

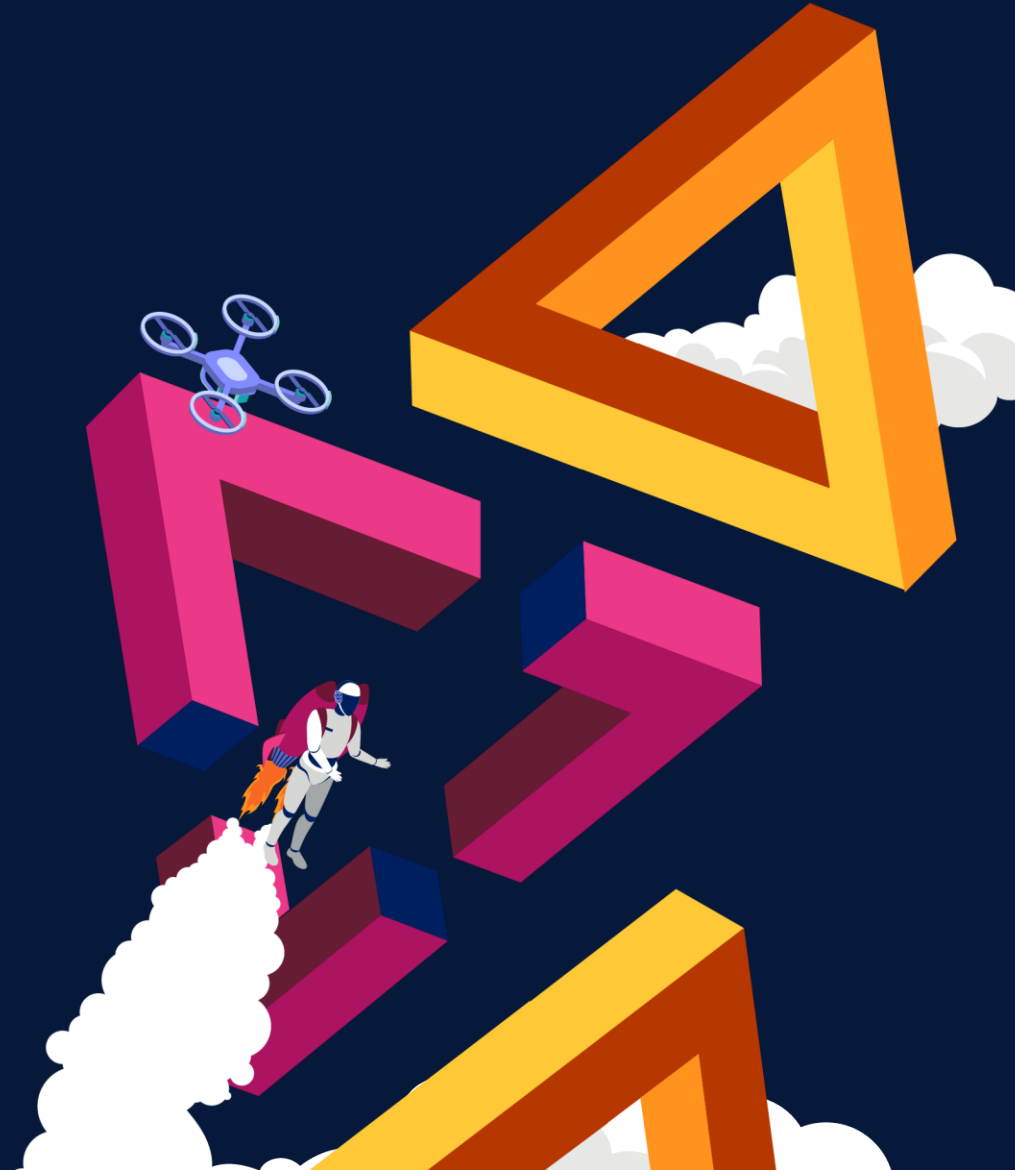


JUNE 1-3, 2025 | LAS VEGAS

Transforming Legal Operations

Full Automation with GenAI and the New Era of Legal Excellence

Ricardo Bichi and Ricardo Miguel



Santander listed as the highest ranked European bank

Fortune's 2025 World's Most Admired Companies

171M

Customers in Europe
and the Americas

€12.5 B

Profits
in 2024



Santander Legal Process Overview

Challenges of automatization

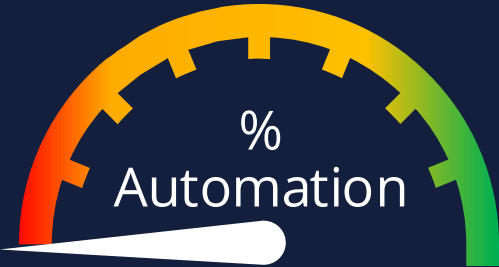
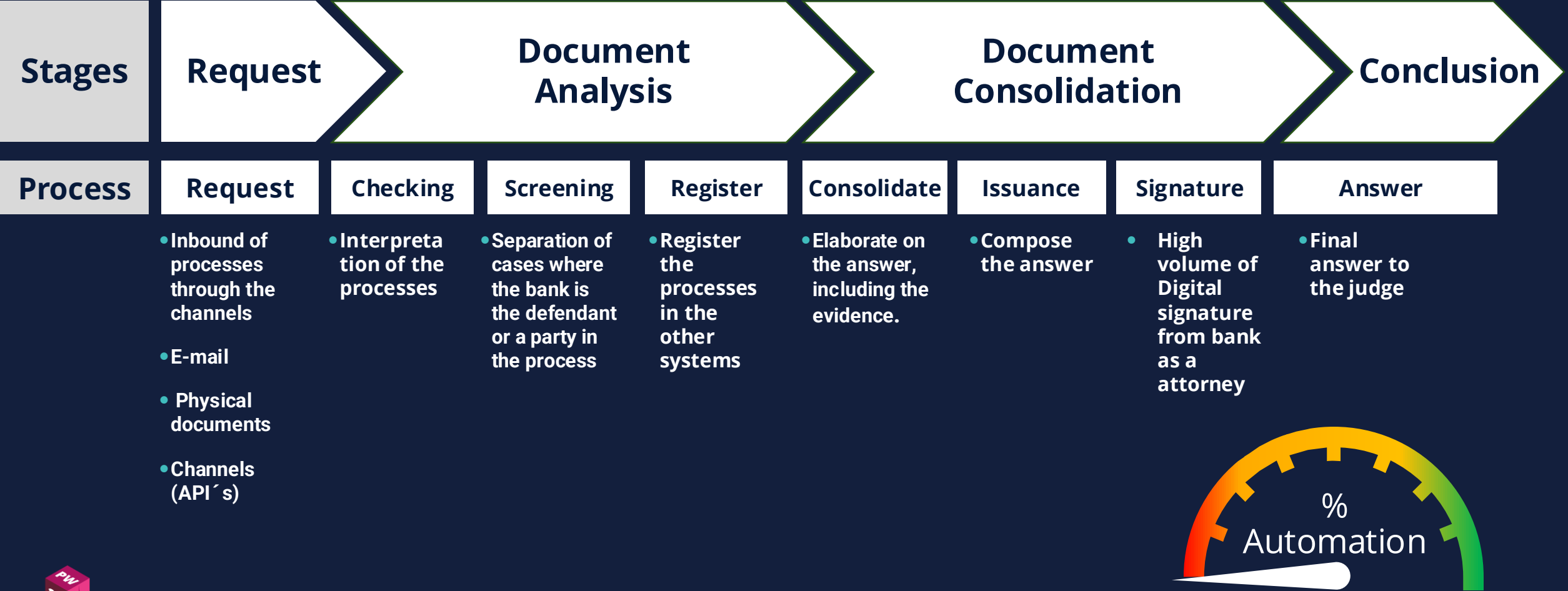
- ~thousands Legal processes per month
- ~10 up to 200 pages per document
- Multiple Business Rules
- Manual signatures
- Verification of all bank products up to 5 years in the law suite
- Specialized workforce (Lawyers)



Santander Legal Process

Value Chain

2023

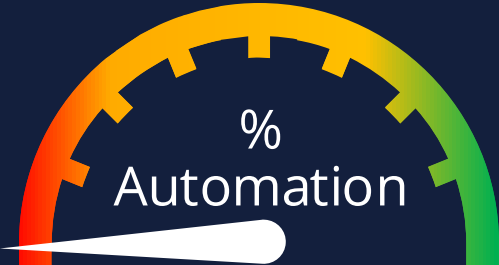


Santander Legal Process

Value Chain

2023

Stages	Document Analysis				Document Consolidation		Conclusion	
Process	Request	Checking	Screening	Register	Consolidate	Issuance	Signature	Answer
FTEs	8%	6%	15%	40%	12%	12%	Full Automated	12%





