



SANTANDER
.COM.BR

Central de Atendimento

Consultas, informações e transações:

4004 3535

(capitais e regiões metropolitanas)

0800 702 3535

(demais localidades)

0800 723 5007

(pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

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

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

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

SUMÁRIO

03

MENSAGEM DA LIDERANÇA

Recado da Diretora de Ouvidoria e da Ouvidora do Santander.

05

CLIENTES

Cultura corporativa, política institucional e muito mais.

08

OUVIDORIA

Nossa estrutura, governança e jeito de fazer.

16

INDICADORES DE PERFORMANCE

Nossas principais métricas e planos de ação.

19

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Agradecimento e visão de futuro.

PAIXÃO PELO CLIENTE

Olá. É com muita felicidade que ocupo pela primeira vez este espaço. Mas, antes de me apresentar, gostaria de lembrar a todos sobre a razão deirmos trabalhar todos os dias: o Cliente.

Nós, da Ouvidoria, temos a indispensável missão de acolher e fazer reverberar a Voz do Cliente. Claro que isso já faz parte do nosso dia a dia, mas vamos fazer essa voz ecoar ainda mais alto.

Esta jornada acontecerá durante a maior transformação da história da indústria financeira, que passa por uma profunda revolução digital. Isso significa que precisaremos ser, a um só tempo, mais humanos e mais conectados à tecnologia.

Nossa prioridade, porém, segue a mesma: construir uma operação cada vez mais centrada no Cliente para garantir a excelência de atendimento e a satisfação de todos que contam com a gente.

Essa é a marca que queremos deixar: a **PAIXÃO POR CLIENTES**. Paixão que eu cultivo com muito carinho há 21 anos, quando orgulhosamente iniciei minha trajetória no Banco, como gerente geral.

Depois, fui responsável por diferentes Regionais e por uma das Redes Comerciais. Já em 2014, assumi a área de Recursos Humanos - primeiro como diretora, depois como vice-presidente.

Mais recentemente, ganhei um novo desafio: liderar essa jornada de evolução da Ouvidoria, que foi integrada à estrutura de RH. E, se você se perguntou o que uma área tem a ver com a outra, eu respondo: tudo!

Pela primeira vez, a Ouvidoria vai unir esse sólido conhecimento da rede comercial com uma vasta experiência com pessoas. É um momento especial, mas que traz uma responsabilidade sem igual.

Trata-se de uma oportunidade preciosa de combinar a área que impulsiona a **FORMAÇÃO DA CULTURA** do Banco com o time responsável por representar a **VOZ DO CLIENTE** na organização. Vamos tirar máximo proveito dessa relação para fortalecer a Cultura de Servir.

Teremos quatro alavancas: o DNA do Santander de velocidade, inovação e coragem; o acolhimento e valorização da diversidade; a humildade de reconhecer que estamos sujeitos ao erro; e, ao mesmo tempo, a vontade de fazer e acertar, pensando sempre nos nossos Clientes.

Para evoluirmos, vamos fortalecer a atitude de servir e o conhecimento - por meio da nossa Universidade Corporativa, a Academia Santander. Também valorizaremos nossos parceiros. Temos o privilégio de contar com reguladores dispostos a construir conosco um setor financeiro melhor. Por isso, vamos escutá-los com atenção e tirar valor da sua visão completa do segmento.

Será um desafio enorme, mas vamos fazer do jeito Santander: com foco para avançar; entusiasmo para celebrar cada conquista; e pés no chão para saber que esses avanços servem à construção de um resultado maior, de longo prazo, que exige disciplina e paixão.

Vanessa Lobato

Vice-presidente executiva de RH e
Diretora da Ouvidoria



Vanessa Lobato

Vice-presidente executiva de RH e
Diretora da Ouvidoria

A FORÇA DA VOZ DO CLIENTE

Quando olho no retrovisor, vejo que 2020 foi um período difícil como nenhum outro para nós e para nossos Clientes. A chegada repentina da pandemia chacoalhou por completo o planejamento e exigiu que nos adaptássemos rapidamente para atender a população na hora em que ela mais precisava.

Por um lado, fico orgulhosa, porque nossa equipe trabalhou firme o tempo todo para atender com qualidade, prontidão e empatia. Eu mesma ouvi relatos difíceis de Clientes, me emocionei com alguns deles, construí amizades com outros que não cheguei a conhecer pessoalmente e participei até de comemorações de aniversário de pessoas que não podiam receber um abraço presencial.

Durante a minha jornada como Ouvidora, sempre estive muito disponível para falar com nossos Clientes e a pandemia me colocou à prova. Atendi pessoas com diversos problemas e algumas precisavam apenas serem ouvidas.

Também fizemos entregas relevantes, como novas ferramentas para dar mais ênfase à Voz do Cliente, mas é preciso reconhecer que há espaço para sermos mais rápidos, mais disponíveis, mais assertivos sempre.

Com a chegada da Vanessa Lobato, sendo VP de RH e Ouvidoria, vejo a força da transformação por meio da Cultura Santander se apropriando da Voz do Cliente em toda organização. Vanessa tem paixão pelo Cliente e não poderia ser diferente.

Estamos intensificando o uso de novas tecnologias, como o *Speech* e *Text Analytics*, softwares implantados em 2020 para interpretar grandes volumes de dados e **melhorar o entendimento das principais demandas dos consumidores**.

Essa novidade **potencializa** nossa **frente de trabalho de Melhoria Contínua e Qualidade**, que busca desencadear transformações no banco a partir da Voz do Cliente.

Vamos investir muito mais no tripé da nossa estratégia: disponibilidade, capacitação e autonomia. Uma novidade nessa direção será a ampliação do atendimento digital.

No final de 2020, lançamos a Gente, que é a soma das inteligências de todas as nossas pessoas. Além disso, no app Minha Conta, disponibilizamos aos nossos Clientes o *chat* para reclamações e outras solicitações, como alteração e cancelamento de Pacote de Serviços. A mesma inteligência logo estará em nosso portal na internet, oferecendo mais facilidade para os Clientes. Aqui no Santander, recebemos esses contatos de portas abertas e encaramos como presente cada manifestação recebida.

O nosso inconformismo e a Voz dos nossos Clientes são combustíveis para a transformação do nosso atendimento.

