Santander

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º semestre 2025

SUMÁRIO

4 CLIENTES

Política de Relacionamento com Clientes

Canais de Atendimento

8 NOSSA OUVIDORIA

Papel da Ouvidoria

Canais externos

Canais internos

Governança de Melhoria Contínua

Metodologia de Melhoria Contínua

SOBRE O RELATÓRIO

UM ESPAÇO DE ESCUTA E TRANSPARÊNCIA

A Ouvidoria Santander é um canal dedicado a escutar atentamente, acolher com respeito as manifestações dos clientes e transformá-las em oportunidades de melhoria contínua dos serviços do banco.

Este relatório semestral visa apresentar com transparência como gerenciamos as manifestações de nossos clientes e como utilizamos esse feedback para nossa constante evolução.

Neste documento, você encontrará dados e informações sobre todas as empresas atendidas pela Ouvidoria Santander, incluindo o Banco e suas coligadas. Mais do que atender à Resolução nº 4.860 do Conselho Monetário Nacional, este relatório reafirma nosso compromisso com a transparência e com a melhoria constante dos nossos serviços.

O que você vai encontrar por aqui:

- Como funciona a nossa Ouvidoria;
- Quais foram os principais temas e volumes de reclamações no semestre;
- E como tratamos essas demandas para aprimorar nossos serviços.

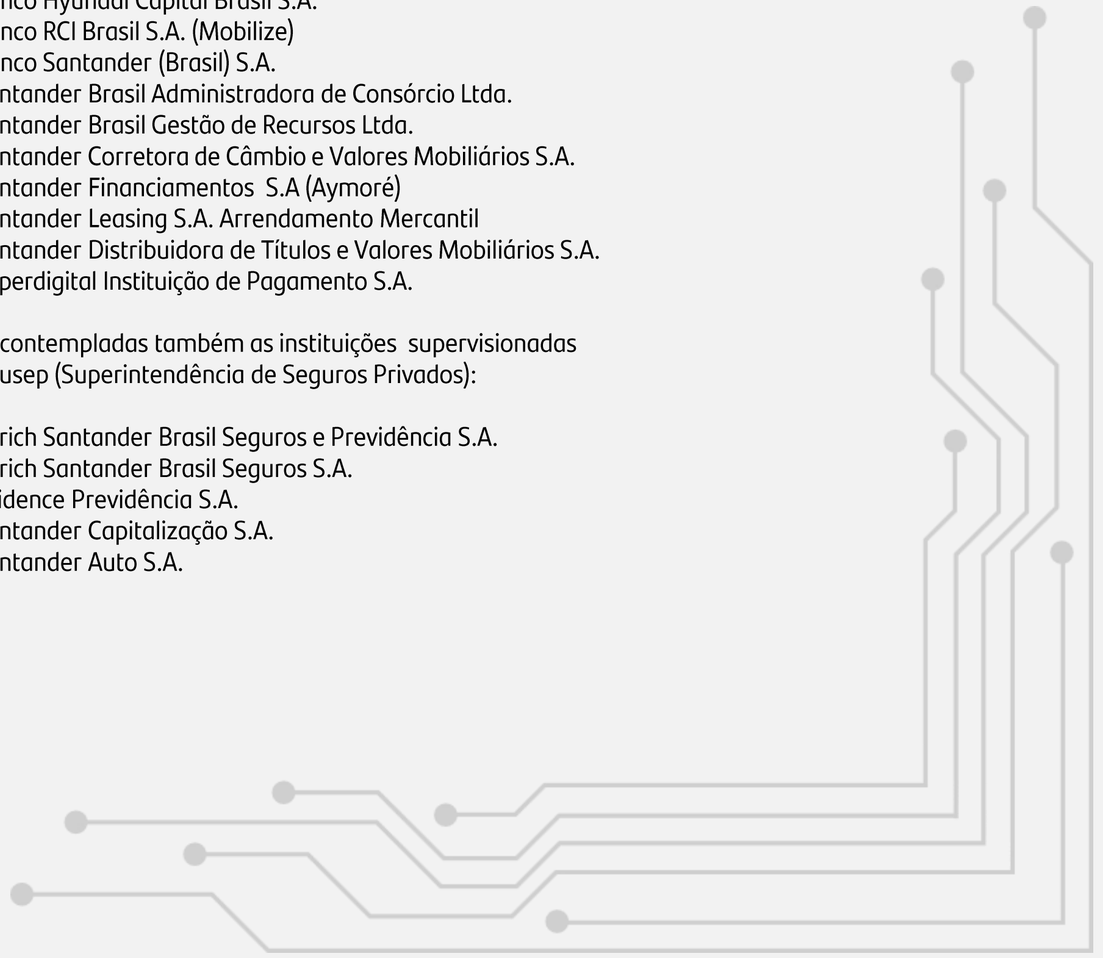
Esperamos que a leitura seja útil e que reforce o quanto valorizamos a sua voz.