Tribunal de Justiça de Pernambuco
PJe - Processo Judicial Eletrônico

06/06/2023

Número: 0002210- [REDACTED]

Classe: PEDIDO DE QUEBRA DE SIGILO DE DADOS E/OU TELEFÔNICO

Órgão julgador: 1ª Vara Criminal da Comarca [REDACTED]

Última distribuição : 29/03/2023

Valor da causa: R\$ 0,00

Assuntos: Quebra do Sigilo Telefônico

Segredo de justiça? SIM

Justiça gratuita? NÃO

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? NÃO

Partes		Procurador/Terceiro vinculado	
AUTORIDADE POLICIAL (AUTORIDADE POLICIAL)			
1º Promotor de Justiça Criminal de Camaragibe (AUTOR)			
SÃO LOURENÇO DA MATA (CENTRO) - 10ª DEPOL DE HOMICÍDIOS - 10ª DPH (AUTORIDADE POLICIAL)			
SILVA SILVA (INVESTIGADO)			
SANTOS SANTOS (INVESTIGADO)			
SOUZA SOUZA (INVESTIGADO)			
BARBOSA BARBOSA (INVESTIGADO)			
BARBOSA BARBOSA (INVESTIGADO)			
Documentos			
Id.	Data	Documento	Tipo
	06/06/2023 08:49	Oficio\Oficio (Outros)	Oficio\Oficio (Outros)

NOME

CPF / CNPJ

1.	ANTONIO	111.111.111-11
1.	Maria	222.222.222-22
1.	SOUZA SOUZA	333.333.333-33
1.	SANTOS SANTOS	444.444.444-44
1.	Luiz	555.555.555-55
1.	Mario	666.666.666-66

Determino ainda o **prazo de 20 (vinte) dias**, a contar da comunicação do Banco Central do Brasil às instituições financeiras, para que estas cumpram a determinação judicial.

Devendo ainda:

I – Transmitir os dados bancários dos investigados diretamente ao Laboratório de Tecnologia Contra Lavagem de Dinheiro, através do Sistema de Investigação de Movimentações Bancárias (SIMBA), no prazo de 20 dias, A CONTAR DO RECEBIMENTO DESSA COMUNICAÇÃO, ainda que remetida diretamente pela Polícia Civil de Pernambuco. Para tanto, as instituições deverão observar o leiaute estabelecido pelo Banco Central na Carta-Circular 3.454, de 14/06/2010, e determinado às autoridades judiciárias pela Corregedoria Nacional de Justiça por meio da Instrução Normativa nº 03, de 09/08/2010;

II – Proceder ao envio dos seguintes documentos:

Extrato Mercantil em formato aberto e estruturado (txt, csv, xlsx), sem origem/destino;

Extrato de aplicações financeiras em formato aberto (txt, csv, xlsx) e em pdf;

Faturas de cartão de crédito em formato aberto (txt, csv, xlsx) e em pdf;

Proposta de abertura de conta (formato pdf);

Contratos de câmbio em formato aberto (txt, csv, xlsx) e em pdf;

Movimentação (remessa e recebimento) de câmbio, incluindo ingresso e remessa de recursos ao exterior, preferencialmente em formato aberto (txt, csv, xlsx) e em pdf;

APP STUDIO

Application : Manufatura

Preview

?

DEVELOPMENT

←

Case Type: Atendimento Judicial

3

⚠

Actions

Save and run

Save

Workflow

Data Model

UX

Settings

Case life cycle

View: Steps, Personas, Data, Releases (All)

Solicitação

Análise da Solicitação

Analisar Solicitação

+ FORM STEP

OCR

OCR

Extract text from attach...

