RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE 2022

Santander

O que você encontra neste relatório?

Nas próximas páginas, apresentaremos uma visão completa da Ouvidoria Santander: como estamos estruturados, as novidades e resultados do semestre e os desafios identificados para os próximos meses.

O relatório traz a público indicadores de todas as empresas atendidas pela Ouvidoria Santander, que inclui o Banco Santander e parte de suas coligadas.

Por meio deste material, buscamos dar mais transparência à relação com os clientes e estreitar o trabalho conjunto com os nossos reguladores.

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.

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

4 Mensagem da Liderança

6 Clientes

10 Atendimento da Ouvidoria

18 Melhoria Contínua

Mensagem da Liderança

Todas as atividades que realizamos na Ouvidoria Santander começam da mesma forma: escutando o cliente com atenção. Ao entender as necessidades, o contexto e as expectativas de cada pessoa que nos procura, temos melhores condições de entregar uma solução que satisfaça e encante.

Esse ouvir com sensibilidade ganha ainda mais importância em cenários complexos como o dos últimos meses, em que a inflação elevada levou a fatia de famílias endividadas no Brasil ao patamar de 79% e colocou pressão na vida financeira dos clientes.

Do nosso lado, buscamos agir de acordo com o senso de urgência que o contexto pede. Aprofundamos o uso das metodologias ágeis nos nossos processos para fornecer aos clientes respostas mais rápidas e eficazes; trabalhamos em 70 planos de ação, que permearam justamente os temas mais associados ao cenário econômico, como o uso do cartão de crédito; e realizamos outras implantações, que estão relatadas nas páginas a seguir.

Foi um período intenso e de aprendizados. Sabemos que ainda há muito a avançar, mas temos confiança de que o único caminho para sermos a melhor empresa de consumo do País é justamente este: escutar o cliente e ecoar a sua voz por toda a organização, para fazer dela o insumo básico de todas as nossas atividades. Vem muito mais pela frente em 2023!

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

No início de 2023, assumi um novo desafio: o de ser a Ouvidora do Santander Brasil e de mais 15 empresas do grupo.

Trago para esse novo desafio a vontade, dedicação e o aprendizado adquirido ao longo dos anos.

Tenho a convicção de que a Ouvidoria é um impulsionador de mudanças, com a grande responsabilidade de mobilizar a instituição para proporcionar aos nossos clientes as melhores experiências possíveis. Estou certa de que com muita dedicação, acompanhamento e ações assertivas, teremos clientes cada vez mais satisfeitos.

Aproveito o espaço para agradecer a confiança que me foi depositada. Contem comigo!

ADRIANA PAPAFILIPAKIS
OUVIDORA SANTANDER BRASIL

Clientes

Política de Relacionamento com Clientes

Para evoluir em ser um banco *customer centric* e que proporciona a melhor experiência aos nosso clientes, contamos com um instrumento de governança essencial: a Política Institucional de Relacionamento com Clientes.

Essa política 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. Além disso, tem o papel de estabelecer o padrão de atendimento do Banco e orientar todos os funcionários na interlocução com os consumidores, apresentando comportamentos esperados, incentivos e até penalidades.

A Política é, também, a nossa principal ferramenta de gestão. Por meio dela, auditamos a qualidade dos serviços, definimos prioridades e criamos iniciativas para implementação futura. Atualmente, contamos com princípios que nos apoiam na construção dessa cultura organizacional no Santander, como relacionamento cooperativo e equilibrado; tratamento justo e equitativo; conformidade e legitimidade; e transparência.

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 E 2023

Em 2022, atuamos com 3 principais focos relacionados à Política de Relacionamento com Clientes, garantindo a evolução da Política e que contribuem para a ampliação da cultura *customer centric*.

Comitê de Experiência do Cliente (CXC)

Em 2022, o Comitê tomou decisões importantes e focadas em melhorar a experiência completa dos clientes. Destacamos a ampliação da autonomia para as áreas de atendimento, que garantem maior resolutividade às necessidades de quem usa nossos produtos e serviços. Também foram realizadas melhorias no atendimento de forma geral, com capacitação, comunicações e melhoras em roteiros de atendimento e expansão de células especializadas, além da ampliação da visibilidade do Gent& (*chatbot* Santander) e implantação de novos serviços, que trazem mais autosserviço e agilidade aos clientes.

