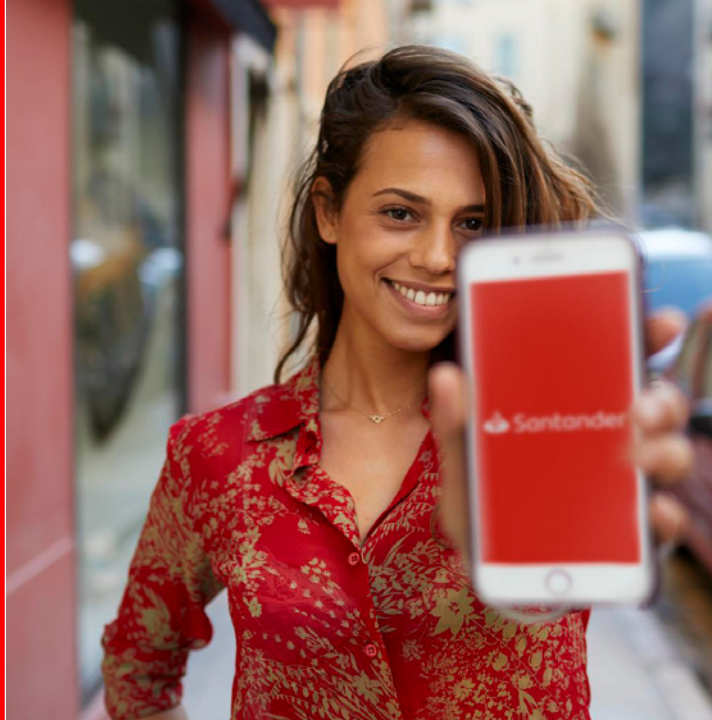




RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE 2022



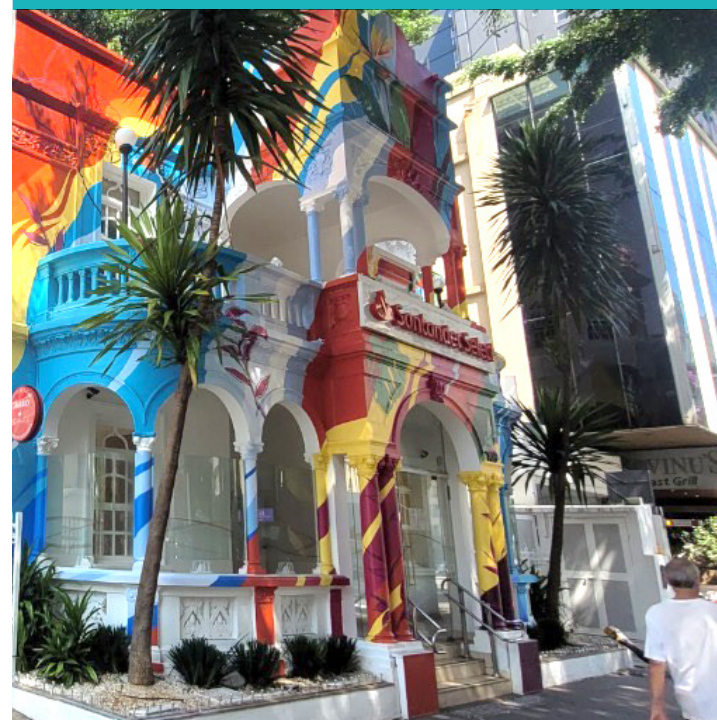


Este relatório abrange as seguintes empresas do Grupo:

- 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
- Super Pagamentos e Administração de Meios Eletrônicos S.A.

Além das 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.



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)

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



@SANTANDER_BR



SANTANDER BRASIL



SANTANDERBRASIL



RELATÓRIO DE OUVIDORIA • 1º SEMESTRE • 2022

SUMÁRIO

4

APRESENTAÇÃO

Mensagem da liderança
Principais indicadores

9

ATENDIMENTO EM EVOLUÇÃO

Encantando o cliente

15

SISTEMA DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Ouvidoria: Evolução que não para

20

ACONTECE NO SANTANDER



MENSAGEM DA LIDERANÇA



Em 2022, definimos um novo objetivo institucional: ser a melhor empresa de consumo do País. Para chegar lá, sabemos que o fator mais importante é construir uma relação com o cliente que seja próxima, saudável e de confiança. A Ouvidoria, evidentemente, tem um papel importante nesse desafio. Por isso, ao longo do semestre, realizamos implantações que são coerentes com o tamanho e a natureza dessa ambição. Entre outros fatores, reorganizamos por completo a forma de gestão do atendimento e do trabalho de Melhoria Contínua. Ambos agora são estruturados com metodologias ágeis e em grupos de trabalho que derrubam muros e colocam ouvidores e áreas de negócio lado a lado na busca por soluções para o cliente. Subimos um degrau na busca por ser a melhor empresa de consumo do País, mas há muito por fazer. Vamos nos empenhar ao máximo para continuar avançando na nossa escalada.



ELITA ARIAZ
VICE-PRESIDENTE
DE PESSOAS E DIRETORA
DE OUVIDORIA

APRESENTAÇÃO

Nas próximas páginas, apresentaremos os desafios, as conquistas e os resultados da Ouvidoria do Santander Brasil ao longo do primeiro semestre de 2022.

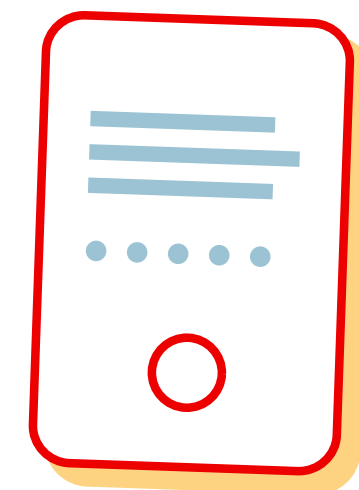
O material atende às disposições da Resolução BCB nº 4.680 de 23/10/2020 e está em linha com o nosso objetivo de ser um banco transparente.

Para que você tenha uma visão completa e bem contextualizada das informações, organizamos o conteúdo em cinco blocos principais.

Nestes capítulos, vamos, respectivamente, fornecer uma visão geral do semestre; mostrar a evolução no atendimento; explicar o sistema de gestão da Ouvidoria; abordar os principais acontecimentos no Santander; e tratar das nossas coligadas.

Acreditamos que, dessa maneira, seremos eficazes em prestar contas sobre a nossa atividade.





PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA

Em atendimento às circulares 3.880 e 3.881 do Banco Central do Brasil, implantamos em 2 de julho de 2018 a Pesquisa de

Satisfação por meio de SMS, para avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria. A pesquisa foi estruturada de forma a obter notas de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o mais alto. Com o resultado diário, nos guiamos para a melhoria contínua do atendimento.

