

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Banco Hyundai Capital Brasil S.A.

1º semestre de 2026

Índice

04 Clientes

Política de Relacionamento com Clientes
Canais de Atendimento

08 Nossa Ouvidoria

Governança e Metodologia de Melhoria Contínua

12 Sintomas e planos de ação

Sintomas e planos de ação
Reclamações e processos de melhoria

Diálogo e Transparência

Esperamos que este conteúdo reflita o quanto a opinião do cliente é importante para nós.

Este relatório apresenta, de forma clara e objetiva, como as manifestações dos clientes são recebidas, analisadas e consideradas no aprimoramento contínuo da atuação do banco.

Reunimos informações e dados das empresas atendidas pela Ouvidoria Santander, abrangendo o banco e suas coligadas. Além de cumprir a Resolução nº 4.860 do Conselho Monetário Nacional, este relatório reforça nosso compromisso com a transparência, o diálogo e a evolução permanente dos nossos produtos e serviços.

Nas próximas páginas, serão apresentados:

- o funcionamento da Ouvidoria;
- os principais temas e volumes de reclamações registrados no semestre; e
- as ações adotadas para o tratamento das demandas e a melhoria da experiência dos Clientes

Este relatório abrange a empresa do grupo:

Hyundai Capital Brasil S.A.


CLIENTES
A experiência do cliente é a nossa prioridade.

Política de Relacionamento com Clientes

Princípios que nos guiam



A Política de Relacionamento com Clientes (PRC) segue como um dos principais pilares da governança voltada à **experiência**, à **conduta** e à **melhoria contínua das jornadas**. No 1º semestre de 2026, as iniciativas relacionadas à PRC fortaleceram a integração entre a visão do cliente, a gestão de riscos de conduta e os processos de tomada de decisão, contribuindo para a evolução de produtos, canais, comunicações e modelos de atendimento.

No período, destacam-se:

- **a atualização dos direcionadores** da PRC, com ênfase nos princípios de tratamento justo, transparência, educação financeira, atendimento adequado e responsabilização nas relações com clientes e usuários;
- **o fortalecimento dos fóruns executivos e multidisciplinares** dedicados aos temas de experiência, conduta e relacionamento com clientes, com acompanhamento estruturado de temas críticos, decisões e planos de ação;
- a **ampliação das ações de treinamento e conscientização** sobre centralidade no cliente, clientes vulneráveis, risco de conduta e educação financeira, apoiando a disseminação de práticas de relacionamento simples, pessoais e justas.

Pilares da governança da política

- Tratamento justo
- Desenho e concepção de produtos
- Incentivos
- Transparência e formalização
- Governança Comitês Seniores
- Treinamento e educação financeira
- Preço justo sem barreira
- Reclamações

Clientes vulneráveis

Como parte do nosso compromisso com os clientes em situação de vulnerabilidade, seguimos aprimorando modelos, processos e práticas de acompanhamento, com foco em uma atuação preventiva, humanizada e orientada à proteção. No período, destacam-se as seguintes iniciativas:

- **Modelo de identificação**: revisão anual do modelo, com aprimoramentos metodológicos que fortaleceram o monitoramento e o acompanhamento dos clientes em situação de vulnerabilidade;
- **Prevenção e acolhimento**: melhorias na condução do atendimento, proporcionando uma experiência mais adequada às necessidades desses clientes;
- **Governança e cultura**: fortalecimento dos mecanismos de acompanhamento e de conscientização interna, reforçando a importância do tratamento adequado aos clientes vulneráveis em toda a organização.

Faróis de efetividade

No 1º semestre de 2026, o Programa Faróis de Efetividade avançou com a ampliação e reorganização dos escopos, a partir da priorização de problemas e dores dos clientes, fortalecendo a visão end-to-end das jornadas. Entre os principais avanços, destaca-se:

- **Acolhimento e tratamento de clientes fraudados**: melhorias nas jornadas da Central de Atendimento com foco no acolhimento e na qualificação da experiência nos canais de relacionamento.

Comitê de experiência do cliente

O Comitê de Experiência do Cliente é a principal instância executiva de acompanhamento da Política de Relacionamento com Clientes, dos temas de conduta e dos riscos associados ao relacionamento com clientes.