Monique Bernardes
Ouvidora



Monique Bernardes
Ouvidora



DEPÓSITO EM DINHEIRO
OU CHEQUE SEM ENVELOPE

O valor em dinheiro é creditado online na hora.

CLIENTES



CUIDAR DA CULTURA PARA CUIDAR DO CLIENTE

O sucesso e a satisfação do Cliente são o coração do nosso negócio. É para isso que existimos e é a este objetivo que nos dedicamos o tempo todo. Assim sendo, não tratamos o tema como uma aspiração distante ou uma mera frase de efeito. Para nós, trata-se de um compromisso concreto: está nas políticas institucionais, nos mecanismos de incentivo e responsabilização e, acima de tudo, na nossa cultura.

Esse último fator, aliás, é crucial. Atender com excelência requer ver o mundo com os olhos do Cliente, entender as suas necessidades e entregar as soluções adequadas. É um desafio que vai além de seguir um conjunto de regras ou práticas; exige incorporar um modelo mental orientado para a prosperidade do consumidor e usá-lo em todas as atividades do Banco.

Por isso, sabemos que é essencial alimentar a nossa **CULTURA DE SERVIR** com nossos

funcionários, para alinhar as equipes com os interesses dos Clientes. Uma das campanhas que fizemos foi o manifesto de **Cultura de Vendas**, lançado em 15 de setembro (justamente no Dia do Cliente). A iniciativa tinha o objetivo de enaltecer vendas conscientes e adequadas e foi impulsionada pelos líderes do banco, como o nosso CEO, Sérgio Rial, e o vice-presidente do Varejo, Juan Moreno.

A campanha começou com o manifesto e o comunicado por parte dos líderes, que alcançaram 44 mil funcionários. Depois, foi desdobrada em outros vídeos, que tratavam de temas específicos, como Cultura de Vendas (Abertura de Contas), Cartões e Produtos de Proteção (Perfis e adequação).

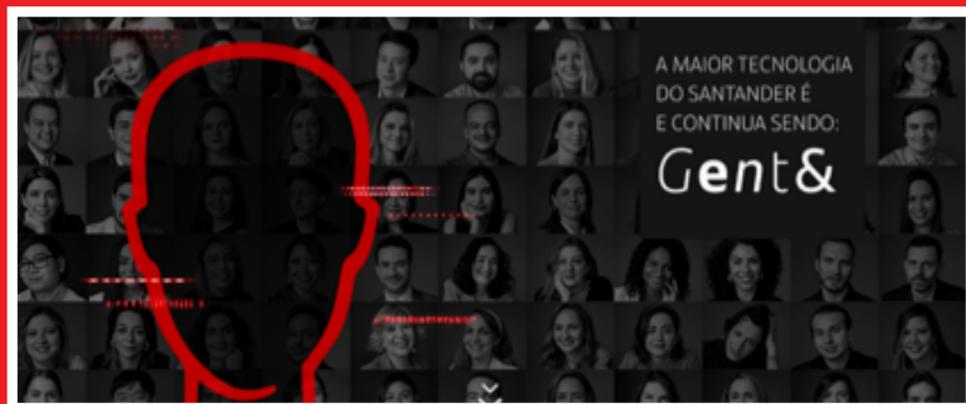
Outra forma de agir de destaque foi a campanha **Cliente-se**, um movimento interno para que todos se coloquem no lugar do Cliente e sejam a



mudança que querem para o Banco. “Nossa vocação é nos transformar todos os dias para transformar a vida do Cliente. Indigne-se, tenha atitude, Cliente-se!”, dizia o manifesto, veiculado massivamente dentro da organização.

E não paramos por aí. Diminuímos a burocracia, inovamos e mostramos que aqui **GENTE** vem

antes de tudo, construindo o atendimento digital mais amplo do mercado. Mais do que um nova plataforma, **GENTE** também é a nossa cultura, viva, moldada pelas ideias, interações e entrega de cada um dos nossos colaboradores. É com este espírito que trabalhamos para entregar uma experiência cada vez melhor aos nossos Clientes. Estamos apenas começando.



Funcionários Santander em campanha do movimento GENTE

“Aqui no Santander, o ano foi marcado pela expansão digital e tecnológica, uma vez que era necessário oferecer experiências mais simples e inovadoras em meio a tantas mudanças no setor financeiro. Para avançar nesse sentido, tivemos que nos adaptar aos novos perfis de consumidores e entender o comportamento do Cliente, inclusive no digital. Outro desafio foi disponibilizar novas soluções sem perder a confiança do usuário em um tempo com tantos avanços tecnológicos. Um caso que ilustra esses desafios é a GENTE, nossa assistente virtual com inteligência coletiva. O serviço foi uma grande aposta e já beneficia funcionários e Clientes. Até o momento, atendeu mais de 6,4 milhões de usuários únicos.”

Geraldo Rodrigues Neto
Diretor de Negócios Digitais

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Lançada em 2017, a Política Institucional de Relacionamento com Clientes (PRC) sela formalmente o nosso compromisso com um atendimento ético, transparente e justo - além de atender à Resolução 4.539 do Banco Central.

O documento estabelece os comportamentos esperados para o relacionamento com os Clientes, regula a aderência das equipes e iniciativas ao modelo com mecanismos de incentivo e responsabilização e cria a governança