3,5

Pesquisa do atendimento da Ouvidoria

3,4

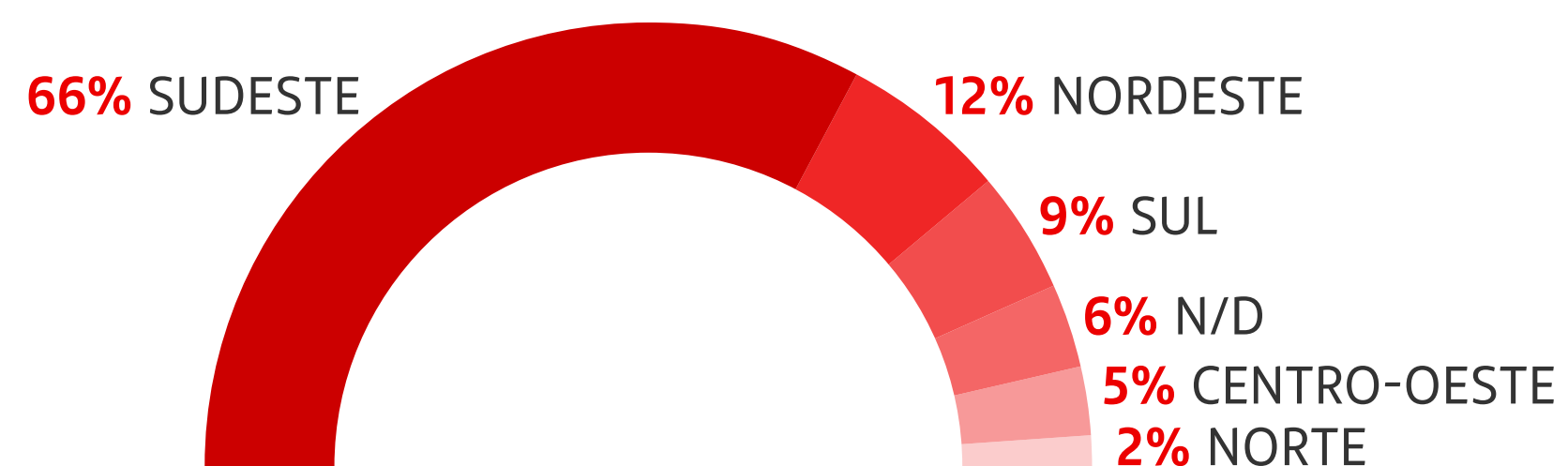
Pesquisa de solução apresentada

RAIO-X DO ATENDIMENTO

Considerando tanto os canais internos como externos, nossa Ouvidoria registrou 35.672 atendimentos no primeiro semestre de 2022.

Das demandas recebidas, 93% foram resolvidas dentro do prazo regulamentar, 74% em até cinco dias e 63% em até três dias úteis.

DISTRIBUIÇÃO POR REGIÃO



74%

Demandas resolvidas em até 5 dias

44%

Atendimentos resolvidos no primeiro contato

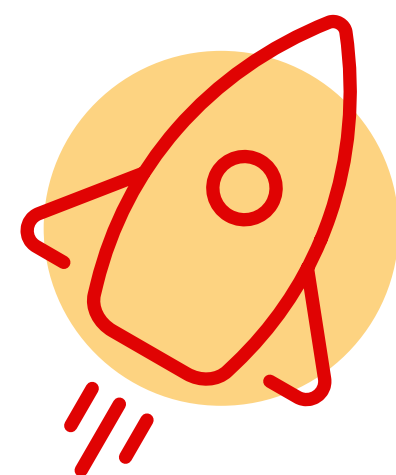
EM DEFESA DO CONSUMIDOR

Mesmo com investimentos para atender com qualidade, em alguns casos as coisas não saem exatamente como esperado. E aí cabe a nós encontrar uma solução rápida para cada cliente.

Nessas ocasiões em que surgem dificuldades, incentivamos nossos clientes a procurarem diretamente um dos canais Santander para resolvermos a demanda o mais rápido possível.

Alguns clientes, no entanto, preferem recorrer à mediação de órgãos reguladores ou de defesa do consumidor. Diante disso, também trabalhamos em parceria com essas entidades, para sempre oferecer a melhor experiência.

Confira os destaques do semestre nessa área.

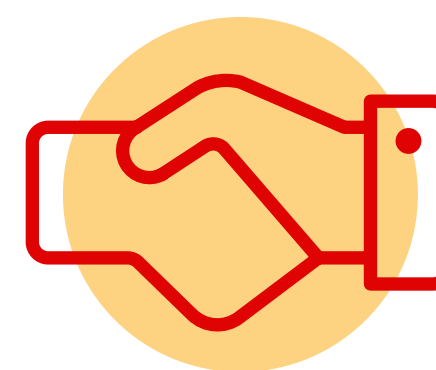


Atendimento Bacen

Principal Regulador do Sistema Financeiro Nacional, que atende reclamações de consumidores por meio do sistema de Registro de Demandas do Cidadão, conhecido como RDR.

Nessa plataforma, o prazo regulamentar para resposta por parte das instituições financeiras é de dez dias. Queremos, no entanto, atender todas as demandas com mais celeridade.

Para avançar nesse sentido, implantamos no semestre uma nova estratégia.



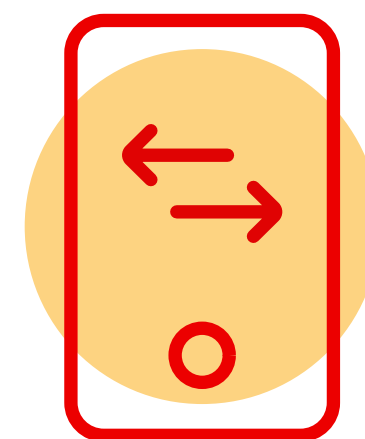
Lado a lado com o Nudecon RJ

Outro órgão com quem estabelecemos uma parceria importante é o Núcleo de Defesa do Consumidor (Nudecon), atrelado à Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

A entidade conta com um departamento permanente de conciliação de conflitos entre consumidores e fornecedores, no qual realiza audiências presenciais. Sempre apoiamos e participamos dessas conciliações.

No contexto da pandemia, essas atividades passaram a ocorrer por telefone ou e-mail. No último mês de maio, no entanto, o Nudecon nos convidou a retomar as conciliações presenciais, dada a sua importância principalmente para a reestruturação da vida financeira de consumidores superendividados.

Temos o compromisso de viabilizar soluções para apoiar a reorganização financeira dos clientes.



Atendimento Procon Fone está de volta

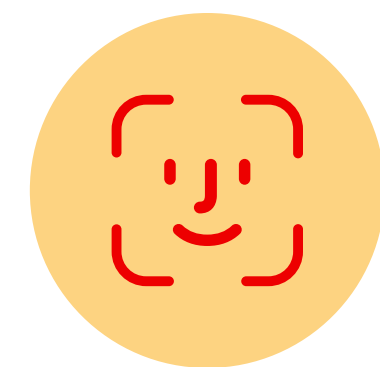
Entre os órgãos que atuam nesse tipo de mediação estão os diversos Procons espalhados pelo Brasil. Nos últimos anos, adotamos estratégias para melhorar o fluxo com esses órgãos.

Uma delas foi o Procon Fone: uma linha direta e exclusiva para ligar nossa equipe de atendimento aos profissionais dos Procons.

Esse serviço havia sido descontinuado no início de 2020 por causa pandemia (que interrompeu o serviço presencial em vários Procons), mas foi reativado neste semestre.

9º
lugar
no ranking
do Sindec

EM DEFESA DO CONSUMIDOR



Satisfação em alta no Consumidor.gov

O Consumidor.gov é uma plataforma digital pública e gratuita, que permite a interlocução entre o consumidor e a empresa para resolução de conflitos.

Damos atenção total ao canal e buscamos aumentar continuamente a satisfação dos clientes que recorrem ao serviço.