No semestre, o Comitê contribuiu para o fortalecimento da governança e para a evolução das práticas voltadas ao relacionamento responsável e à experiência dos clientes. Entre os principais avanços, destacam-se:

- A formalização de direcionadores para a atuação comercial, reforçando a cultura de relacionamento responsável;
- O fortalecimento da governança de s*uitability*, ampliando a supervisão sobre a adequação de produtos ao perfil dos clientes;
- A evolução dos mecanismos de incentivo e gestão de consequências, promovendo maior alinhamento entre comportamento esperado e experiência do cliente;
- O avanço das iniciativas de prevenção e combate a fraudes, com reforço das ações de proteção e segurança.

Essas iniciativas reforçam o compromisso da instituição com uma atuação ética, transparente e alinhada aos interesses dos clientes.

Canais de Atendimento

Atendimento acessível em diferentes canais



Buscamos oferecer um atendimento cada vez mais transparente e acessível, reforçando o compromisso com a qualidade no relacionamento com os clientes.

As comunicações são conduzidas de forma clara, simples e objetiva, contribuindo para uma experiência mais acessível e adequada a diferentes perfis.

Para isso, a Hyundai Financiamentos disponibiliza diversos canais de atendimento, permitindo que cada cliente escolha a forma mais conveniente de contato, com facilidade, transparência e segurança.

Central de Atendimento

2ª a 6ª feira, das 8h às 20h, exceto feriados
4004 4461 capitais e regiões metropolitanas
0800 723 4461 demais localidades

SAC

24 horas, Todos os dias
0800 770 0265
capitais e regiões metropolitanas

Ouvidoria

De 2ª a 6ª feira, das 9h às 18h, exceto feriados
0800 771 5332

Atendimento em libras

SAC e Ouvidoria com atendimento exclusivo
De 2ª a 6ª feira, das 8h às 20, exceto feriados.
https://app.octagora.com/s/Hyundai


NOSSA OUVIDORIA
Atendimento que respeita a individualidade de cada cliente e suas necessidades específicas.

Nossa Estrutura

Cliente

Gilson *Finkelsztain* *	**CEO**
Germanuela Abreu	**VPE Pessoas, Cultura, Organização & Ouvidoria**
Adriana Papafilipakis	**Ouvidora**

Nossa Missão

Ouvir e acolher com atenção as demandas recebidas, oferecendo respostas claras, justas e conclusivas.

Atuar como agente de transformação, contribuindo para que o banco identifique oportunidades de melhoria e corrija pontos de atrito na jornada do cliente.

Papel e estrutura da Ouvidoria

Canal estratégico de escuta e solução

A Ouvidoria Santander integra de forma essencial a estrutura de relacionamento com clientes e atua como uma instância superior de atendimento, dedicada à análise e à solução de demandas de maior complexidade.

Sua atuação ocorre quando as solicitações não são solucionadas nos canais habituais, com condução independente, criteriosa e orientada à busca da melhor solução para cada cliente.
A atuação da Ouvidoria está fundamentada em três pilares:

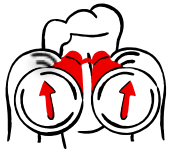
- **Agilidade na resolução**: utilização de processos que viabilizam respostas mais rápidas e eficientes;
- **Análise aprofundada**: avaliação completa das demandas, considerando todos os aspectos envolvidos;
- **Tratamento personalizado**: atendimento que respeita a individualidade e as necessidades específicas de cada cliente.

A Ouvidoria Santander possui estrutura compatível com a complexidade dos produtos, serviços e processos do banco. Conta com regulamento próprio e é reconhecida pela área de Segurança, o que reforça sua atuação técnica, independente e estratégica.



** Durante o período de elaboração deste Relatório, ocorreu a transição na liderança executiva do Santander Brasil, com a sucessão de Mario Leão por Gilson Finkelsztain no cargo de CEO*

Governança de Melhoria Contínua



Presença constante para mobilizar toda a organização

Com o propósito de amplificar a voz do cliente e acelerar a implementação de melhorias, a Ouvidoria mantém atuação estratégica nos principais fóruns multidisciplinares do banco. A participação ativa, incluindo a interação com a alta liderança, contribui para que a percepção dos clientes esteja presente nas discussões e decisões relacionadas à evolução de processos, produtos e serviços.

Comitê de Experiência do Cliente (CXC)

O Comitê de Experiência do Cliente (CXC) é um importante fórum de governança dedicado a acompanhar a experiência dos clientes e apoiar a evolução contínua das jornadas, produtos e canais de atendimento. Com reuniões quinzenais, o Comitê promove uma análise integrada dos principais indicadores de experiência, manifestações de clientes, oportunidades de melhoria e temas estratégicos relacionados ao relacionamento com os clientes.