ESTE RELATÓRIO ABRANGE AS SEGUINTES EMPRESAS DO GRUPO:

- Banco Bandepe S.A.
- Banco Hyundai Capital Brasil S.A.
- Banco RCI Brasil S.A. (Mobilize)
- Banco Santander (Brasil) S.A.
- Santander Brasil Administradora de Consórcio Ltda.
- Santander Brasil Gestão de Recursos Ltda.
- Santander Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A.
- Santander Financiamentos S.A (Aymoré)
- Santander Leasing S.A. Arrendamento Mercantil
- Santander Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.
- Superdigital Instituição de Pagamento 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.



CLIENTE

CLIENTES
POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

No Santander, a experiência do cliente é uma prioridade.

Contamos com uma governança sólida para assegurar que todas as áreas do banco atuem com os mesmos princípios e boas práticas de atendimento — em qualquer canal e em qualquer região do país.

Tudo começa com a nossa Política Institucional de Relacionamento com Clientes (PRC), que orienta toda a jornada do cliente. Desde o desenvolvimento e a oferta de produtos até o atendimento pós-venda, seguimos pilares que garantem uma abordagem integrada, coerente e centrada no cliente.

ENTRE OUTROS ASPECTOS, A PRC:

- Define os comportamentos esperados dos colaboradores no relacionamento com os clientes;
- Garante que equipes e iniciativas estejam alinhadas ao modelo de atendimento, com mecanismos de incentivo e responsabilização;
- Reforça a importância de uma atuação ética, empática e centrada no cliente em todas as interações

OS AVANÇOS DA PRC NO SEMESTRE

CLIENTES VULNERÁVEIS

Ampliação de Ações para Clientes em Situação de Vulnerabilidade

Estamos expandindo nossas iniciativas para proporcionar suporte abrangente aos clientes que se encontram em condições de vulnerabilidade.

Ao longo dos últimos meses, intensificamos estrategicamente nossos esforços para ampliar o alcance e maximizar o impacto dessas ações especializadas. Entre os avanços significativos implementados, destacamos:

- **Educação financeira aprimorada**: Expandimos nosso portfólio de conteúdos educacionais direcionados especificamente para clientes em situação de vulnerabilidade, desenvolvendo materiais que priorizam acessibilidade e aplicabilidade prática no cotidiano;
- **Fortalecimento da prevenção contra fraudes**: Implementamos um sistema robusto de alertas preventivos e orientações detalhadas, visando minimizar riscos potenciais e estabelecer camadas adicionais de proteção para nossos clientes em situação de maior sensibilidade;
- **Aperfeiçoamento no controle de ofertas:** Refinamos os mecanismos de supervisão aplicados às ofertas realizadas por meio de nossos diversos canais, garantindo maior qualidade tanto no ambiente físico das agências quanto no atendimento remoto via central telefônica.

Adicionalmente, mantivemos a expressiva participação de aproximadamente 98% nos programas de treinamento oferecidos, assegurando que nossas equipes permaneçam devidamente capacitadas para proporcionar um atendimento especializado, sensível e eficaz ao público em situação de vulnerabilidade, reafirmando assim nosso compromisso com a qualificação contínua de nossos colaboradores.