Estratégia para atendimento de clientes Vulneráveis

Foram entregues 19 ações em 2022, que contribuem para o Santander ser um banco que atende de forma acolhedora e eficaz os clientes em situações de vulnerabilidade. Dentre elas, destacamos treinamentos efetivos para ampliar a cultura de clientes vulneráveis no Banco, com 99% dos funcionários treinados, célula especializadas e atendimento prioritário para esse perfil de cliente, além de ofertas específicas para esse público. Também foram realizadas comunicações massivas para a Rede Comercial sobre o tema, que contribuem para um atendimento adequado na ponta.

Faróis de Efetividade

Definimos dez focos relacionados à experiência dos clientes. Em 2022, tivemos entregas relacionadas à ampliação do autosserviço a nossos clientes (por exemplo, com o uso de *chatbot*); jornadas de contratação de conta corrente mais transparentes e digitais; melhoras na qualidade e completude de nossos cadastros, para trazer ofertas mais adequadas aos nossos clientes; e importantes avanços no tema de *suitability* de pacotes de serviços.

Além desses tópicos mencionados, temos como premissa lançar produtos que de fato sejam desenhados e centrados nas necessidades dos clientes. Para isso, existe o CLC – Comitê Local de Comercialização, com atribuição de decidir sobre assuntos relacionados à comercialização de produtos e serviços. O órgão conta com uma governança própria e membros da alta liderança de diversas áreas, com o objetivo de construir os melhores produtos e garantir a satisfação de nossos clientes.

Para 2023, vamos evoluir e dar continuidade a essa transformação e nosso grande foco será garantir a efetividade das ações com reflexo nítido em nossos indicadores, garantindo a melhor experiência para nosso público. Além disso, teremos um olhar mais apurado no tema de fraudes e em garantir máxima segurança aos nossos clientes dado o cenário atual.

Canais de atendimento

É possível falar conosco 24 horas por dia, 7 dias por semana. Seja por Inteligência Artificial, aplicativo, site, redes sociais, telefones ou agência, sempre há um canal Santander disponível para atender.

Conheça alguns deles.

Gent&

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

Central de Atendimento

Apoia os clientes com informações sobre os produtos e serviços do Banco por meio de atendimento telefônico. Fica disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados. A Central conta com uma URA (sistema de atendimento por telefone) humanizada, que realiza atendimento transacional e consultivo.

Para entrar em contato:

4004 3535
(Capitais e regiões metropolitanas)

0800 702 3535
(Demais localidades)

0800 723 5007
(Pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

SAC (Serviço de Atenção ao Consumidor)

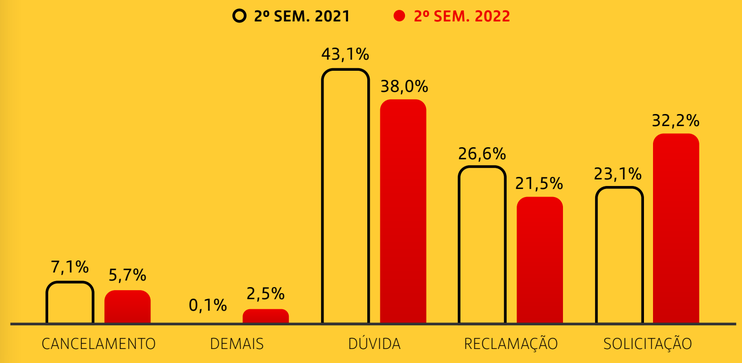
Sua finalidade é atender clientes que desejem apresentar uma reclamação, realizar um cancelamento ou solicitar uma informação. O canal fica ativo 24h por dia, de segunda a segunda. Sua atuação é regulamentada pelo Decreto Federal 11.034/2022, que trata dos direitos básicos do consumidor.