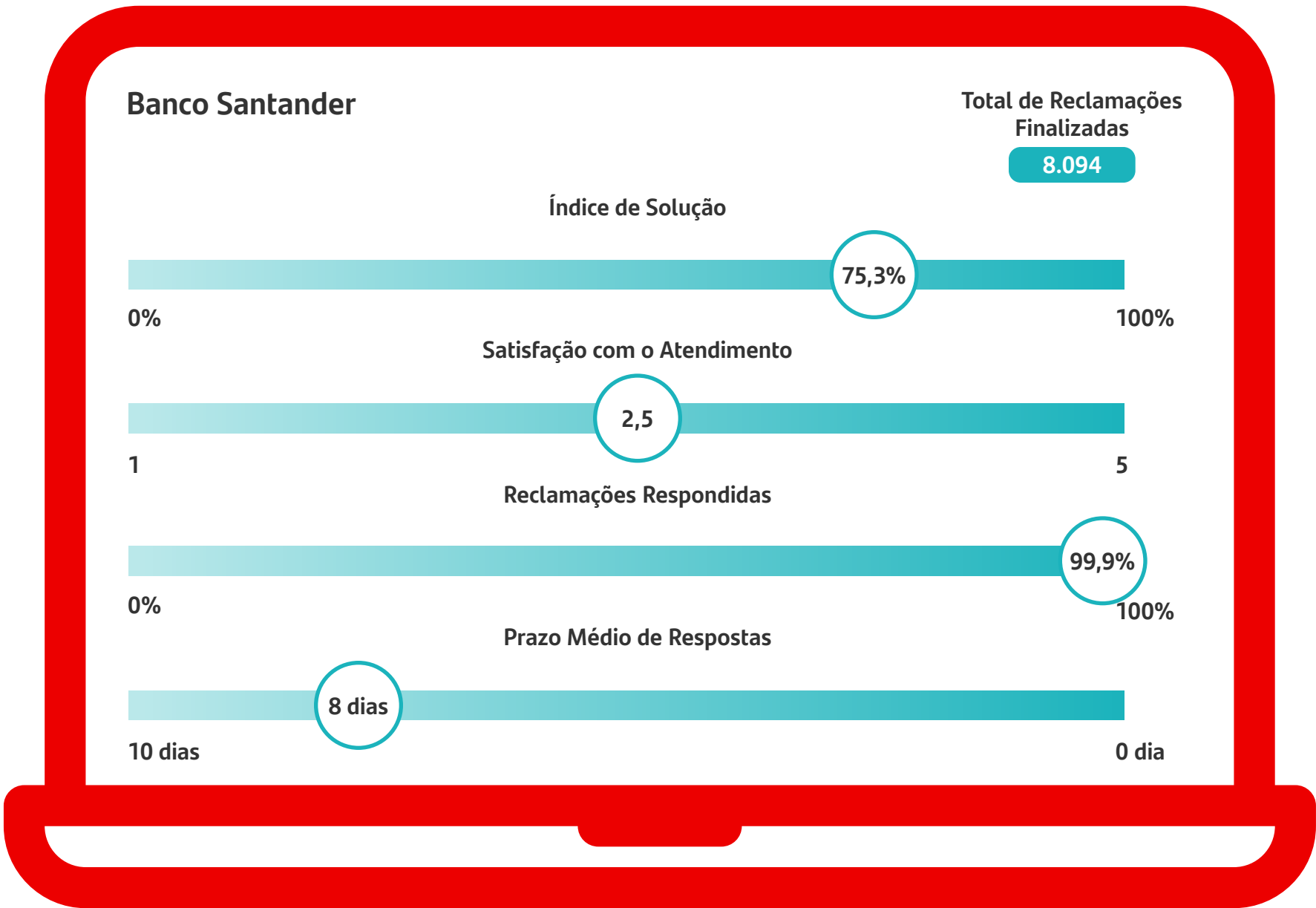
A principal forma de apurar a satisfação é por meio da avaliação que os consumidores fazem na própria plataforma. Eles têm um prazo de 20 dias para avaliar a reclamação como “Resolvida” ou “Não resolvida” e atribuir uma nota ao atendimento da empresa.

Para estimular o preenchimento da avaliação, adotamos uma nova forma de tratativa e abordagem nas respostas na plataforma.



Após a implantação de nova forma de tratativa, índice de resolutividade subiu 5 pontos percentuais

RESOLUTIVIDADE NO CONSUMIDOR.GOV



The background features several large, semi-circular and circular shapes in red, teal, and yellow, arranged in a symmetrical, abstract pattern. A central white circle contains the text.

ATENDIMENTO EM EVOLUÇÃO

ENCANTANDO O CLIENTE

N a noite de 16 de março, recebemos uma notícia que nos deixou bastante orgulhosos: o Santander foi reconhecido no **Prêmio Ouvidorias Brasil**, da Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (Abrarec), um dos eventos mais importantes do País nessa área.

Para eleger o Banco como um dos destaques, os jurados levaram em consideração um case de profunda transformação desenvolvido no ano anterior – a reformulação da esteira de atendimento da Ouvidoria para casos relacionados a Crédito Imobiliário.

A adoção da nova metodologia no tratamento das demandas dos clientes se deu em resposta a um cenário bastante exigente. Em 2020, com as dificuldades operacionais decorrentes da pandemia e um aumento expressivo na demanda ocasionado pela taxa de juros, as reclamações entraram em tendência de alta e ligaram o nosso alerta.

Diante disso, elegemos o tema como uma das prioridades dentro da agenda que chamamos de Melhoria Contínua – aquela que mobiliza toda a organização para solucionar os principais motivos de insatisfação apontados pelos consumidores. E foi assim, a partir da voz do cliente, que começou a nascer a solução.

Para avançar nesse caminho, decidimos

“derrubar os muros” que separam as áreas. Com estruturas ágeis, integramos as equipes que atuam diretamente na solução dos casos mais críticos e na agenda de Melhoria Contínua, de forma a eliminar as dispersões entre a Ouvidoria e a área de *backoffice* do Crédito Imobiliário.

Com a formação de equipes multidisciplinares, passamos a tomar decisões mais ágeis e a responder de forma mais frequente e tempestiva aos anseios dos consumidores. Toda vez que uma reclamação sobre financiamento habitacional era registrada na Ouvidoria, o caso era direcionado para este grupo de trabalho.

O time ficava responsável por tratar as demandas, com dois objetivos: resolver os problemas dos consumidores e retroalimentar o processo deste produto com base na voz do cliente, de forma a aprimorá-lo continuamente.

Passados alguns meses, os resultados do piloto falaram alto. Ao agir em conformidade com a voz do cliente, as manifestações sobre financiamento habitacional que chegam à Ouvidoria caíram 33%. Os casos que alcançaram a última linha de defesa também ganharam nova dinâmica: o tempo médio de solução dos casos caiu 21%. Da mesma forma, a avaliação geral do produto cresceu – com satisfação 11% maior!