FARÓIS DE EFETIVIDADE

Avançamos no Programa de Faróis de Efetividade, com entregas como:

- **Qualidade CORBAN:** aprimoramos o programa com ações focadas em ganhos consistentes de qualidade e eficiência operacional.
- **Satisfação dos clientes:** reforçamos o modelo de atendimento da Rede de Lojas, com monitoramento contínuo de indicadores que garantem excelência e conformidade com os padrões institucionais.
- **Fortalecimento da liderança:** investimos na reciclagem de líderes nas Operações de Atendimento, com foco em comunicação, influência e clareza, ampliando o impacto positivo no dia a dia das equipes.
- **Melhoria no extrato pessoa física:** tornamos o extrato mais claro, intuitivo e detalhado, facilitando o acesso às informações e promovendo uma gestão financeira mais prática.
- **Monitoria Tática:** implementamos essa ferramenta para apoiar a gestão da qualidade no atendimento, garantindo consistência, agilidade na identificação de melhorias e reforço na experiência positiva dos clientes PF.

COMITÊ DE EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

O Comitê de Experiência dos Clientes alcançou um novo patamar de maturidade estratégica neste semestre. Este fórum executivo, composto pela alta liderança corporativa, desempenha função crítica no monitoramento integral da jornada do cliente e na implementação de transformações sistêmicas. Durante o primeiro semestre de 2025, o CXC catalisou deliberações estratégicas que já estão gerando resultados tangíveis no relacionamento com nossos clientes.

A visão estratégica do Comitê contempla:

- Personalização avançada de ofertas: Implementação de modelos preditivos para alinhamento preciso entre soluções financeiras e necessidades reais dos clientes;
- Excelência resolutiva: Reengenharia dos processos de atendimento visando maximizar a resolução no primeiro contato, otimizando a experiência do cliente;
- Arquitetura de segurança integrada: Desenvolvimento de sistemas analíticos convergentes que potencializam a prevenção e detecção precoce de atividades fraudulentas.

CAPACITAÇÃO ESTRATÉGICA

O programa institucional de capacitação na Política de Relacionamento com Clientes continua apresentando elevados índices de adesão, com impacto direto no alinhamento estratégico das equipes. Agora rebatizado como "Centralidade no Cliente", o programa foi estruturalmente reformulado para incorporar componentes estratégicos mandatórios, incluindo protocolos específicos para Clientes Vulneráveis e conformidade com o Código de Defesa do Consumidor.

CANAIS DE ATENDIMENTO

RELACIONAMENTO QUE SE ADAPTA A VOCÊ

No Santander, elevamos a transparência e a acessibilidade no atendimento, refletindo nosso compromisso institucional com a excelência no relacionamento com os clientes.

Aqui no Santander, transparência e facilidade no atendimento são compromissos que levamos a sério.

Por isso, disponibilizamos diversos canais para que cada cliente possa nos contatar da forma que preferir — seja pelo digital, presencialmente ou por telefone

E tem mais: nossas mensagens são pensadas para serem claras e acessíveis.

ASSISTENTE VIRTUAL

É a nossa Inteligência Artificial e Coletiva, embarcada no Internet Banking, app Santander e WhatsApp.
Acesse: *santander.com.br/atendimento-santander*

CENTRAL DE ATENDIMENTO

24 horas - Todos os dias
4004 3535 (Capitais e regiões metropolitanas)
0800 702 3535 (Demais localidades)

REDES SOCIAIS

- facebook.com/santanderbrasil
- linkedin.com/company/grupo-santander-brasil/
- x.com/santander_br
- instagram.com/santanderbrasil
- tiktok.com/@santander_br

SAC (SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR)

24 horas - Todos os dias 0800 762 7777
No exterior, 55 (11) 3012 3336 (ligações a cobrar)

OUVIDORIA

De segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados 0800 726 0322
No exterior, 55 11 3012 0322 (ligações a cobrar).
Whatsapp, 55 11 3012 0322

ATENDIMENTO EM LIBRAS

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20, exceto feriados.
SAC e Ouvidoria com Atendimento exclusivo em libras: disponível em nosso site:
https://www.santander.com.br/atendimento-santander/

NOSSA OUVIDORIA

OUVIDORIA SANTANDER
DEPOIMENTO DA EQUIPE

O principal desafio de estar na Ouvidoria é resgatar de forma rápida e assertiva um relacionamento que infelizmente se desgastou, apresentando uma solução personalizada e alinhada a necessidade do cliente.