GenAI Connect

+ STEP

Triagem

Triagem

Analisar Triagem

+ STEP

Cadastro

Cadastro

Realizar Cadastro

+ STEP

Demanda

Demanda

Solicitar Demanda

+ STEP

FNDA

FNDA

Finalizar Demanda

+ STEP

Personas & Channels

+ PERSONA

+ PERSONA

+ PERSONA

+ PERSONA

+ PERSONA

+ PERSONA

Data & Interfaces

+ DATA

+ DATA

+ DATA

+ DATA

+ DATA

+ DATA

+ ALTERNATE STAGE

Overview

Autopilot

Case Types

Data

Channels

Explore Data

Library

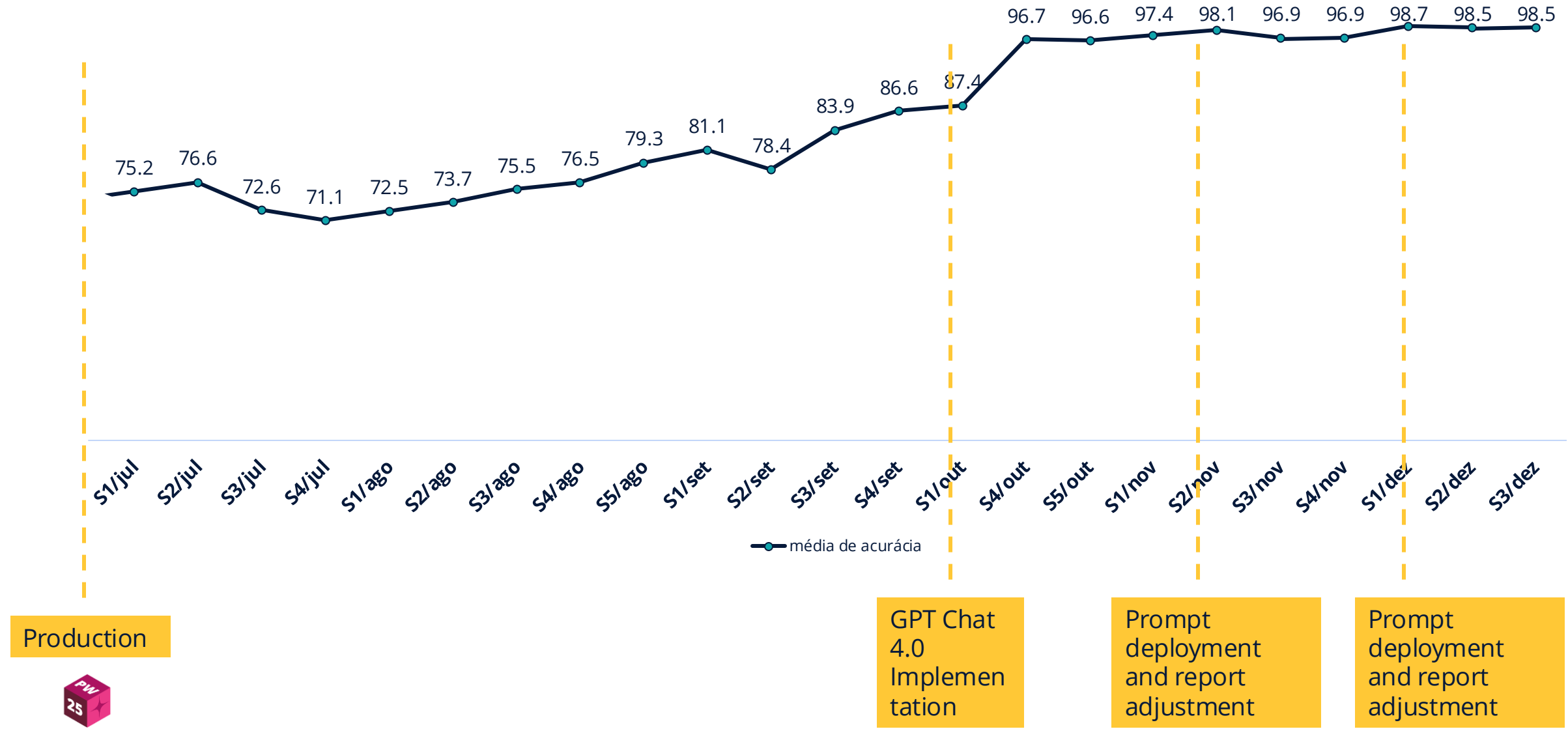
Users

Settings

W

Turn editing off

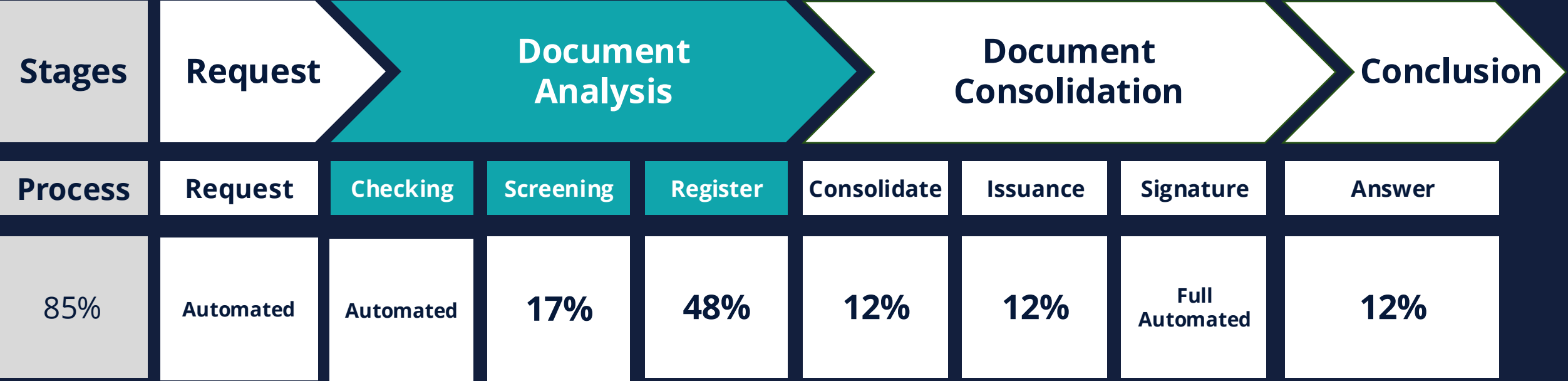
OCR Accuracy at the Screening Stage



Santander Legal Process

Value Chain

2024



Announcements

The Announcements widget can take center stage on the home screen to instantly relay important messages, updates, or promotions. It can offer a seamless way to communicate critical information, such as application updates and other time-sensitive information.

[Learn how to configure the Announcements widget](#)

W Tasks 49 results

Análise da Solicitação - Analisar Solicitação

In Atendimento Judicial (P-8010) • **NEW** • Urgency 10

Go

Captura de Informações - Coletar Informações do Cliente

In Reclamação De Cliente (R-1) • **NEW** • Urgency 10

Go

Captura de Informações - Coletar Informações do Cliente


In Reclamação De Cliente (R-2) • **NEW** • Urgency 10

Go

[Show more](#)