As discussões realizadas subsidiam decisões e planos de ação voltados à simplificação de jornadas, ao aprimoramento dos serviços e à solução de causas estruturais identificadas por meio da voz do cliente.

Ao reunir diferentes áreas do banco, o CXC fortalece uma visão integrada dos desafios e oportunidades, contribuindo para uma experiência cada vez mais simples, eficiente e alinhada às necessidades dos clientes.

Comitê Local de Comercialização (CLC)

O Comitê Local de Comercialização (CLC) é o fórum responsável pela deliberação de temas relacionados à comercialização de produtos e serviços. Coordenado pela área de Compliance, reúne representantes da Ouvidoria, Jurídico, Auditoria, Riscos, Operações e Varejo.

Nesse comitê, a Ouvidoria emite pareceres e exerce poder de veto sobre novos produtos e serviços, contribuindo para que as ofertas estejam aderentes às normas internas, à regulamentação aplicável e às necessidades dos clientes. Essa atuação fortalece a construção de jornadas de contratação e pós-venda mais transparentes, seguras e alinhadas à melhor experiência do consumidor.

FÓRUM 360º

O Fórum Cliente 360º é realizado semanalmente e reúne diversas áreas do banco para uma visão integrada da experiência do cliente. As discussões contemplam indicadores de NPS, reclamações, ações cíveis e temas de conduta, como Faróis de Efetividade, Clientes Vulneráveis, Educação Financeira e Suitability.

O principal objetivo do fórum é aprofundar a análise das causas dos principais temas identificados, promover diagnósticos conjuntos e definir planos de ação que contribuam para a evolução contínua da experiência dos clientes.

Comitê de Auditoria

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.

A participação nesse fórum reforça o compromisso da instituição com a transparência, a governança e o aperfeiçoamento contínuo dos processos, fortalecendo a utilização da voz do cliente como direcionador da evolução do banco.

Melhoria Contínua



Um ciclo que coloca o cliente no centro

Na Ouvidoria Santander, conduzimos a Melhoria Contínua por meio de uma metodologia estruturada em seis etapas, que orienta nossa atuação com foco permanente na experiência do cliente.

Essa abordagem fortalece nossa capacidade de **transformar a voz do cliente em oportunidades de evolução**, por meio da interação contínua com diferentes áreas do banco e da participação em fóruns e iniciativas voltados ao aprimoramento de processos e soluções.