Paulo A.
Especialista Assessoria a Presidência e Imprensa

Estar na Ouvidoria é enfrentar desafios complexos com empatia e responsabilidade — transformamos escuta em ação e cada desafio em uma oportunidade de evolução.

Mercia S.
Especialista Qualificação e Conhecimento

Na Ouvidoria, sou a ponte entre a voz do cliente e a transformação do Santander, enfrentando o desafio diário de aprender sobre os diversos produtos e evoluir com cada experiência compartilhada

Tiago C.
Especialista Ouvidoria Mediação

SOBRE O RELATÓRIO

Este relatório foi elaborado pela Ouvidoria Santander, em colaboração com áreas estratégicas, sob nossa coordenação.
É permitido compartilhar este material, desde que a fonte original seja corretamente mencionada.

PAPEL DA OUVIDORIA E ESTRUTURA

MUITO ALÉM DE UM CANAL DE ÚLTIMA INSTÂNCIA

A Ouvidoria Santander constitui um componente estratégico em nossa arquitetura de relacionamento com clientes, atuando como instância resolutiva superior dedicada à mediação qualificada de demandas complexas.

Estruturada para intervir estrategicamente em situações que permanecem pendentes após interações com canais convencionais, nossa Ouvidoria opera com base em três pilares fundamentais:

- **Resolução acelerada**: Implementação de protocolos otimizados que minimizam o tempo de resposta ao cliente
- **Análise aprofundada**: Aplicação de metodologias investigativas que contemplam a totalidade dos fatores envolvidos em cada caso
- **Tratamento personalizado**: Abordagem que reconhece a individualidade de cada cliente e suas circunstâncias específicas

Sua estrutura é compatível com a complexidade dos produtos, serviços e processos do banco. Conta com regulamento próprio e é reconhecida pelas áreas de Segurança, o que reforça sua atuação técnica, independente e estratégica.

A Ouvidoria tem duas missões principais:

- **Acolher com atenção** as demandas que chegam até aqui, oferecendo respostas claras, justas e definitivas;
- **Atuar como agente de transformação**, ajudando o banco a identificar e corrigir pontos de atrito na jornada do cliente.

É assim que fortalecemos a experiência de quem confia na gente.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

CLIENTE SANTANDER

MARIO LEÃO
CEO

GERMANUELA ABREU
VPE DE PESSOAS E OUVIDORIA

ADRIANA PAPAFILIPAKIS
OUVIDORA

Nas próximas páginas, você vai conhecer melhor como essas duas frentes funcionam na prática — e como elas ajudam a melhorar a experiência de quem confia na gente.

CANAIS EXTERNOS

PARCERIA QUE GERA RESULTADOS

Embora disponibilizemos uma ampla estrutura de canais de atendimento próprios, reconhecemos e valorizamos o direito de cada cliente escolher como deseja se manifestar – incluindo aqueles que se sentem mais seguros ao recorrer a órgãos reguladores ou entidades de defesa do consumidor.

Quando nossos clientes optam por canais externos, dedicamos especial atenção para assegurar uma experiência positiva:

- Estabelecemos parcerias colaborativas com estas instituições
- Priorizamos a resolução ágil das demandas apresentadas
- Garantimos comunicações claras e transparentes
- Tratamos cada caso com o respeito e a consideração que nossos clientes merecem

Esta abordagem reflete nossa preocupação em preservar a confiança de quem escolheu o Santander como parceiro financeiro.

A seguir, apresentamos os principais indicadores que demonstram nosso atendimento por meio desses canais externos durante o primeiro semestre de 2025.

PROCONS

Os Procons, presentes em todo o Brasil, têm um papel essencial na proteção dos direitos dos consumidores. São órgãos públicos que ajudam a resolver conflitos entre consumidores e empresas. Quando um cliente busca apoio, eles atuam como mediadores para encontrar uma solução justa e rápida.