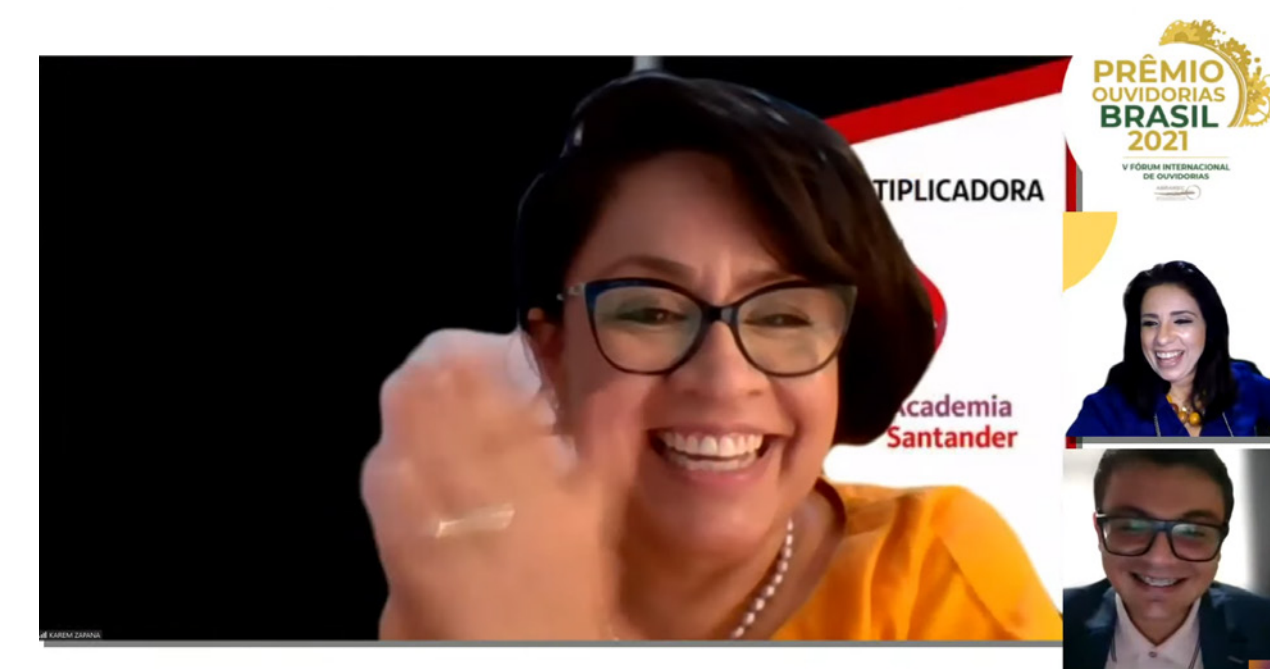
O projeto piloto reduziu em
21%
o tempo médio de tratativa...



**PRÊMIO
OUVIDORIAS
BRASIL
2021**
V FÓRUM INTERNACIONAL
DE OUVIDORIAS



... E baixou em
33%
o volume de demandas que
chegam à Ouvidoria





O responsável pela gestão da Política na organização é Ramon Sanchez, diretor de Compliance e Política de Relacionamento com Clientes e Usuários.





AS NOVIDADES DA POLÍTICA EM 2022

Em 2022, seguimos evoluindo nossa Política de Relacionamento com Clientes no Banco Santander, com diversos debates centrados no cliente e contribuindo para a ampliação da cultura “*customer centric*”.

Continuamos atuando em um modelo de gestão 100% focado no cliente, no qual a equipe responsável busca ter uma visão de toda a jornada (*end-to-end*) do Risco de Conduta, mantendo interações constantes e próximas com as demais linhas de defesa.

A Política de Relacionamento zela pela melhor experiência do cliente em uma visão *cross* no Banco, focada em garantir uma jornada simples, pessoal e justa em qualquer interação com o cliente.

Destacamos **três grandes focos** de atuação da Política de Relacionamento com Clientes:

Comitê de Experiência do Cliente (CXC)

Com foco na experiência completa dos clientes, que vai além das reclamações e com presença da alta liderança para fomentar melhorias nas jornadas dos nossos clientes. O CXC proporcionou importantes melhorias que impactam diretamente na experiência dos clientes como por exemplo, lançamento de sala de contenção (maior resolutividade de incidentes de clientes e mitigação de problemas futuros), ampliação do autosserviço, melhorias no atendimento pós-venda cross produto (por meio de treinamentos e ampliação de alçadas), melhorias na contratação digital de produtos gerando maior transparência, entre outras.

Estratégia para atendimento de clientes Vulneráveis

Com desenvolvimento de mais de 40 ações para garantir que o Santander seja um banco que atende de forma acolhedora e eficaz os clientes em situações de vulnerabilidade. Algumas importantes entregas para nossos clientes foram células especializadas de atendimento e desenvolvimento de ofertas focadas nesse público.

Foi lançado no primeiro semestre o curso obrigatório sobre público vulnerável, junto à nossa Universidade Corporativa - Academia Santander.

Faróis de Efetividade

Que tem como foco 10 pontos de atenção relacionados a experiência dos clientes, como por exemplo: transparência na jornada de contratação de conta corrente e autosserviço/acolhimento/acessibilidade de serviços.

Nossa grande missão é que sejamos um banco que tem o cliente no centro, mas que, acima de tudo, possui clientes felizes e satisfeitos e que enxergam o Santander como seu parceiro principal. Para 2023, continuaremos ajudando o Banco nessa transformação.

ONDE E COMO O CLIENTE PREFERIR

Um dos fatores essenciais para um bom relacionamento com os clientes é disponibilizar canais que atendam às expectativas dos usuários. Como somos um banco com quase 50 milhões de clientes, oferecemos uma plataforma completa, com canais capazes de atender os mais diferentes perfis.

Confira alguns destaques.


+ 2,2 milhões
de clientes atendidos/
mês, sendo 34%
por WhatsApp



Agência

Todo mês, nossas agências recebem cerca de 15 milhões de visitas. Para oferecer um atendimento presencial cada vez melhor a este público, em julho implantamos uma novidade: a maior parte das nossas agências passou a funcionar com horário estendido, das 9h às 17h (exceto pelas operações de caixa, que seguem das 10h às 16h).



Gent&

É a nossa assistente virtual movida a inteligência artificial, que está à disposição 24h por dia, 7 dias por semana, no WhatsApp, app Santander e site. O canal tem a capacidade de tratar os mais diferentes tipos de dúvidas sobre produtos e serviços. Gent& permite até que as pessoas abram reclamações rapidamente - uma ideia que teve a Ouvidoria como principal promotora.



Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)

Sua finalidade é resolver as demandas de informação, reclamação e cancelamentos. O canal é regulamentado pelo Decreto Federal 6.523/2008, que trata dos direitos básicos do consumidor.

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

0800 762 7777

0800 771 0401 pessoas com deficiência auditiva ou de fala

+55 11 3012 3336 ligações do exterior (a cobrar)



Central de Atendimento

Tem como missão esclarecer os produtos e serviços por meio de atendimento telefônico. Fica disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados. A Central conta com uma URA (sistema de atendimento por telefone) humanizada, que realiza atendimento transacional e consultivo.

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 ou de fala





JORNADA RUMO À EXCELÊNCIA

Para transformar o Santander na melhor empresa de consumo do Brasil, a área de atendimento ao cliente vem aprimorando seus processos incansavelmente. No primeiro semestre de 2022, implantamos melhorias nos três pilares de trabalho do Banco: **“Pessoas”, “Processos” e “Tecnologia”**.

No pilar de “Pessoas”, ressalto o lançamento da unidade de Sorocaba (SP) da SX Negócios. Essa é a terceira filial da empresa que criamos há 18 meses para atender nossos clientes com a excelência da cultura Santander. **A SX Negócios já tem oito mil funcionários e realiza a maior parte dos nossos atendimentos.**

Os destaques do pilar de “Processos” são o **FCR (First Call Resolution)** – indicador que mede as ligações resolvidas no primeiro contato com o cliente) e o **Speech to Text (STT)**, tecnologia que transforma as ligações de voz gravadas em textos e nos permite analisá-los para identificar problemas no atendimento.