Para entrar em contato:

0800 762 7777
0800 771 0401
(Pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

No exterior, **55 (11) 3012 3336**
(ligações a cobrar)

VOLUME DE ATENDIMENTO SAC (%)



No SAC, 65% dos casos são resolvidos no primeiro contato.

Atendimento da Ouvidoria

Ouvidoria

Nossa Ouvidoria tem um duplo papel: em uma frente, atende os clientes que já passaram por outras instâncias e não ficaram satisfeitos com a solução apresentada; de outro atua como um agente de transformação, identificando os principais sintomas de insatisfação e mobilizando as áreas de negócio e administrativas para resolvê-los de forma definitiva.

É por isso que dizemos que a Ouvidoria representa o cliente internamente. A área conhece a fundo as expectativas da nossa base de relacionamento e dissemina essa visão em toda a organização para apoiar toda as equipes no desafio de melhorar continuamente os produtos e serviços.

Além de mobilizar outros times, a Ouvidoria tem um papel importante no ciclo de vida dos produtos do Banco. Como representante interno do cliente, a Ouvidoria participa do CLC – Comitê Local de Comercialização. Com poder de veto, avalia o lançamento de novos produtos e serviços que não estejam em linha com as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor.

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

Todas as formas de acessar a nossa Ouvidoria

Sabemos que os clientes esperam que a Ouvidoria seja simples e rápida de contatar. Por isso, trabalhamos com disponibilidade ampliada e disponibilizamos canais que atendem às preferências de diferentes perfis de clientes.

Conheça:

Telefone

- 0800 726 0322
- 0800 771 0301
  [Pessoas com deficiência auditiva ou de fala]
- 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].

Site do Santander

Via formulário Fale Conosco

WhatsApp

55 11 3012 0322

CONTINUAMOS EVOLUINDO

Ao longo de 2022, reestruturamos e redimensionamos os times para uma atuação mais assertiva e ágil com o cliente. Trabalhamos com foco na revisão de processos, autonomias e alçadas. Para melhorar a experiência do cliente, evoluímos na Solução Imediata que nos permitiu um avanço no feedback da nossa Pesquisa de Satisfação.

Um reconhecimento do nosso trabalho centrado no cliente veio em fevereiro de 2023, quando fomos anunciados como um dos vencedores da premiação Ouvidorias Brasil 2022, oferecida pela Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec), com o case da implantação do WhatsApp como canal de atendimento da Ouvidoria. Ficamos orgulhosos e confiantes de que estamos no caminho certo!

Relacionamento com órgãos de defesa do consumidor

Aqui no Santander, trabalhamos em conjunto com reguladores e órgãos de defesa do consumidor para aprimorar processos, produtos e serviços e construir relações de consumo cada vez mais saudáveis e de confiança.

Conheça as principais iniciativas e interlocuções.

79%
ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

FONTE: SITE DO SINDEC 23/02/2023

9º
LUGAR NO RANKING DO SINDEC

FONTE: SITE SINDEC DE 24/01/2023

PROCONS

Os diversos Procons espalhados pelo Brasil atuam como mediadores na relação entre consumidores e empresas em casos nos quais o cliente, insatisfeito com a solução apresentada pela companhia, busca o apoio do órgão.

Nós dialogamos com os Procons para encontrar maneiras de dar mais agilidade e eficiência ao recebimento, processamento e resposta das demandas - e, dessa forma, atender a expectativa dos clientes com mais assertividade.

Nossa atuação pode ser avaliada por meio dos dados apresentados pelo Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), que consolida informações da maior parte dos Procons. No semestre, figuramos na 9ª posição do Ranking do Sindec, que lista o desempenho de empresas de todos os setores.

No último semestre, evoluímos na resolutividade, atingindo quase 80%, acima do índice médio do Sindec.

Destaques do semestre na relação com órgãos de defesa do consumidor

- Participação em mutirões presenciais nos Procons, apoiando os clientes endividados e superendividados a reestabelecerem sua situação financeira;
- Participação das audiências presenciais bimestralmente no Nudecon RJ com a mesma finalidade;
- Redução do prazo de tratativa de diversos produtos, propiciando maior satisfação para os consumidores;
- Melhor na resolutividade tanto no Consumidor.Gov quanto no Sindec.