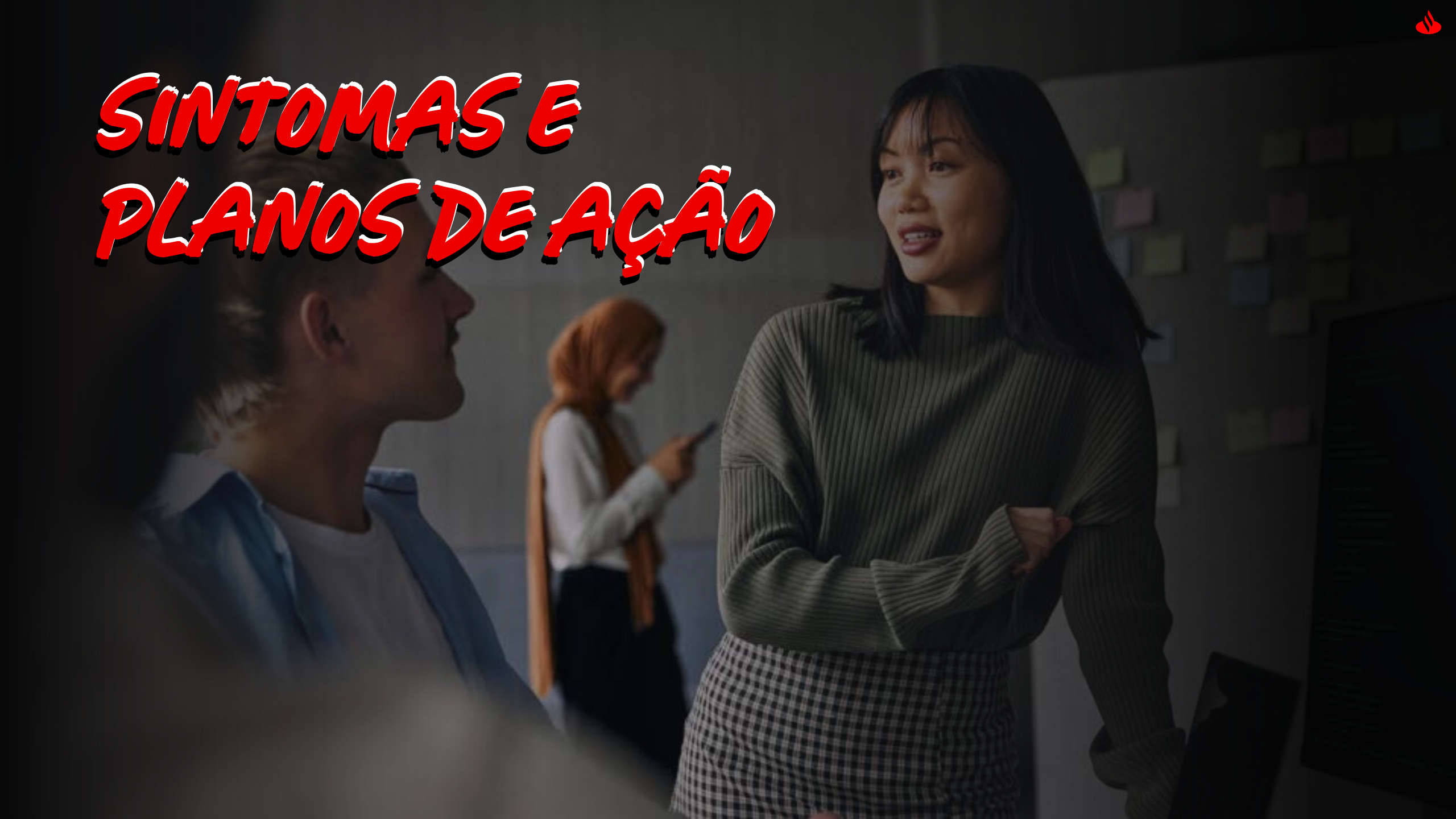
Com base nos princípios **Lean** e **Ágil**, atuamos de forma integrada com as áreas de negócio e atendimento na identificação de oportunidades de melhoria, investigação de causas, definição de planos de ação e acompanhamento dos resultados.

Após a implementação das iniciativas, monitoramos continuamente sua efetividade, buscando garantir impactos positivos ao longo de toda a jornada do cliente. Nosso compromisso é promover a evolução constante dos processos e contribuir para uma experiência cada vez melhor em todos os pontos de relacionamento com o banco.

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

01	02	03	04	05	06
MONITORAMENTO DAS RECLAMAÇÕES	**PRIORIZAÇÃO**	**DIAGNÓSTICO**	**CRIAÇÃO DOS PLANOS DE AÇÃO**	**CONVOCAÇÃO E DELIBERAÇÃO**	**ACOMPANHAMENTO DOS RESULTADOS**
Acompanhamento diário para a identificação de desvios	Crescimento de reclamações e/ou de sintomas críticos com impactos na experiência do cliente	Diagnóstico pela voz do cliente nos canais de atendimento	Cadastro das ações	Convocações dos gestores de Produtos e Operações para apresentação e construção de planos de ação	Controle e eficácia dos planos

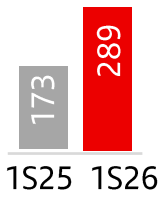
SINTOMAS E PLANOS DE AÇÃO



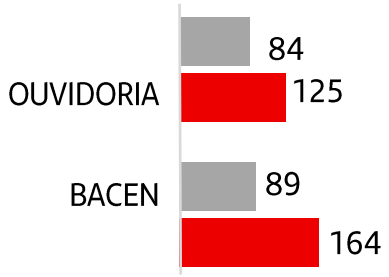
Reclamações e Processos de Melhoria

Principais temas do semestre

VOLUME DE ATENDIMENTO
(Ouvidoria + Bacen)