Do ano passado até o fim do primeiro semestre de 2022, aumentamos 11 pontos percentuais no FCR. Subimos de **81% das ligações resolvidas em linha para 92%**. No mesmo período, também implantamos a primeira fase do STT, que saiu de 0.16% para 5%, das nossas ligações transcritas e buscamos 100% até dezembro de 2022. Ressaltamos também a ampliação do atendimento por chat para clientes do segmento Select.

Além disso alcançamos conquistas importantes no pilar de “Tecnologia”. A URA, nosso atendimento eletrônico, agora é parcialmente realizado por voz. Implantamos uma nova tecnologia para as primeiras jornadas do atendimento, permitindo ao cliente falar o que precisa em vez de apertar botões. Até o fim do ano, expandiremos a solução para mais jornadas.

DESAFIOS E OPORTUNIDADES

Apesar dos avanços, ainda temos desafios pela frente. Entre eles, a demanda cada vez maior, principalmente do público jovem, por um atendimento digital e humanizado. As pessoas estão cada vez menos ligando para as centrais de atendimento, preferem entrar no aplicativo e usar o chat. Começamos essa migração no primeiro semestre, mas expandiremos muito mais no segundo semestre e no ano que vem.

Também precisamos melhorar ainda mais a experiência do cliente. Para isso, estamos aplicando técnicas de neurolinguística em nossas interações. Quando uma pessoa liga angustiada porque perdeu o celular, por exemplo, a acolhemos emocionalmente, perguntando se ela está segura, enquanto resolvemos a questão.

Nessa jornada de aprimoramento do atendimento, o papel da Ouvidoria é

fundamental. Se o problema chegou até lá, significa que já passou por algum dos nossos canais e não foi resolvido. É um alerta. Ter a Ouvidoria do Santander trabalhando lado a lado em sinergia e parceria com todos os canais de distribuição e interação com o cliente, é uma grande oportunidade para JUNTOS procurarmos soluções e gerarmos a transformação que desejamos em prol de oferecer a melhor jornada e experiência para o nosso cliente.

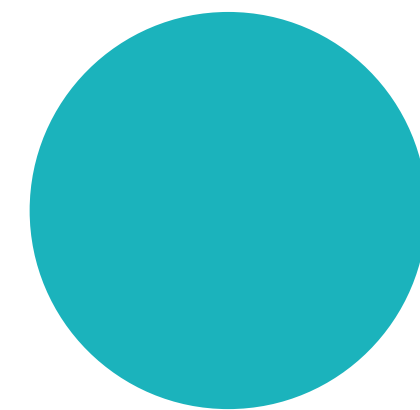


ENRIQUE FRAGATA,
SUPERINTENDENTE EXECUTIVO
- CANAL REMOTO



The background features several large, semi-circular and circular shapes in blue, red, and yellow, arranged in a symmetrical pattern around the central text.

SISTEMA DE GESTÃO DA OUVIDORIA



OUVIDORIA: EVOLUÇÃO QUE NÃO PARA

Orientados pelo modelo de centralidade no cliente, seremos sempre incansáveis, buscando soluções para oferecer a melhor jornada de atendimento. Estamos comprometidos com o objetivo de ser a Melhor empresa de consumo do Brasil.

O motor da nossa evolução é uma equipe altamente capacitada. Por isso, promovemos o desenvolvimento contínuo dos nossos ouvidores.



ATENDIMENTO AOS SÁBADOS

Fomos o primeiro banco a atender aos fins de semana



ABERTURA DE RECLAMAÇÃO DIGITAL VIA GENT&

Incluimos na nossa assistente virtual um jeito fácil para o cliente enviar sua reclamação



ATENDIMENTO VIA WHATSAPP

Demos mais um passo na nossa oferta de canais e passamos a atender pelo aplicativo mais usado pelos brasileiros



PRÊMIO ABRAREC

Fomos reconhecidos em um dos principais prêmios da área de Ouvidorias pelo case de mesas ágeis em crédito imobiliário



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA URA

Disponibilização da Pesquisa de Satisfação logo após o atendimento eletrônico

2019

2020

2021

2022



HORÁRIO ESTENDIDO

Reforçamos a disponibilidade aos clientes, atendendo das 8h às 22h e aos sábados das 9h às 14h



MESA ÁGIL DE CRÉDITO IMOBILIÁRIO

Testamos com sucesso as metodologias ágeis na operação de atendimento



IMPLANTAÇÃO DE SQUADS JORNADA END-TO-END

Estendemos o uso das metodologias ágeis para monitorar a jornada do cliente de ponta a ponta



PAINEL DE OPORTUNIDADES

Novo passo para atuarmos cada vez mais próximos das áreas de negócio



PESQUISA DE SATISFAÇÃO NA URA

A preocupação com a satisfação dos nossos clientes é verdade absoluta e inegociável e, nesta ótica, trabalhamos incansavelmente para melhorar a percepção do cliente quanto ao atendimento da Ouvidoria.

Ao longo do semestre, identificamos a necessidade de coletar mais insumos para compreender as insatisfações, elaborarmos diagnósticos pela perspectiva do consumidor e melhorar cada vez mais.

Até maio deste ano, a pesquisa de satisfação era realizada, em grande parte, por meio de SMS após a conclusão de cada atendimento. A taxa de retorno média era baixa, de aproximadamente 20%. Então, pensando em

aumentar o percentual de respondentes, em junho deste ano implantamos uma nova opção de pesquisa de satisfação.

Agora, para coletarmos o **feedback** de maneira mais rápida, todos os clientes que tiverem a reclamação concluída durante o próprio atendimento poderão participar da pesquisa também no atendimento eletrônico, que agora é coletada e visualizada imediatamente após o atendimento.

No resultado de junho, já identificamos um aumento no percentual de respondentes de 4 p.p. (pontos percentuais) em relação à média de respostas (janeiro a maio) e em julho parcial (até o dia 18) **este aumento foi de 8 p.p.**

AMPLIAÇÃO DO HORÁRIO DO WHATSAPP



Ainda na vertente de agilidade no atendimento, conforme mencionado no último relatório em dezembro de 2021, implantamos o WhatsApp para viabilizar mais um canal de atendimento digital, além do nosso número de telefone. O atendimento era prestado em horário comercial, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 09h às 18h.

Com o objetivo de atender o cliente onde ele está e a hora que deseja, ampliamos nosso horário de atendimento para segunda a sexta-feira, das 8h às 22h, e aos sábados das

9h às 14h, exceto feriados.

Nos acompanhem por aqui, os próximos passos de evolução do canal serão comentados nos relatórios futuros. Atendemos até o momento 1.819 demandas de clientes. O principal assunto está voltado para cartões, sendo a maior dor de lançamento não reconhecido que representa 16%.

Com fomento e ampliação, o volume de atendimentos cresceu 106% se comparado ao início do ano.



SEGUNDA A SEXTA-FEIRA
das 8h às 22h

SÁBADOS
das 9h às 14h (exceto feriados)



1.665

Foi o total de horas de treinamento da Ouvidoria no semestre

PAIXÃO POR INVESTIR EM PESSOAS

Contar com boas metodologias, como a premiada pela Abrarec, e novas tecnologias, como Gent&, é sempre importante. Mas nada funciona a contento se não houver uma equipe capacitada a entender o cliente e transformar suas demandas em soluções – tempestivas e escaláveis.