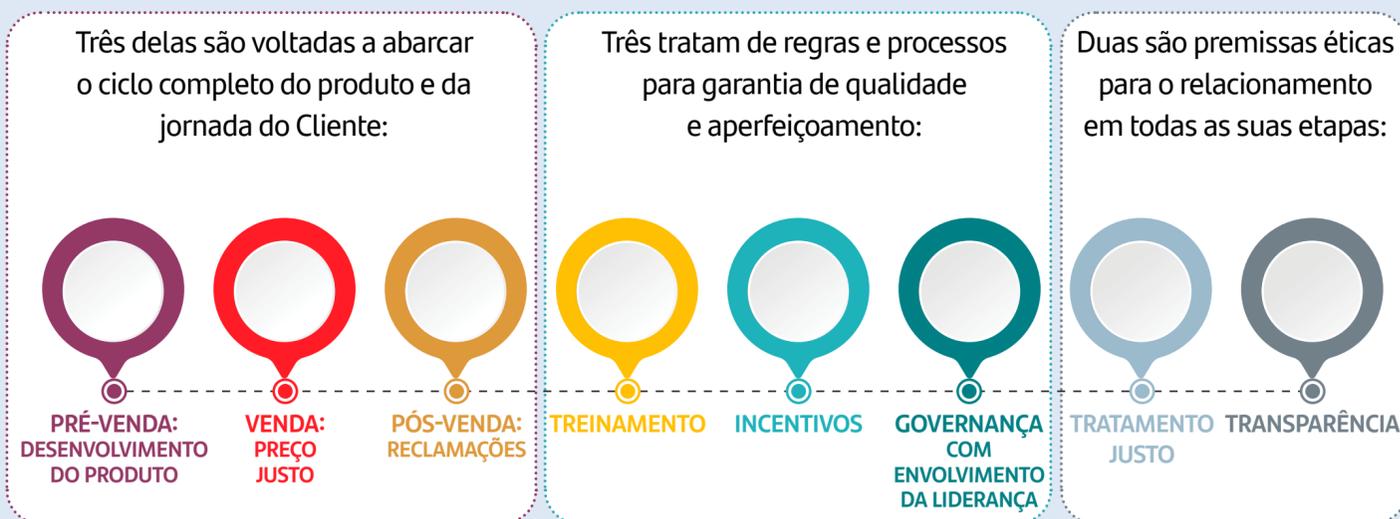
para o aperfeiçoamento contínuo. É a partir dele, portanto, que fazemos a gestão e melhoria dos nossos processos.

Em 2020, a Política esteve mais viva do que nunca: além de orientar as atividades do Banco, o documento continuou dinâmico, em constante evolução para incorporar as oportunidades de melhoria observadas ao longo do tempo. Nessa jornada, revisamos e amadurecemos processos e normas.



POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

A PRC está dividida em oito dimensões fundamentais para garantir a qualidade dos relacionamentos.



Iniciamos também a transição para uma nova gestão da PRC, que passa a ser incorporada à Diretoria de Segmentos Pessoa Física, comandada por Marcelo Augusto Dutra Labuto.

Com esta mudança, Luis Guilherme Bittencourt, que estava na Liderança da Central de Atendimento do Banco Santander desde Outubro/2017, atuando como Diretor das Áreas de Atendimento e responsável pela PRC, deixa a Diretoria para assumir uma nova posição na organização.



Luis Guilherme Bittencourt
Diretor de Tecnologia, Varejo e Financeira



Marcelo Augusto Dutra Labuto
Diretor de Pessoa Física

OUIDORIA



CLIENTE CLIENTE CLIENTE CLIENTE
CLIENTE CLIENTE CLIENTE

OO
PAR
DO



NOSSO JEITO DE FAZER OUVIDORIA

Nós acreditamos que, para entregar aos Clientes uma experiência fluida, é necessário ter um time de atendimento fácil de contatar, capacitado e com autonomia para tomar e implementar decisões. Esses aspectos têm sido o foco da nossa gestão interna.

Nos últimos dois anos, aumentamos progressivamente nossa disponibilidade. Tornamo-nos a primeira Ouvidoria do setor financeiro a atender aos sábados e passamos a trabalhar com horário estendido durante a semana (até 22h).

CUIDADOS COM A NOSSA GENTE

Em 2020, com o contexto da pandemia, redobramos também os cuidados com a saúde das nossas equipes. Reestruturamos as dependências internas para oferecer um ambiente ainda mais seguro e disponibilizamos serviços como a Telemedicina do Hospital Albert Einstein 24h para todos os funcionários e seus dependentes.

NOSSA ESTRUTURA

A Ouvidoria Santander tem duas missões principais: **atender os Clientes que passaram por outros canais e não ficaram satisfeitos com a resposta recebida; e desencadear transformações na organização a partir dos feedbacks recebidos.** Para fazer frente a esses desafios, a área conta com diversas equipes especializadas.

Para tratar as demandas dos Clientes, contamos com uma equipe altamente capacitada, dedicada a atender os casos que chegam pelos canais diretos do banco; e outra cuidando das solicitações que chegam por meio dos órgãos de defesa do consumidor, como os Procons e reguladores.

Já o time chamado de Melhoria Contínua, por exemplo, tem o papel de analisar os temas demandados pelos Clientes e sua experiência, articular com as áreas internas do banco para criar uma solução e acompanhar a implementação dos planos de ação. É um trabalho perene de aperfeiçoamento que tem origem na Voz do Cliente.

Com essa organização interna, cuidamos com mais profundidade das especificidades de cada canal e nos relacionamos com autoridades e organizações que tratam das relações de consumo com uma visão mais completa.

Nas páginas seguintes, você pode conhecer a fundo o trabalho realizado em cada uma dessas frentes.





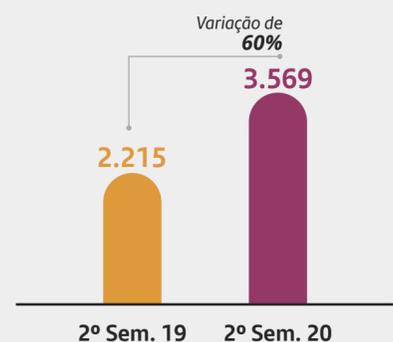
Percebemos que era um caminho positivo, mas não o suficiente. Então, passamos a receber também solicitações por escrito em canais digitais.

Outro movimento foi o de ampliar a alçada dos profissionais de atendimento. No nosso modelo, quem recebe uma demanda do Cliente é responsável por ela até o fim. Isso traz mais tranquilidade ao consumidor e mais senso de pertencimento ao time de ouvidores.

Por fim, investimos massivamente em capacitação. Em razão da pandemia, aceleramos os cursos online na Academia Santander e desenvolvemos uma trilha de capacitação para Ouvidores, que dispõe de conteúdos presenciais e online, abordando aspectos comportamentais e técnicos, como Mediação de Conflitos, Comunicação Não Violenta, Mudança de Mindset, Comunicação Assertiva, entre outros. O treinamento também foi disponibilizado para toda a Organização.

No segundo semestre de 2020, totalizamos 3.569 horas de treinamento, em temas como TrilhadaOuvidoria;OficinadeTextoeLinguagem; Formação do Multiplicadores Internos (FMI) - gestores; Política de Relacionamento com Clientes - Líderes + CLC; Trilha de Certificação White Belt, Yellow Belt; Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD); Cultura Digital Orientada por dados, entre muitos outros.