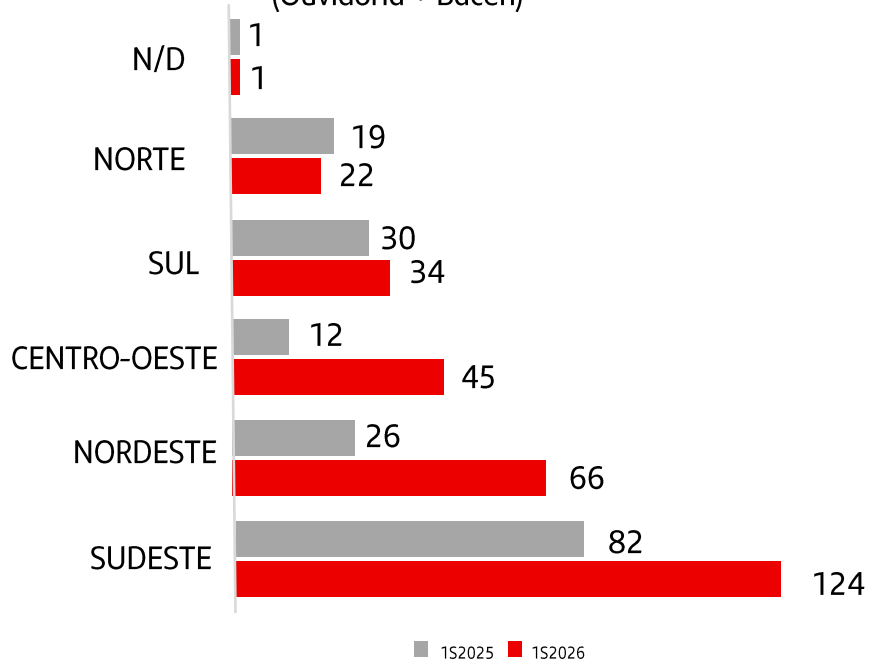


VOLUME DE MANIFESTAÇÕES POR CANAL



Top assuntos (Ouvidoria + Bacen)	1S2025	1S2026
Baixa /inclusão de gravame não efetuada ou efetuada	3	57
Não concorda com os juros / encargos/ IOF	24	45
Negociação de dívida não aprovada / não realizada	30	39
Contratação divergente da oferta / oferta não cumprida	19	35
Não reconhece contratação do produto / serviço	5	15
Atraso ou não recebimento de contratos ou documentos	6	15
Pagamento não processado	18	10
Amortização ou liquidação antecipada não efetuada ou efetuada incorretamente	6	10
Boleto não recebido / recebido em atraso ou incorreto	8	9
Alteração de dados cadastrais / data de vencimento não efetuado ou não solicitado	-	8
Total	*119*	*243*

MANIFESTAÇÕES POR REGIÃO
(Ouvidoria + Bacen)



Pesquisa de Satisfação (canal Ouvidoria)

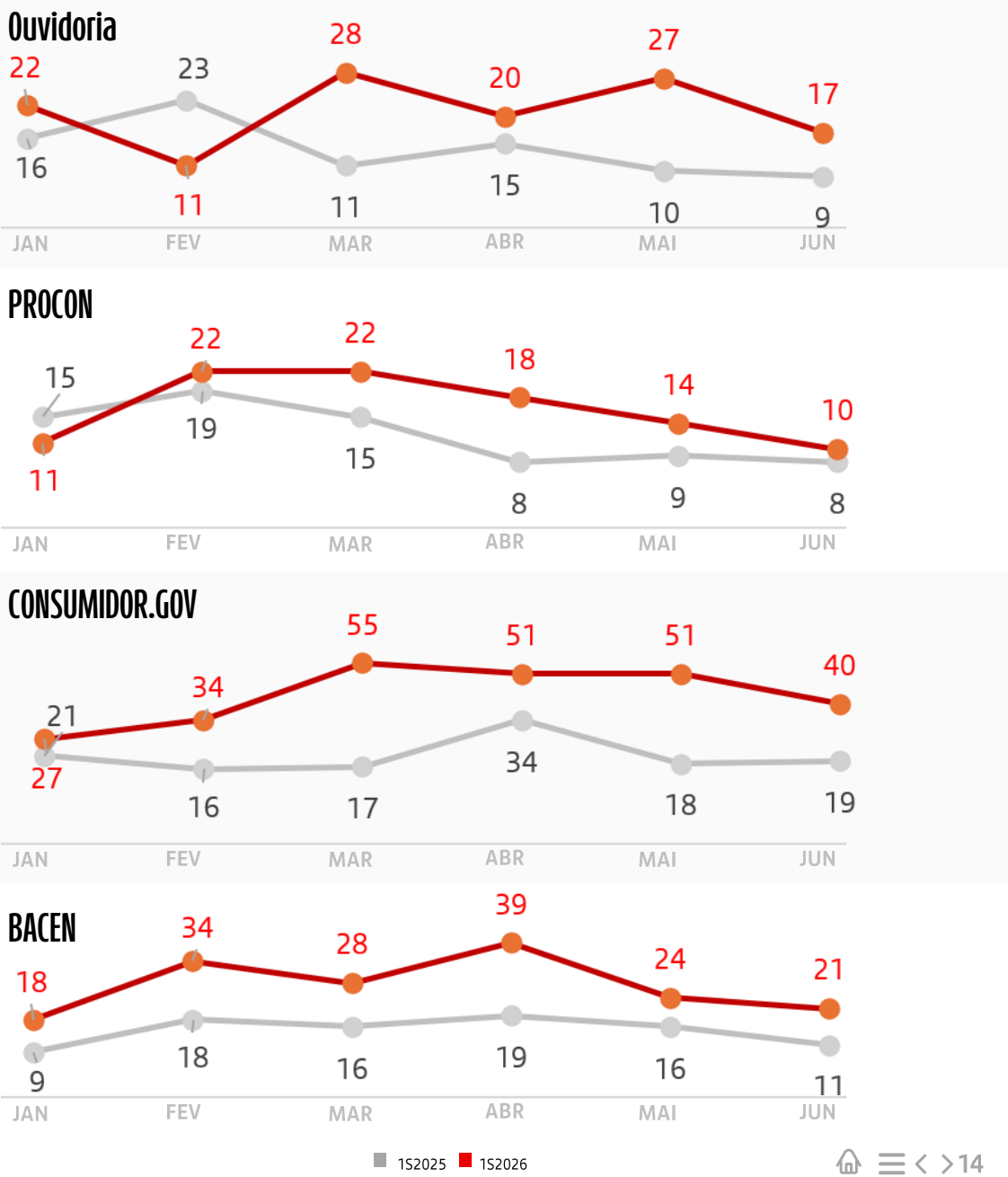
Busca identificar a avaliação do cliente em relação a dois aspectos: a solução apresentada pelo Banco para a sua demanda e a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria. A pesquisa usa uma metodologia na qual a pessoa pode nos avaliar com notas de 1 a 5. Dentro dessa escala, 1 significa a pior experiência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