Por isso, investimos com força nas nossas pessoas. Queremos que nossos ouvidores aprofundem seu

conhecimento no negócio do Banco e ao mesmo tempo desenvolvam habilidades interpessoais que fazem toda a diferença, como a comunicação em linguagem acessível.

Parte dos treinamentos é realizada via Academia Santander, nossa universidade corporativa. Os demais, que atendem a temas específicos da Ouvidoria, são promovidos por iniciativa da própria área.

FORMAÇÃO COMPLETA

Conheça alguns dos principais temas abordados entre janeiro e junho:





POR DENTRO DA MELHORIA CONTÍNUA

O trabalho de mobilizar a organização para moldar os produtos e serviços a partir da visão do cliente é o coração da atividade da nossa Ouvidoria. Para isso, temos uma equipe dedicada, tecnologias de ponta e uma metodologia própria.

O processo é estruturado em seis etapas: **monitoramento das reclamações; diagnóstico; criação dos planos de ação; priorização; convocação e deliberação e acompanhamento dos resultados.**

A ideia de seguirmos essa jornada é de sermos infalíveis e não perdermos nenhuma etapa do processo. Sabe o atendimento de tirar o fôlego, no qual conseguimos entregar mais do que a expectativa? Que faz o cliente se sentir importante e surpreso com a tratativa? Isso é o que buscamos diariamente, oferecer ao nosso cliente um atendimento UAU!

No último relatório, comentamos que estávamos na busca incansável de fazer o melhor. A criação do legado do time de Melhoria Contínua na Ouvidoria segue em ação!

Evoluímos e intensificamos as frentes de acompanhamento pela voz de nossos clientes, nos contatos com as áreas de atuação, participando de fóruns e eventos que trazem mais bagagem para atuarmos com qualidade e assertividade nas soluções para nossos clientes.

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 até a criação de planos. No semestre anterior, comentamos sobre as rotinas de *Daily*, que consistem em reuniões rápidas, com objetivo de identificar os principais temas de reclamações para atuação; e sobre os

alertas direcionados para mobilização do Banco e desenho de novos planos de ação.

Como forma de potencializar nosso foco em ter uma gestão à vista com indicadores de desempenho, além das *Dailys*, foi criado em fevereiro o **Painel Ouvidoria**. Nele, elencamos os principais pilares, como TMC (Tempo Médio de Conclusão do atendimento), FCR (*First Call Resolution* – o atendimento resolvido em ligação), entradas Bacen, passagem prévia (cliente passou em outros canais antes de abrir uma reclamação no Bacen), nota de pesquisa de satisfação e acompanhamento de nível de serviço da Ouvidoria, Procon e Consumidor.gov.

O objetivo é manter à vista de todos os colaboradores o status dos itens mencionados acima. O painel está diariamente nos telões da área e semanalmente é atualizado e discutido pela superintendência e toda a gestão.

JORNADA COMPLETA



1
Monitoramento das reclamações
Acompanhamento diário para a identificação de desvios



2
Diagnóstico
Diagnóstico pela voz do cliente nos canais de atendimento



3
Criação dos planos de ação
Cadastro de ações



4
Priorização
Crescimento de reclamações e/ou de sintomas críticos com impactos na experiência do cliente



5
Convocação e deliberação
Convocações dos Gestores de Produtos e Operações para apresentação e construção de planos de ação no CXC



6
Acompanhamento dos resultados
Controle da eficácia dos planos



ACONTECE NO SANTANDER

ACONTECE NO SANTANDER

Conheça as iniciativas e os prêmios que foram destaques institucionais no semestre



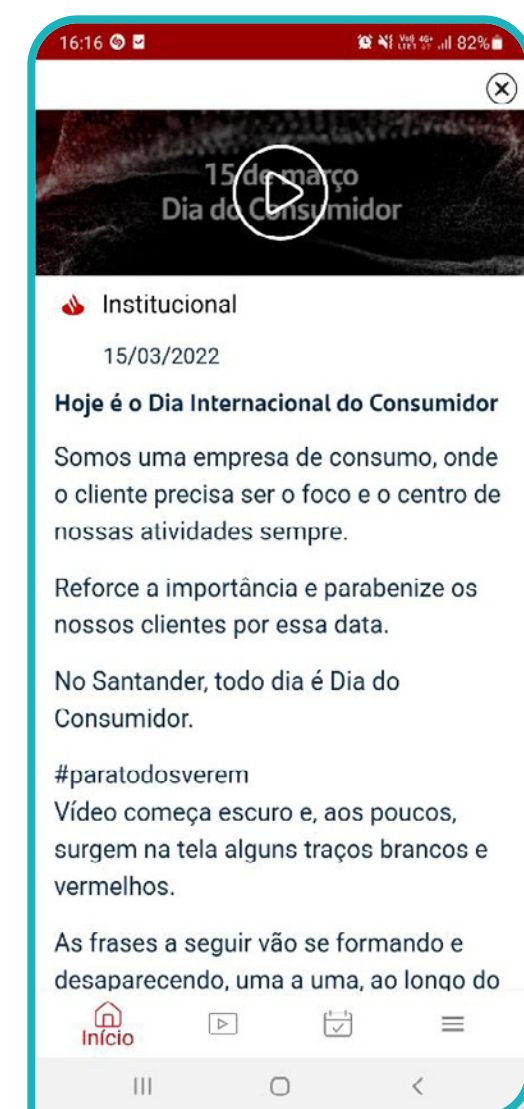
Cliente no centro de tudo

Aqui no Santander, nos antecipamos às necessidades dos nossos clientes, colocando-os no centro de todas as decisões. É com esse espírito que desenvolvemos nossas campanhas. Em 2022, destacamos as seguintes iniciativas:

DESENDÍVIDA SANTANDER

Foi pensando nos desafios financeiros enfrentados pela maioria das pessoas no começo de 2022 que criamos a campanha “Desendívida Santander”, para oferecermos condições especiais de contratação ou renegociação de empréstimos.

Os clientes pessoa física com dívidas em atraso puderam renegociá-las com até 93% de desconto, por exemplo. Já as empresas tiveram concessão de crédito com até 60 dias para começar a pagar.



DIA INTERNACIONAL DO CONSUMIDOR

Para o Santander, todo dia é Dia do Consumidor. E na data em que se comemora o Dia Internacional do Consumidor, em 15 de março, lançamos uma campanha especial pensando nas necessidades de nossos clientes pessoa física e jurídica.

Preparamos dicas para ajudar os consumidores finais a não caírem em armadilhas disfarçadas de ofertas milagrosas e para que os empreendedores pudessem aproveitar melhor as oportunidades de negócio.



Termômetro de sucesso

Ver o nosso trabalho reconhecido por instituições renomadas é um indicador de que estamos no caminho certo rumo ao compromisso de construir a melhor empresa de consumo do País.



MELHOR BANCO PARA VOCÊ INVESTIR

Pela sexta vez, fomos eleitos O Melhor Banco e Plataforma para Investir (MPBI). A avaliação feita pela revista IstoÉ Dinheiro em conjunto com o Centro de Estudos em Finanças da Fundação Getúlio Vargas (FGVCef) mostra quais gestores de recursos oferecem os melhores produtos e serviços para o investidor. Além de liderar na gestão de fundos “money market”, que oferecem risco baixo e liquidez, nos destacamos nos segmentos de mercado Varejo e Alta Renda.