HORAS DE TREINAMENTO



GOVERNANÇA DA OUVIDORIA

Para fazer a Voz do Cliente ecoar por toda a organização, a Ouvidoria precisa se apoiar em uma governança adequada. Na nossa visão, isso significa contar com dois elementos essenciais: o **acesso facilitado à liderança** e processos que permitam **engajar todas as equipes nas ações de Melhoria Contínua**.

No último semestre, a Ouvidoria passou a integrar a vice-presidência executiva de Recursos Humanos. Acreditamos que, dessa forma, além de atender os dois requisitos, trabalhamos com mais assertividade a **inserção da Voz do Cliente na formação da Cultura Corporativa do Banco**.

No novo desenho, a Ouvidoria continua tendo report direto para o CEO e segue lado a lado com a área responsável pela gestão da Política de Relacionamento com Clientes. A participação conjunta das equipes em comitês reforça a governança de ambas as áreas e ajuda a torná-las agentes de transformação interna.

Atualmente, nosso modelo de Governança prevê quatro comitês:

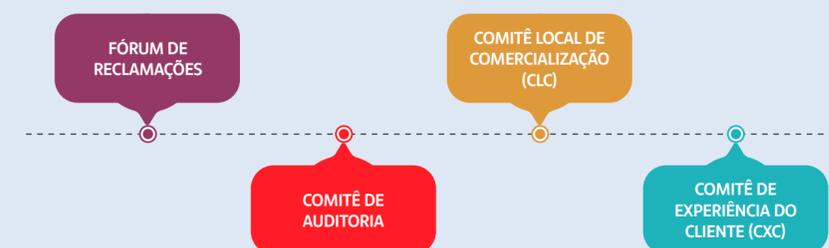
- **FÓRUM DE RECLAMAÇÕES:** Trata-se de report mensal de indicadores e planos de ação com o CEO.

- **COMITÊ DE 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 do consumidor.

- **COMITÊ LOCAL DE COMERCIALIZAÇÃO (CLC):** Fórum semanal e sob demanda extra, 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.

- **COMITÊ DE EXPERIÊNCIA DO CLIENTE (CXC):** Tem a responsabilidade de cuidar da experiência do Cliente em toda a sua jornada dentro da instituição. Com recorrência semanal, trata não só de temas que geraram reclamações, mas principalmente de frentes de trabalho estruturais que visam simplificar e melhorar os produtos e serviços do Banco. Sua governança inclui, além da Ouvidoria, as áreas de Política de Relacionamento, Compliance, Atendimento, Tecnologia e Operações. Todos os planos de ação apresentados neste grupo têm sua efetividade acompanhada e inserida em nosso modelo de Riscos Operacionais, denominado Risk Pro.

OUVIDORIA + ÁREAS PARCEIRAS COMO AGENTE TRANSFORMADOR



ATENDIMENTO NOS CANAIS PRÓPRIOS

No segundo semestre de 2020, continuamos nosso processo de evolução em busca da excelência no atendimento aos Clientes que recorrem aos nossos canais, como o 0800.

Uma das novidades foi a incorporação da Olé Consignado em 29 de julho. A unificação das Ouvidorias nos permitiu atender os Clientes da empresa coligada no padrão do Santander - além de utilizar a mesma metodologia para melhoria dos processos e produtos.

Tivemos o desafio de realizar todo o treinamento e suporte para a virada da operação da Olé de forma virtual.

Agora, 100% das manifestações já são atendidas no novo modelo. As ocorrências representam em torno de 16% do volume total recebido pela Ouvidoria.

Considerando todas as manifestações recebidas na Ouvidoria Santander no semestre, o tema de maior atenção foi Crédito Imobiliário, que se tornou mais frequente em virtude do aumento significativo de vendas.

O salto na comercialização e acúmulo no processamento dos pedidos nos trouxe maior demora para concretização dos negócios. Iniciamos os planos de ação na Ouvidoria para corrigir estes problemas e já percebemos uma redução no volume de reclamações no início de 2021.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa é estruturada de forma a obter notas de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o mais alto. O resultado diário é uma referência para gerenciarmos a melhoria contínua do atendimento.

Realizada por meio de SMS, para avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, a Pesquisa de Satisfação foi implementada pelo Santander em 2 de julho de 2018, em atendimento à Circular 3.880 e 3.881 do Banco Central do Brasil.

No quadro ao lado, nossos resultados referentes ao 2º semestre de 2020.

ATENDIMENTO APRESENTADO:

3,32

SOLUÇÃO APRESENTADA:

3,01



MANIFESTAÇÕES VIA ÓRGÃOS REGULADORES E DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Buscamos construir um relacionamento próximo e transparente com todos os órgãos reguladores e de defesa do consumidor, o que nos permite atender de forma rápida e eficiente as demandas que recebemos por meio destas entidades.

No final do segundo semestre de 2020, ocupávamos a 13ª posição no ranking do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), à frente da maioria de nossos concorrentes. Isso representa uma melhora de duas posições na comparação com o mesmo período de 2019.

Para aumentarmos nossa eficiência no tempo de resposta, temos estimulado a utilização de ferramentas como a CIP (Carta de Investigação Preliminar) eletrônica, que permite às unidades do Procon em todo o País encaminhar as manifestações dos

Clientes de forma online, sem trânsito de qualquer papel, e-mail ou telefone.

Por meio desta solução, recebemos as demandas de forma muito mais rápida e segura, possibilitando uma resposta igualmente veloz e eficiente. Ao longo de 2020, foram mais de 60 adesões à CIP eletrônica. Com isso, conseguimos reduzir em dois dias o tempo de resposta ao Sindec.

Além do Procon, a Ouvidoria responde para entidades como o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, o Ministério Público, a Defensoria Pública, a Delegacia de Defesa do Consumidor, as Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor, as Agências Reguladoras e a SUSEP. Também atuamos na plataforma consumidor.gov.br, criada com a finalidade de resolução de conflitos extrajudicialmente.

Na Ouvidoria, contamos ainda com uma estrutura dedicada a atender as demandas dos Clientes que acionam o Banco Central (Bacen). Essas manifestações são recebidas por meio eletrônico e encaminhadas para nossa equipe, que é responsável por garantir uma resposta conclusiva aos Clientes, além de prestar informações sobre a solução aos órgãos competentes.