Acionamentos no semestre:

26.341

CONSUMIDOR.GOV

É uma plataforma pública criada pela Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor) do Ministério da Justiça. Nela, consumidores podem registrar reclamações diretamente com as empresas participantes e buscar soluções com o apoio do Estado, de forma simples e transparente.

Acionamentos no semestre:

44.953

PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV

Fonte: site consumidor.gov (10/072025)

ÍNDICE DE SOLUÇÃO	RECLAMAÇÕES RESPONDIDAS	PRAZO MÉDIO DE RESPOSTAS	SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO
82,3%	99,5%	6,2 dias	2,3
			*Escala de 1 a 5

BACEN

Também atendemos às manifestações registradas pelos clientes na plataforma do Banco Central. Quando uma demanda chega por esse canal, nossa Ouvidoria analisa o caso, busca a melhor solução e responde diretamente ao órgão regulador, com transparência e responsabilidade.

Acionamentos no semestre:

39.039

2ºTRI25 *Divulgado em 24/07/2025*

10º lugar No ranking de reclamações

CANAIS INTERNOS (SAC E OUVIDORIA)

QUALIDADE SEMPRE EM FOCO

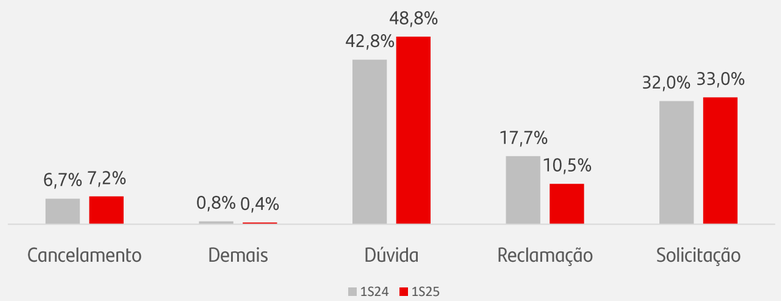
No Santander, implementamos um sistema avançado de monitoramento contínuo da qualidade dos nossos serviços, demonstrando nosso compromisso com a satisfação do cliente.

Aplicamos metodologia analítica rigorosa para:

- Identificar com precisão os pontos de excelência em nossos serviços
- Diagnosticar oportunidades de aprimoramento
- Obter feedbacks valiosos sobre a experiência que os clientes tem conosco

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC

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

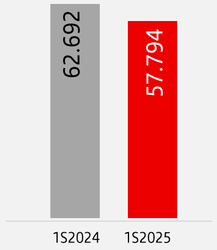


+ de 92,8%

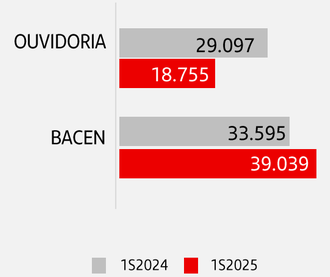
das demandas resolvidas em primeira chamada

OUVIDORIA

VOLUME DE ATENDIMENTO
(Ouvidoria + Bacen)



VOLUME DE ATENDIMENTO POR CANAL



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Busca identificar a avaliação do cliente em relação a dois aspectos: a solução apresentada pelo Banco para a sua demanda e a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria. A pesquisa usa uma metodologia na qual a pessoa pode nos avaliar com notas de 1 a 5. Dentro dessa escala, 1 significa a pior experiência e 5, a melhor.

ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

3,91

SOLUÇÃO APRESENTADA

3,72

AGILIDADE

Nossos clientes esperam soluções rápidas. Por isso buscamos sempre concluir as demandas em prazo inferior ao previsto pela regulação.

+ de 83%

das demandas solucionadas na Ouvidoria em menos de 5 dias

GOVERNANÇA DE MELHORIA CONTÍNUA

OUVIDORIA COM PRESENÇA CONSTANTE PARA MOBILIZAR TODA A ORGANIZAÇÃO

Para amplificar a voz do cliente e acelerar melhorias, a Ouvidoria exerce um papel ativo e estratégico em fóruns e comitês multidisciplinares do banco — incluindo a participação da alta liderança.