PRÊMIO CONSUMIDOR MODERNO

Atender os nossos clientes de forma impecável, escutando e resolvendo todas as suas dores, faz parte da cultura Santander. Essa prática foi reconhecida pela conquista do Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente 2022, maior e mais completa avaliação da qualidade e da experiência dos serviços ao cliente do Brasil. O Prêmio veio na categoria Bancos.



PRÊMIO MELHORES DO ESG - CATEGORIA SERVIÇOS FINANCEIROS

Lideramos a categoria “Serviços financeiros” do Guia Exame Melhores do ESG 2022. O Prêmio é realizado pela revista Exame em parceria com o Ibmecc e reúne as empresas que mais se comprometeram com as melhores práticas de governança ambiental, social e corporativa.

ACONTECE NO SANTANDER



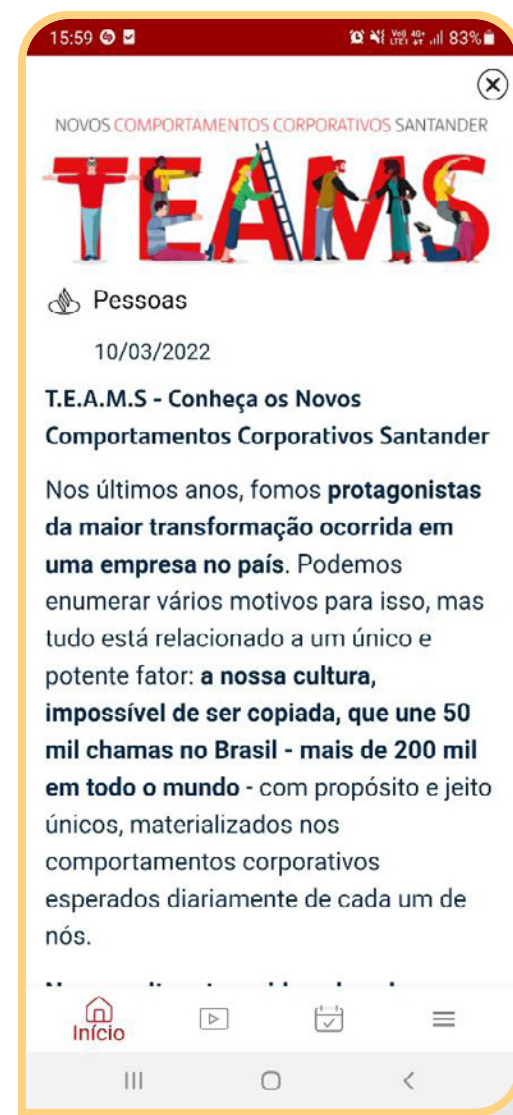
CULTURA SANTANDER

Pessoas em primeiro lugar

Negócios são feitos por pessoas e para pessoas. Aqui no Santander levamos essa máxima a sério, atuando de forma responsável com nossos clientes e colaboradores, para prosperarmos juntos. Conheça algumas de nossas principais iniciativas:

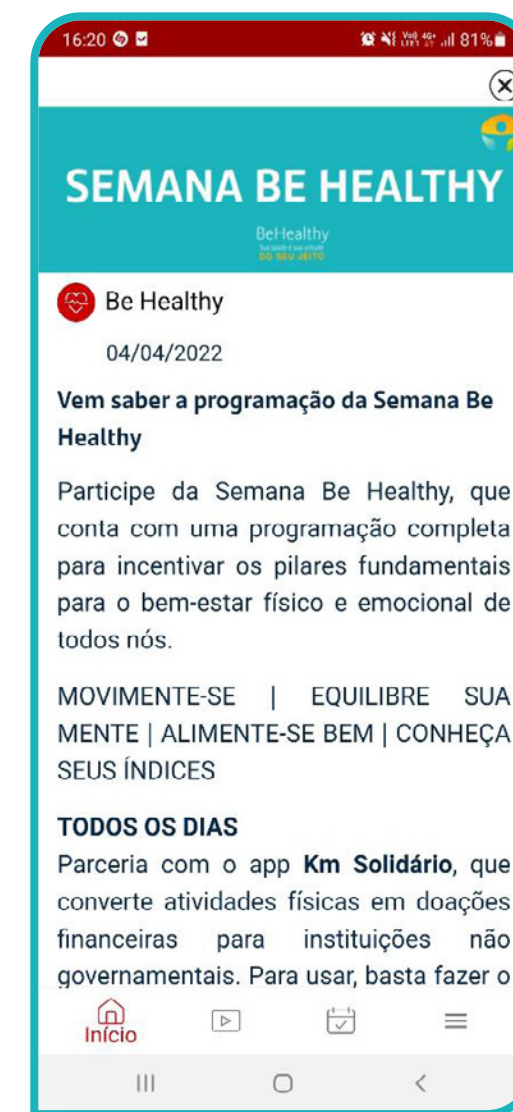
• T.E.A.M.S.

No último semestre, o Grupo Santander lançou seus novos comportamentos corporativos, cada vez mais focados no cliente. A novidade leva o nome T.E.A.M.S, que é a sigla composta pelas iniciais de cada comportamento em inglês. Em português, “penso no cliente, impulsiono a mudança, atuo com rapidez, trabalho em equipe e falo abertamente”.



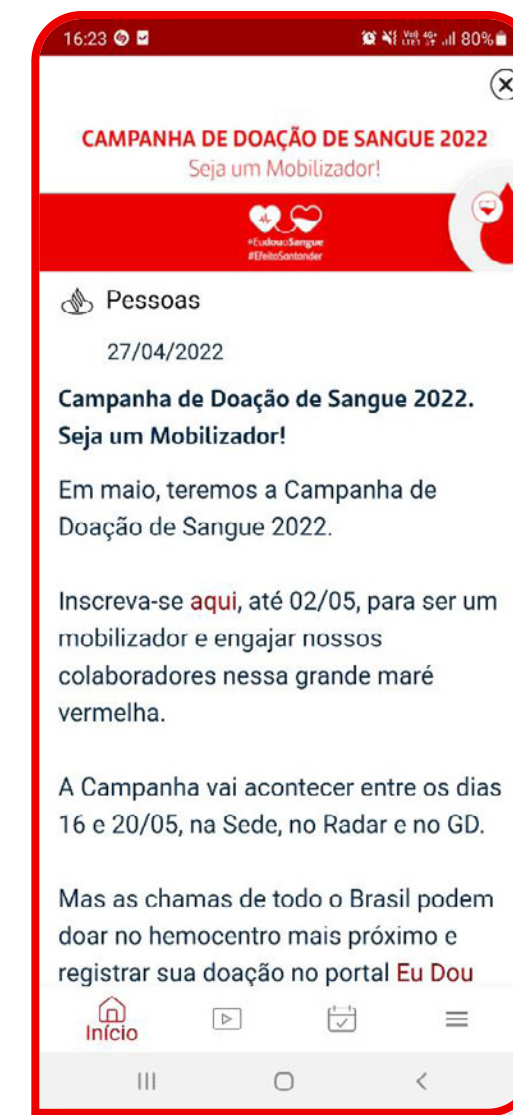
• CAMPANHA BE HEALTHY

Incentivamos todos os nossos colaboradores a cuidarem da saúde em primeiro lugar. Com esse objetivo, criamos a Semana Be Healthy, para incentivar os funcionários a adotarem hábitos saudáveis. A programação abordou quatro pilares: alimente-se bem, movimente-se, equilibre sua mente, e conheça seus índices de saúde.