No último semestre, tivemos 19.827 manifestações analisadas no Bacen. Isso significa um aumento de 4% em relação aos seis meses anteriores.

Também somos avaliados no Ranking de Qualidade de Ouvidorias do Bacen, que

considera a qualidade e o prazo médio das respostas aos Clientes, além da observância aos aspectos normativos.

O ranking de reclamações divulgado no 4º trimestre de 2020 apontou a Ouvidoria do Santander em 4º lugar entre os maiores bancos.

Para aprimorar nossos processos, produtos e serviços, mantemos uma agenda de relacionamento constante com todos os órgãos de defesa do consumidor e com o Banco Central, que nos permite trocar informações e acelerar aprendizados.

ATÉ O FECHAMENTO
DESTE RELATÓRIO
OCUPÁVAMOS A

14ª posição
NO RANKING DO SINDEC

O RANKING DO BACEN DO 4º
TRIMESTRE DE 2020
APONTOU A OUVIDORIA
DO SANTANDER EM

4º lugar
ENTRE OS MAIORES BANCOS

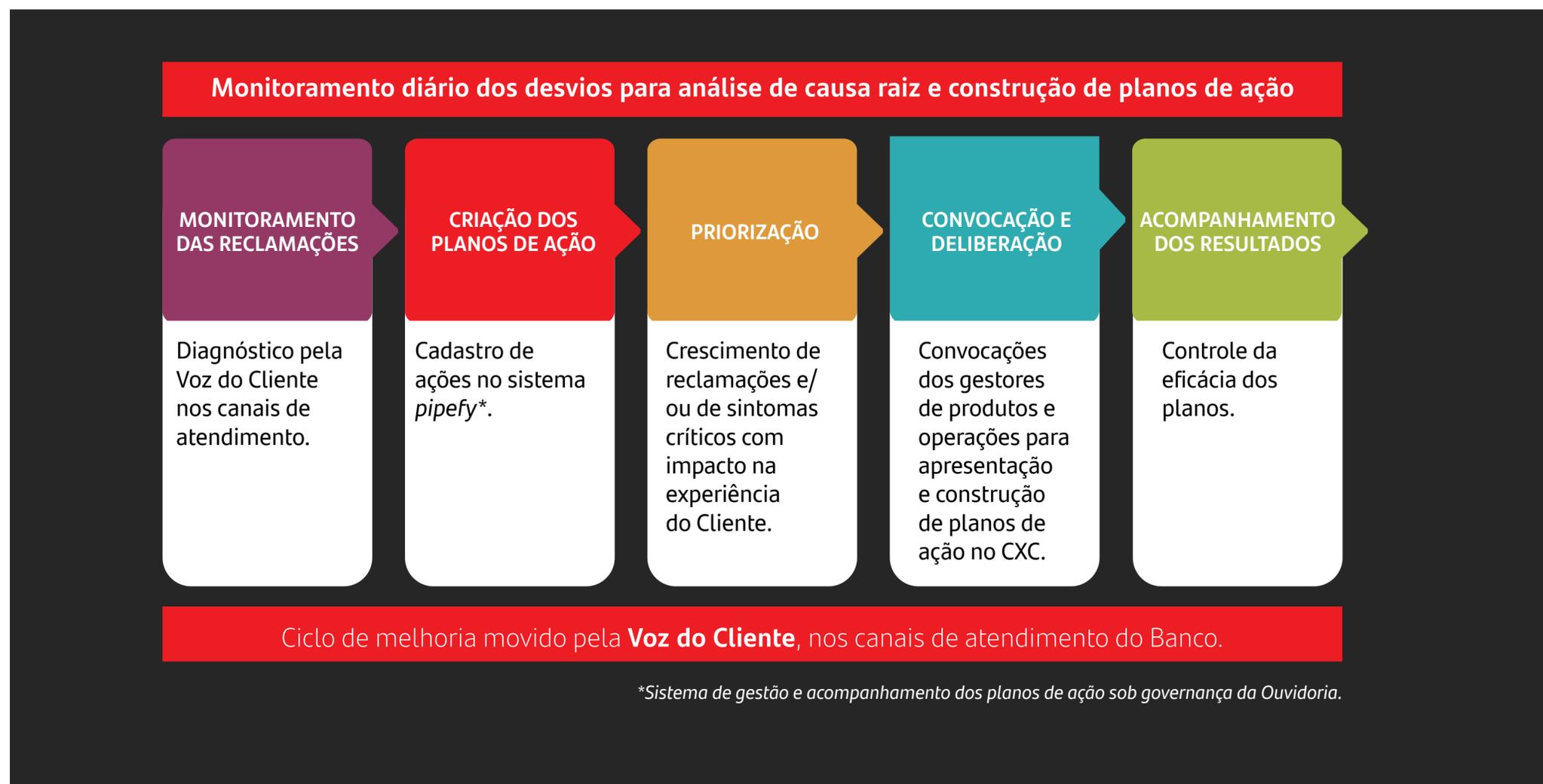
OUVIDORIA COMO AGENTE MOBILIZADOR DA MELHORIA CONTÍNUA E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Temos um time preparado para transformar a Voz do Cliente em melhorias para a organização. Isso significa analisar as manifestações, identificar os principais problemas, acionar as áreas internas do banco para encontrar soluções e acompanhar o desenvolvimento e implementação dos planos de ação.

Este é o papel da equipe da Ouvidoria chamada de Melhoria Contínua. A área tem a governança de 100% das reclamações do Banco, e no segundo semestre de 2020 matriculou 89 planos de ação para corrigir os problemas identificados.

O trabalho começa com o monitoramento das demandas dos Clientes e definição dos temas prioritários. Essa seleção é realizada em conjunto com as áreas de Política de Relacionamento, Atendimento e Riscos Operacionais. Os temas com maior impacto são levados ao Comitê de Experiência do Cliente (CXC). O CXC convoca os executivos responsáveis por cada uma das áreas envolvidas no produto ou processo e acompanha de perto o resultado dos planos de ação.