Solução

3,33

Atendimento

4,11



Melhorias implantadas

Um ciclo que coloca o cliente no centro

Nosso compromisso é oferecer soluções financeiras que acompanhem as necessidades dos clientes e as transformações do mercado, proporcionando uma experiência cada vez mais simples, segura e transparente. Trabalhamos continuamente para fortalecer a confiança em nossos produtos, serviços e canais de atendimento.

No primeiro semestre de 2026, seguimos investindo na evolução de nossos processos internos, jornadas e canais de relacionamento, com foco na conveniência, eficiência e qualidade da experiência do cliente. As iniciativas implementadas têm contribuído para ampliar a agilidade no atendimento, aprimorar a comunicação com os consumidores e reforçar a transparência em todas as etapas da jornada.

Uma das implementações mais relevantes foram entregas de melhorias relacionadas ao atendimento via WhatsApp, inclusive o direcionamento para atendimento humano em temas específicos. Ampliamos o autosserviço, simplificamos a jornada do cliente e aumentamos a eficiência operacional. Podemos destacar o aprimoramento da jornada de adesão e consentimento ao acesso da ferramenta, e a criação de um fluxo dedicado para consulta do status de gravame. Também foram promovidas melhorias nos fluxos do menu de pagamento, incluindo antecipação de parcelas, emissão de segunda via de boleto, pagamento de boletos em atraso e quitação de contratos (em atraso). Adicionalmente, disponibilizamos a emissão de boletos em formato PDF, acompanhada de ajustes de mensageria voltados à prevenção de fraudes e ao fortalecimento da segurança das transações.

Como parte da estratégia de melhoria dos canais digitais, implementamos o duplo fator de autenticação em nosso portal do cliente, ampliando a segurança das operações e reforçando a proteção dos dados. A iniciativa fortalece a prevenção a fraudes e contribui para um ambiente digital mais seguro e confiável.

Mantemos uma atuação permanente de monitoramento e análise dos processos internos, buscando sempre identificar oportunidades de evolução, antecipar riscos e promover ajustes de forma ágil e eficiente. Essa abordagem fortalece nossa capacidade de avançarmos de forma contínua e reafirma nosso compromisso com a excelência, a conformidade regulatória e a satisfação dos clientes.

Santander

HYUNDAI Financiamentos

Relatório Semestral de Ouvidoria
1º semestre 2026