BACEN

Na Ouvidoria, atendemos também as demandas dos clientes que acionam o Banco Central (Bacen).

Essas manifestações são recebidas por meio do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (Sistema RDR) e encaminhadas para nossa equipe, que é responsável por garantir a resposta aos Clientes e prestar informações sobre a solução aos órgãos competentes.

No último semestre, reduzimos em 2% as manifestações registradas no Bacen.

Até o fechamento deste relatório, ficamos em 6º lugar no Ranking do Banco Central.

CONSUMIDOR.GOV

O Consumidor.Gov é uma plataforma pública e gratuita, no qual os consumidores podem apresentar suas reclamações às empresas cadastradas e buscar uma solução com monitoramento do Estado.

A iniciativa foi idealizada pela Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon, do Ministério da Justiça, com o propósito de incentivar a resolutividade de reclamações de consumidores.

No último semestre reduzimos em 23% as demandas recebidas no Consumidor.gov.

Nós apoiamos o Consumidor.Gov e buscamos atuar com cada vez mais eficiência na plataforma, conheça os nossos números:

75,5
ÍNDICE DE SOLUÇÃO

2.4
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

99,9%
RECLAMAÇÕES RESPONDIDAS

7 dias
PRAZO MÉDIO DE RESPOSTAS

Aprendizado contínuo

Continuamos investindo com força nas nossas pessoas para atender cada vez melhor.

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.

Tivemos

+ 2.200 horas

de treinamento

da Ouvidoria no semestre

- 6 SIGMA: YELLOW BELT (Virtual Classroom)
- CONSTRUINDO UM MINDSET DE ALTA PERFORMANCE
- TRILHA ONBOARDING OUVIDORIA
- DATA DRIVEN: GESTÃO BASEADA EM DADOS
- GESTÃO DE PROJETOS (Presencial)
- COMUNICADOR SANTANDER
- CULTURA SANTANDER
- DATA LEADERS
- DIVERSIDADE: AQUI VOCÊ PODE SER QUEM VOCÊ É
- IOT: INTERNET DAS COISAS

Indicadores de Atendimento

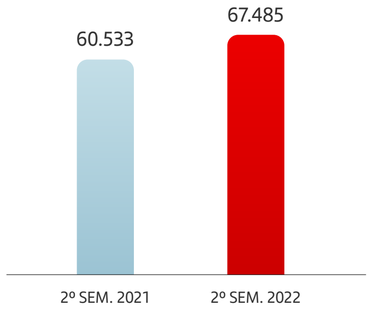
No dia a dia, usamos um conjunto de indicadores-chave que nos ajudam a aferir a eficiência da operação e a satisfação do cliente. Isso nos permite ajustar a rota com rapidez quando necessário e reforçar as melhores práticas.

Conheça a seguir:

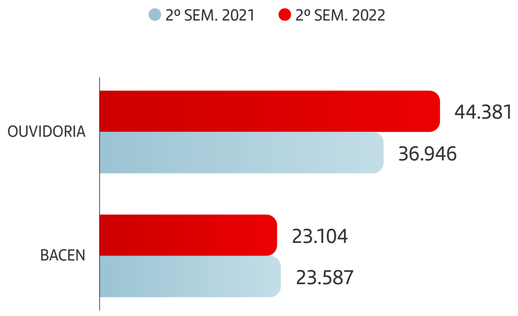
Distribuição do atendimento

Por meio dos dados de distribuição de atendimento, conseguimos identificar quais são as regiões com maior incidência e quais os canais em que os clientes mais nos acionam. No semestre, por exemplo, considerando tanto os canais internos como os externos, nossa Ouvidoria registrou 44.381 atendimentos. Apesar do crescimento do volume, ao analisarmos a demanda por canal de atendimento, identificamos que o principal crescimento foi na Ouvidoria Atendimento (canal direto, sem intermediação de reguladores e órgãos de defesa do consumidor), o que retrata nossa estratégia de maior captura pelo canal. O aumento indica maior nível de confiança do consumidor.