A jornada completa de Melhoria Contínua é organizada em um framework de cinco etapas. Conheça abaixo cada uma delas:





NOVAS TECNOLOGIAS E METODOLOGIAS PARA ACELERAR A MELHORIA CONTÍNUA

No último semestre, continuamos a incorporar novas tecnologias e metodologias que tornam o processo de Melhoria Contínua mais rápido, assertivo e estratégico – tanto na identificação dos reais motivos que deram origem à insatisfação dos Clientes como na sua definitiva correção. Conheça cada uma destas ações:

TEXT E SPEECH ANALYTICS PERMITEM IDENTIFICAR OPORTUNIDADES PARA APERFEIÇOAR A JORNADA E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE.

TEXT & SPEECH ANALYTICS

Uma das ferramentas mais importantes no nosso processo de evolução tem sido o Text & Speech Analytics, um sistema que nos ajuda a fazer o monitoramento de temas, enviar alertas para a Organização e mapear *insights* para aperfeiçoar a jornada e experiência do Cliente.

O Text Analytics analisa 100% das reclamações dos canais Santander por meio de algoritmos e técnicas contextuais.

Já o Speech Analytics analisa as reclamações atendidas pelo 0800 da Ouvidoria. Na prática, a metodologia transcreve a Voz do Cliente em texto e texto em *insight*, sendo possível extrair inteligência e valor de um valioso Big Data sobre o comportamento do consumidor, composto pelas interações entre Clientes e a Ouvidoria.

FLUXO DE ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE CLIENTES

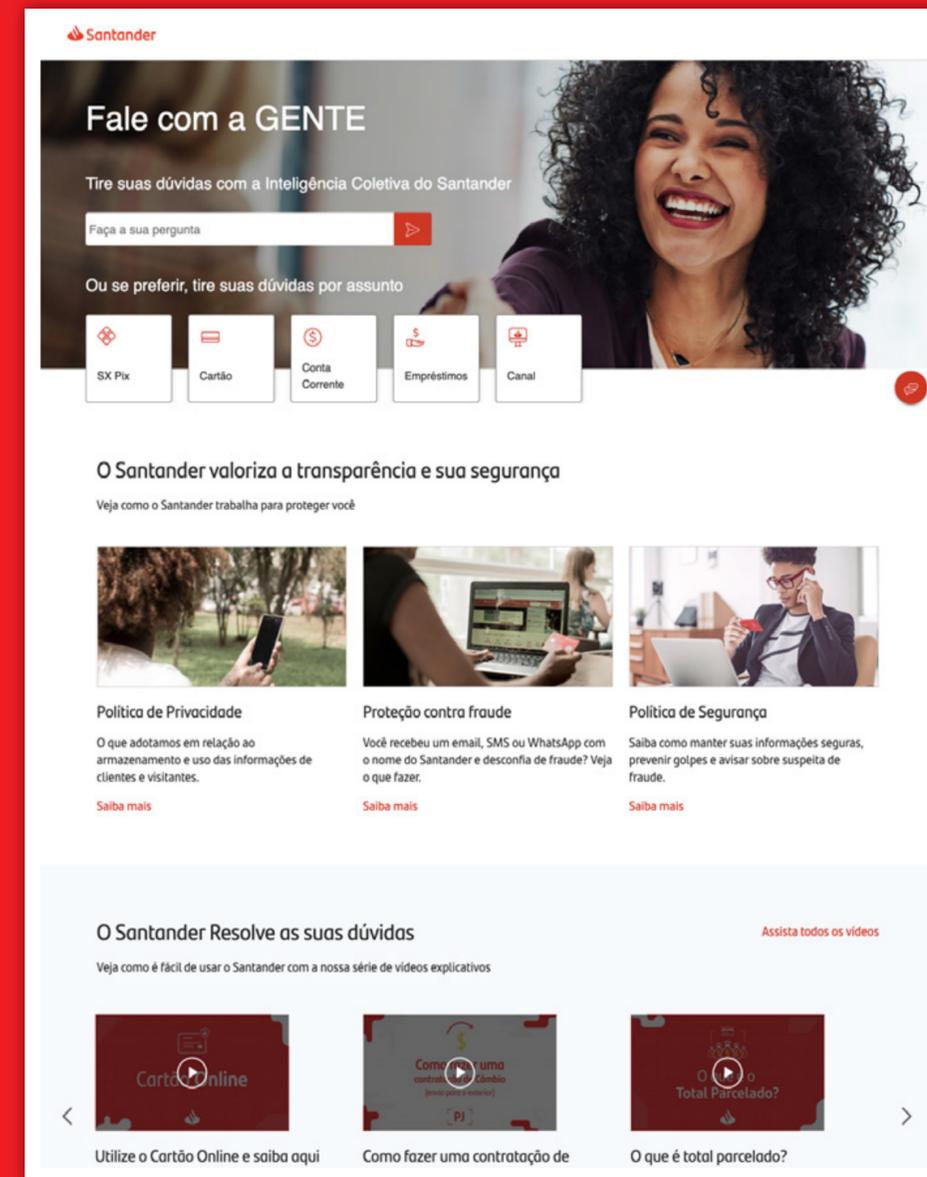
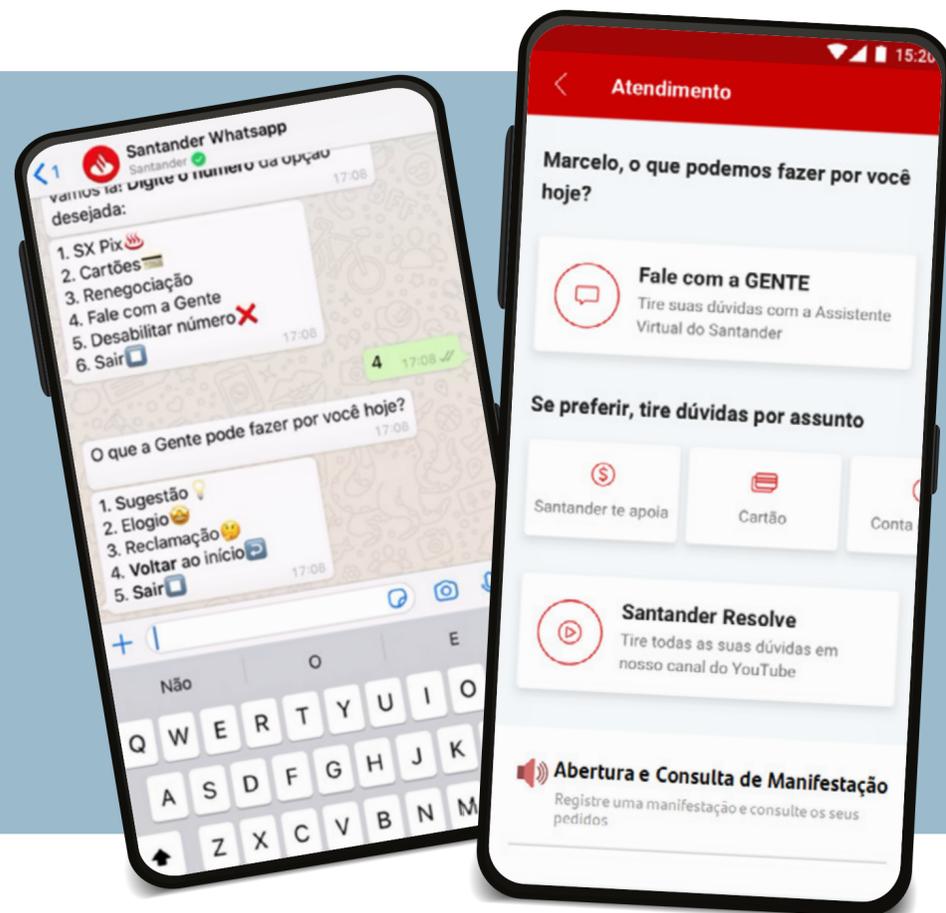