Essa atuação garante que as percepções dos clientes estejam no centro das decisões, influenciando diretamente a evolução dos processos, produtos e serviços.

Confira a seguir os principais espaços em que atuamos para transformar a experiência dos clientes.

COMITÊ DE EXPERIÊNCIA DO CLIENTE (CXC)

Um comitê que impulsiona a transformação com foco no cliente. Tem como missão garantir boas práticas e promover a evolução contínua no relacionamento com os clientes, apoiando a transformação do banco com foco na experiência.

Com reuniões quinzenais, são discutidas pautas temáticas e estratégicas que aceleram melhorias sob a ótica do cliente. Os temas abordam:

- **Produtos e canais:** com análise de indicadores e planos de ação para aprimorar as jornadas;
- **Indicadores transversais:** que permitem acompanhar KPIs e apontamentos relevantes de forma integrada.

O objetivo é oferecer ao comitê uma visão ampla e estratégica, promovendo debates que gerem avanços reais na experiência e no relacionamento com os clientes.

COMITÊ LOCAL DE COMERCIALIZAÇÃO (CLC)

Fórum responsável por deliberar sobre temas relacionados à comercialização de produtos e serviços. Liderado pela área de Compliance, o comitê conta com a participação da Ouvidoria e de áreas como Jurídico, Auditoria, Riscos, Operações e Varejo.

No CLC, a Ouvidoria emite parecer e tem poder de veto em relação a novos produtos e serviços, a fim de garantir que as ofertas estejam em conformidade com as normas internas e sejam adequadas ao consumidor. O objetivo é assegurar que a jornada de contratação e pós-venda esteja alinhada à melhor experiência possível para o cliente.

COMITÊ DE AUDITORIA

Transparência e foco na melhoria contínua

No Comitê de Auditoria, a Ouvidoria apresenta um panorama completo das reclamações registradas em todos os canais de atendimento ao cliente, além de temas relacionados à satisfação e às ações propostas para melhorar a experiência.

Esse espaço reforça o compromisso com a transparência e a evolução constante dos nossos processos.

MELHORIA CONTÍNUA: UM CICLO QUE COLOCA O CLIENTE NO CENTRO

Na Ouvidoria Santander, seguimos uma metodologia estruturada para cada etapa da jornada de Melhoria Contínua. São **seis passos** (ilustrados na arte abaixo) que orientam nosso trabalho com foco total na experiência do cliente.

Esse modelo fortalece nossa atuação ao ouvir a voz dos clientes, promovendo interações constantes com diferentes áreas do banco e participando de fóruns e eventos que ampliam nossa capacidade de entregar soluções com qualidade e precisão.

No dia a dia, usamos os princípios **Lean** e **Ágil** como guia para evoluir com eficiência. Nosso time atua de forma colaborativa com as áreas de negócio e atendimento, desde a identificação de oportunidades até a análise de causas raiz e construção de planos de ação.

Após a implementação, monitoramos continuamente os resultados para garantir que as melhorias façam a diferença na jornada do cliente — da contratação ao pós-venda.

Nosso compromisso é claro: **superar expectativas e acompanhar de perto cada etapa da experiência do cliente**.

01
MONITORAMENTO DAS RECLAMAÇÕES
Acompanhamento diário para a identificação de desvios

02
PRIORIZAÇÃO
Crescimento de reclamações e/ou de sintomas críticos com impactos na experiência do cliente

03
DIAGNÓSTICO
Diagnóstico pela voz do cliente nos canais de atendimento

04
CRIAÇÃO DOS PLANOS DE AÇÃO
Cadastro das ações

05
CONVOCAÇÃO E DELIBERAÇÃO
Convocações dos gestores de Produtos e Operações para apresentação e construção de planos de ação no CXC

06
ACOMPANHAMENTO DOS RESULTADOS
Controle e eficácia dos planos

Santander

RELATÓRIO DE OUVIDORIA
1º semestre 2025

As imagens foram geradas por inteligência artificial a partir de descrições textuais. São livres de direitos autorais, com uso exclusivamente ilustrativo, e não representam pessoas, locais ou marcas reais, salvo indicação explícita.