VOLUME DE ATENDIMENTO (OUVIDORIA E BACEN)



VOLUME DE ATENDIMENTO POR CANAL



Tempo médio de solução

Os clientes esperam que suas demandas sejam atendidas com agilidade. Por isso, não basta resolver: é preciso resolver com celeridade.

Na Ouvidoria, buscamos sempre solucionar os casos em tempo significativamente inferior ao previsto pela regulação – e temos avançado cada vez mais com o uso de metodologias ágeis.

No semestre, mais de 70% das demandas foram solucionadas em menos de 5 dias.

Pesquisa de satisfação da Ouvidoria

Tem por objetivo de identificar a avaliação do cliente em relação a dois aspectos: a solução apresentada pelo Banco em relação à sua demanda; e a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria.

A pesquisa usa uma metodologia na qual o cliente 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 para mobilização interna

A Ouvidoria Santander participa de fóruns e comitês que envolvem o Banco como um todo. Aliadas às práticas de melhoria contínua e processos internos, essas participações colaboram para a constante evolução da capacidade de resolução de problemas e do aprendizado a partir das experiências.

Conheça, a seguir, os fóruns e comitês que contam com a participação prioritária da Ouvidoria Santander.

O Comitê de Experiência do Cliente (CXC), se reúne semanalmente com o objetivo de acelerar a transformação do atendimento, além de ter a responsabilidade de cuidar da experiência do cliente em toda a sua jornada. Após tratar dos temas que geraram reclamações, o Comitê 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) são tratados outros temas importantes, como lançamento de novos produtos que podem gerar grande impacto ao nosso cliente. O fórum é liderado pela área de Compliance e, além da Ouvidoria, participam áreas como Jurídico, Marketing, Riscos, Operações e Varejo.

Após essas análises conjuntas, a Ouvidoria emite seu parecer e tem poder de veto, a fim de garantir que os produtos e serviços estejam alinhados às normas internas e que a oferta seja adequada ao Consumidor.

O Fórum de reclamações é uma reunião periódica que conta com participação do CEO e de outros membros do Comitê Executivo. Permite o acompanhamento de indicadores e planos de ação, com a contextualização das entregas e evoluções, tudo em prol do nosso cliente.

A Sala de Contenção ocorre quando algum evento relevante e que impacta os nossos clientes é identificado, 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.

O Radar 360 se trata de um fórum mensal para apresentação das principais reclamações da instituição, além de uma visão *end-to-end* (ponta a ponta) do atendimento oferecido por nós.

Neste encontro, são discutidas as causas raízes dos acionamentos e planos de ação para melhorar a experiência do cliente.

ESTES SÃO NOSSOS PROCESSOS DE MELHORIA CONTÍNUA

O modelo de atuação que empregamos possui métodos de trabalho para cada etapa da jornada. Tal modelo se faz presente no processo de Melhoria Contínua da Ouvidoria, que realiza os seguintes passos:

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

A ideia que originou essa jornada é a de sermos infalíveis e não perdermos nenhuma etapa do processo. Queremos entregar um atendimento de tirar o fôlego, no qual consigamos gerar mais do que a expectativa. A aspiração é que o cliente se sinta importante e satisfeito com a tratativa.

Estamos na busca incansável de fazer o melhor. A criação do legado do time de Melhoria Contínua segue em ação!

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

O nosso guia para evoluirmos de forma contínua é pautado pelas metodologias Lean e Ágil. Com isso,a equipe está sempre focada em identificar oportunidades, trabalhando em parceria com os times de negócio, desde a identificação de causas potenciais até a criação de planos.

E, quando um plano é criado, acompanhamos e monitoramos os processos até sua finalização, verificando a efetividade da ação implantada.