A partir da mineração de dados via Text Analytics, utilizamos ferramentas qualitativas para estratificar as informações e transformar as oportunidades em *insights* para as melhorias operacionais. A partir desse processo, a Voz do Cliente é analisada em formato de nuvens de palavras.

ACOLHIMENTO DAS RECLAMAÇÕES NO AMBIENTE DIGITAL

Para atendermos as necessidades dos Clientes que buscam cada vez mais as plataformas online para se comunicarem com o Banco, a Ouvidoria solicitou internamente a implantação de melhorias nas jornadas de atendimento digital. A partir desta demanda, foi criado o plano Evolução Digital.

Em seguida, nossa equipe de canais digitais fez um estudo de mercado para ver como os outros bancos e segmentos registram as reclamações por meio digitais. Com base nessas informações, criamos um *roadmap* de iniciativas para serem implantadas em 2021. Algumas ações já estão em atividade e outras devem ser iniciadas nos próximos meses.



Gent&

Além de atender melhor, queremos dar recursos para que os próprios Clientes, quando desejarem, possam resolver suas demandas por meio do autosserviço. Em setembro de 2020, lançamos a **Gente**, Inteligência Artificial do Santander. A tecnologia atua como assistente virtual para a solução de problemas simples dos Clientes, como Envio de fatura do cartão por e-mail; informações como valor da fatura; data de vencimento; melhor data de compra; limite disponível no cartão e muitos outros. O serviço foi disponibilizado no App Santander e App Way.

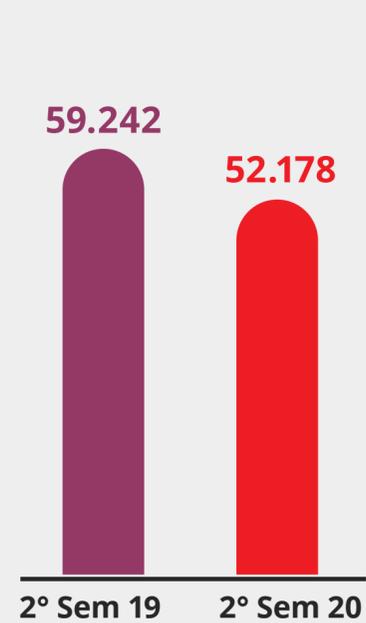
FOCO NO **CLIENTE**, EFICIÊNCIA
NO **ATENDIMENTO** E ENTREGA
DE **RESULTADOS**.

INDICADORES DE PERFORMANCE

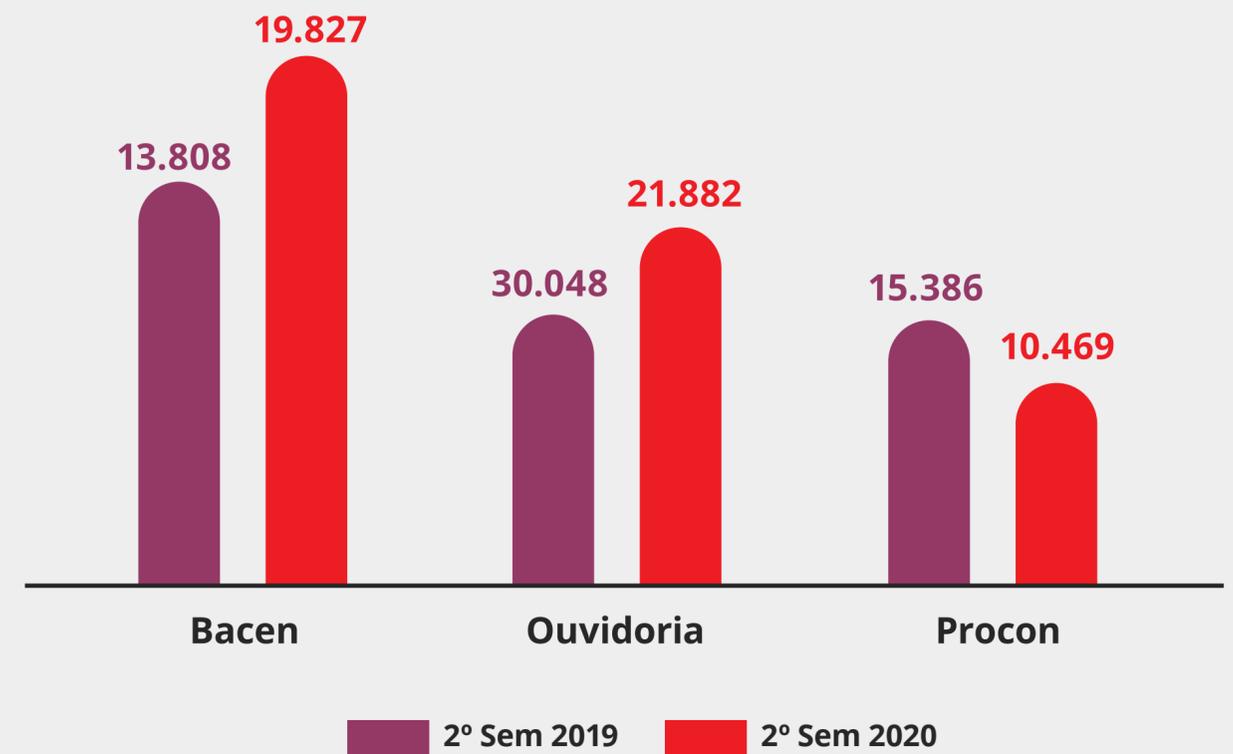
DISTRIBUIÇÃO DA DEMANDA DA OUVIDORIA SANTANDER

Foram realizados
52.178
atendimentos de
reclamações no segundo
semestre de 2020

VOLUME DE ATENDIMENTO



POR CANAL DE ENTRADA



CENTRAL DE ATENDIMENTO SANTANDER

A Central de Atendimento Santander tem como missão esclarecer os produtos e serviços para dar mais comodidade aos Clientes.