• CAMPANHA DE DOAÇÃO DE SANGUE

Nos preocupamos com a saúde de nossos colaboradores e com a da sociedade em geral. Por isso, queremos fortalecer o hábito da doação de sangue no Brasil, realizando a campanha Eu dou o Sangue duas vezes ao ano.



MEIO AMBIENTE

Rumo ao baixo carbono

Temos o compromisso de promover a transição do País para uma economia de baixo carbono. Além de sermos líderes em negócios na área de energias renováveis, adotamos alternativas limpas na nossa própria operação. No começo de 2022, inauguramos uma usina de energia solar no telhado das unidades administrativas Geração Digital e Radar. As mais de 3 mil placas solares foram instaladas em apenas quatro meses e irão produzir o suficiente para abastecer quase 800 casas ou 100 lojas de pequeno porte. Em termos técnicos, estimamos 1,5 mil MWh de geração por ano.



ACONTECE NO SANTANDER



Horizontalidade e Proximidade com a alta liderança

Queremos que todos os funcionários sejam protagonistas. Por isso, uma peça-chave da nossa cultura é a horizontalidade. Para desenvolver esse aspecto, aproximamos de várias formas os líderes da empresa e as equipes que estão na ponta do atendimento. Conheça abaixo algumas iniciativas.

• JUNTOS COM O MARIO LEÃO

Uma iniciativa do nosso CEO para falar com as 50 mil “chamas”. É uma live mensal focada na Cultura da Centralidade do Cliente.

Destacamos a live ocorrida em 15 março, em homenagem ao Dia Internacional do Consumidor, na cidade de Porto Alegre na SX Negócios (nosso polo de atendimento ao cliente), com a presença da Ouvidora da época, Monique Bernardes e das principais lideranças de atendimento ao cliente do Grupo Santander. Nesse encontro o nosso CEO atendeu pela nossa Central alguns clientes.



• TODOS NA MESMA PÁGINA

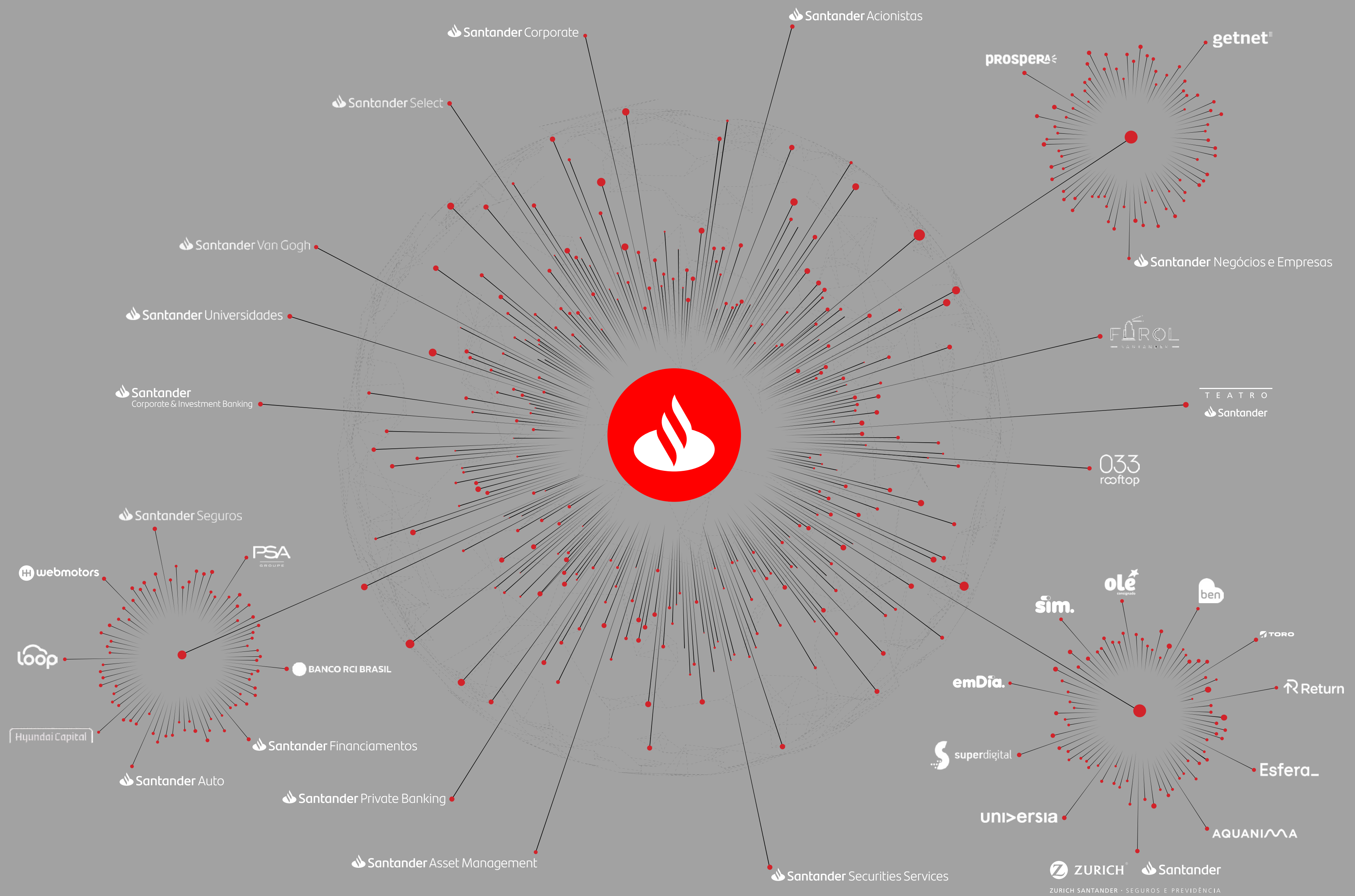
É uma iniciativa criada em 2021 e que ocorre três vezes ao ano. Nesse encontro, incentivamos a leitura de um livro e proporcionamos um debate entre nosso CEO e toda a organização. O último encontro ocorreu em 11/05 e contou com 26 mil espectadores. A apresentação foi em formato de *podcast* e trouxe a provocação de como podemos criar “momentos inesquecíveis” para nossos clientes e nossas equipes.



• PROGRAMA VIVÊNCIA NA OUVIDORIA

Trata-se de ação de protagonismo das lideranças de diversas áreas da organização e funcionários para vivenciar um dia no atendimento da Ouvidoria. No primeiro semestre, tivemos a participação de mais de 150 funcionários. A ação continua no segundo semestre.





Santander Corporate

Santander Acionistas

Santander Select

prospera

getnet

Santander Van Gogh

Santander Negocios e Empresas

Santander Universidades

FUROR

Santander
Corporate & Investment Banking

TEATRO
Santander

Santander Seguros

033
rooftop

webmotors

PSA
GROUPE

loop

BANCO RCI BRASIL

Hyundai Capital

Santander Auto

Santander Financiamentos

Santander Private Banking

Santander Asset Management

Santander Securities Services

sim.

ole
conquistado

ben

TORO

Return

Esfera_

AQUANIA

ZURICH
Santander
ZURICH SANTANDER - SEGUROS E PREVIDENCIA

superdigital

emDia.

uni>ersia



Simples. Pessoal. Justo.