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

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

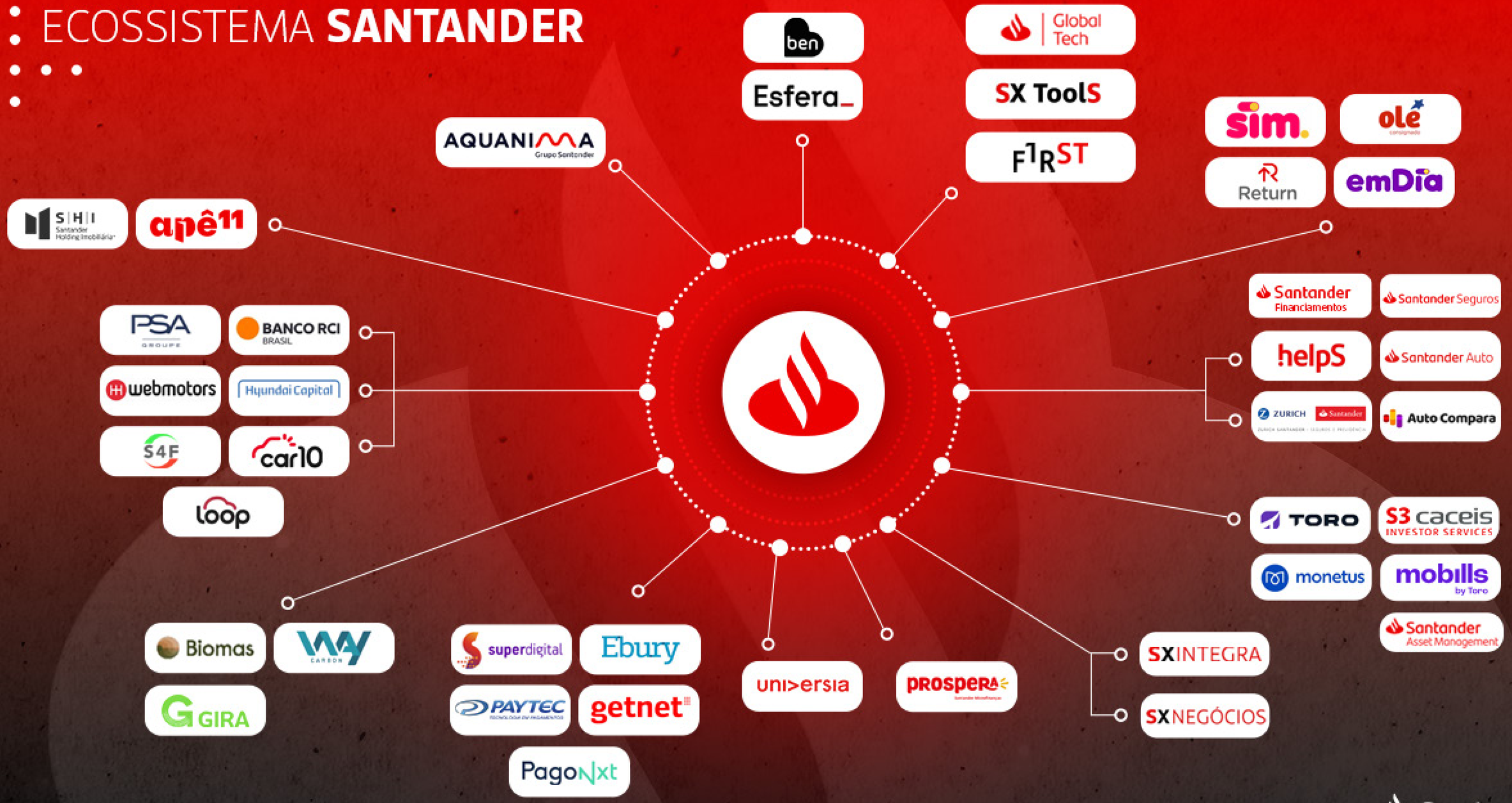
Disponível das 8h às 22h, de segunda a sexta-feira, e das 9h às 14h, aos sábados, exceto feriados.

@SANTANDER_BR

SANTANDER BRASIL

SANTANDERBRASIL

ECOSSISTEMA **SANTANDER**



Santander

Santander

Simples. Pessoal. Justo.