Pelo atendimento telefônico, o Cliente tem acesso à Central sete dias por semana, inclusive feriados. São 24 horas à disposição para informações gerais.

A Central conta com uma URA humanizada, o que proporciona atendimento tanto transacional como consultivo. Seu papel é atender consultas, informações, transações e cancelamento.

O Cliente pode acessar a Central de Atendimento por meio destes números de telefone:

- **4004 3535**
capitais e regiões metropolitanas
- **0800 702 3535**
demais localidades
- **0800 723 5007**
pessoas com deficiência auditiva e de fala

SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

A finalidade do SAC é resolver as demandas de informação, reclamação e cancelamento de contratos, produtos e serviços.

O canal é regulamentado pelo Decreto Federal 6.523/2008, que visa à adequação da instituição ao atender os direitos básicos do consumidor na solução de suas demandas.

O Cliente pode acessar o SAC por meio destes números de telefone:

- 0800 762 7777**
Atende também pessoas com **deficiência auditiva e de fala** pelo telefone **0800 771 0401**.
- E ainda disponibiliza **atendimento para ligações do exterior (a cobrar):**
+55 (11) 3012 3336

85,8% DO TOTAL DAS DEMANDAS (CANCELAMENTOS, SOLICITAÇÕES, RECLAMAÇÕES E DÚVIDAS) SÃO RESOLVIDAS NO PRIMEIRO CONTATO.

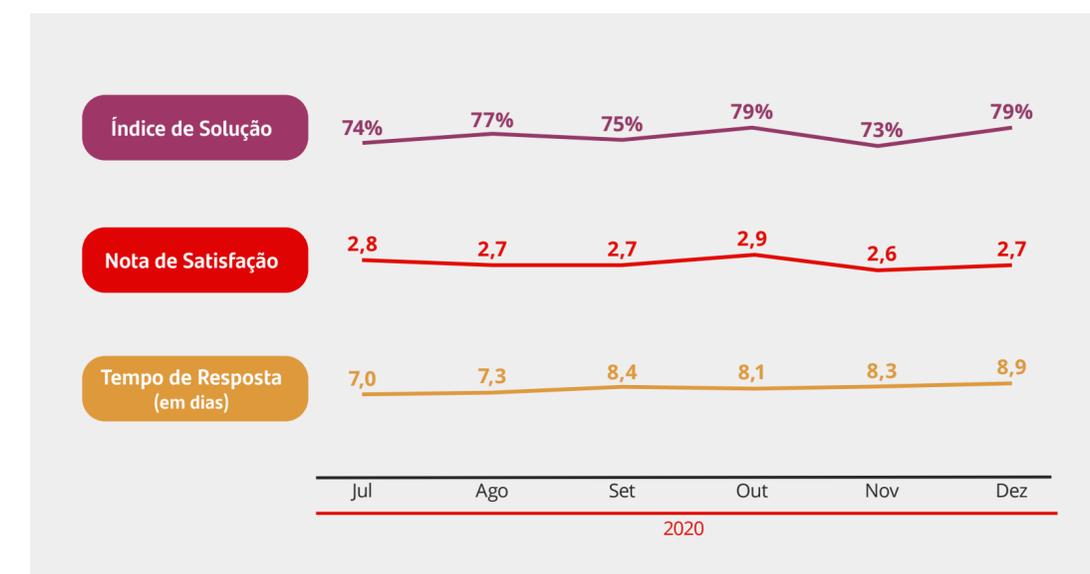
CONSUMIDOR.GOV.BR

Trata-se de um serviço público e gratuito, no qual os consumidores podem apresentar suas reclamações às empresas cadastradas na plataforma.

Para isso, busca-se encontrar a solução para os problemas de consumidores e empresas em um ambiente virtual, com monitoramento do Estado.

O Santander apoia e acredita nesta iniciativa desenvolvida pela Secretária Nacional do Consumidor – Senacon, do Ministério da Justiça, cujo propósito é incentivar a resolutividade de reclamações consumeristas.

Conheça os nossos números:



DIALOGAR PARA AVANÇAR

Uma das regras de ouro do bom atendimento é escutar com atenção. Só assim é possível se colocar no lugar do Cliente, entender a sua necessidade e estabelecer uma troca de informações fluida, que resulte em uma relação de ganha-ganha.

Para nós, essa regra não se aplica só na relação “um a um”, entre gerente e Cliente: vale também como premissa de forma mais ampla para gerenciar nossos processos, encontrar falhas e providenciar soluções sistêmicas.

Em um ano tão atípico como 2020, escutar com atenção se tornou especialmente importante. E foi isso o que fizemos: ouvimos os Clientes, os reguladores e os órgãos de defesa do consumidor, sempre com espírito aberto e apetite por aprender e evoluir.

Reconhecemos que ainda temos muito a melhorar e que, em operações grandes e complexas como a nossa, ninguém tem todas as respostas sozinho. Os diálogos com a sociedade, portanto, são fundamentais. Eles nos ajudam a enxergar o contexto de maneira mais estratégica e a encurtar caminhos.

Em 2021, vamos trabalhar do primeiro ao último dia para aprimorar todas as questões diagnosticadas nas inúmeras conversas – sobre a nossa governança, a incorporação de uma cultura cada vez mais empática e muito mais. É nosso compromisso.



CONHEÇA NOSSO ECOSISTEMA



*Pendente de aprova33es regulat3rias



Simples. Pessoal. Justo.