My followed items 0 result

0 result

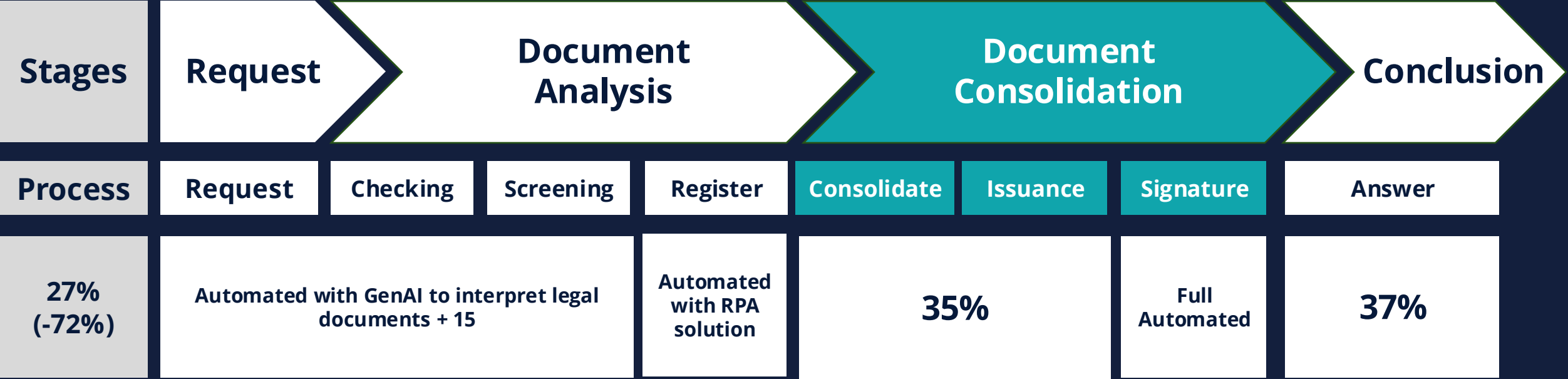


Case ID	Label	Status	Priority
<div><div></div><div>No records found.</div></div>			

Santander Legal Process

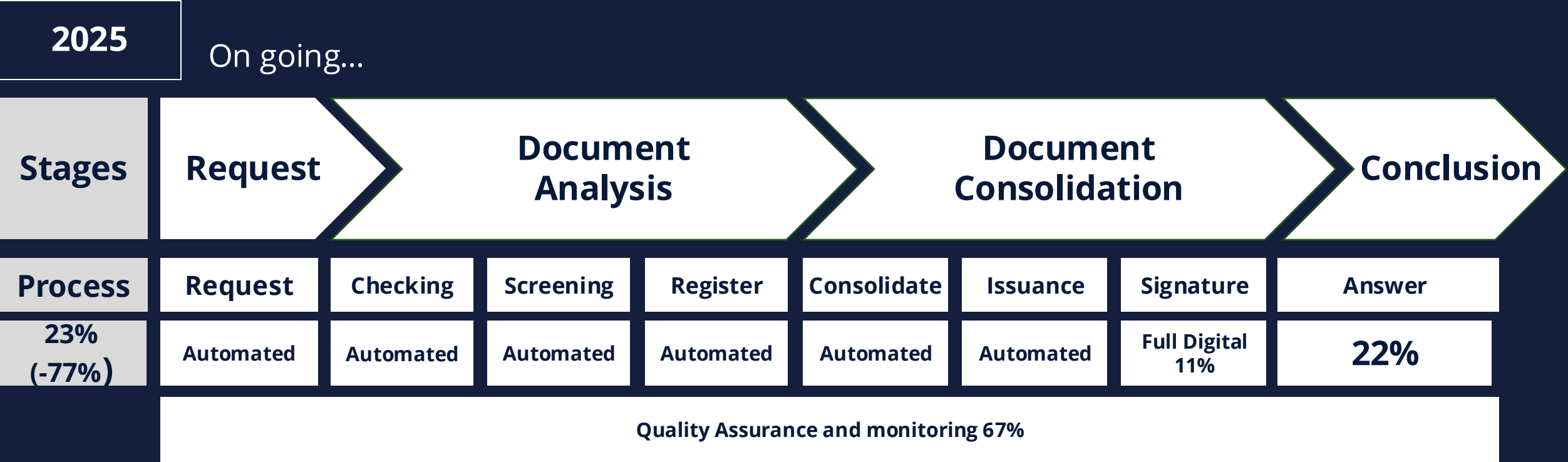
Value Chain

2024



Santander Legal Process

Value Chain

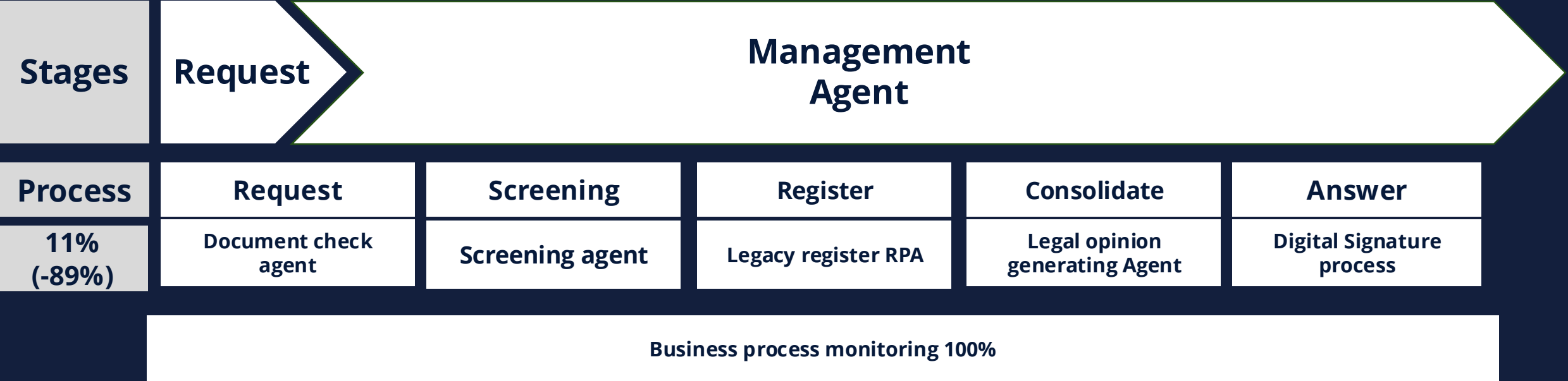


Santander Legal Process

Value Chain

TO BE

December/25






+200k
Cases
Automated

99,5%
Within the SLA

+ 2M
Pages of Non-
Structured
documents
interpreted

-77%
FTEs





PegaWorld

JUNE 1-3, 2025 | LAS VEGAS



Let's Take a Coffee!



Ricardo Miguel

Santander F1RST Digital Services Sr manager



Ricardo Bichi

Santander F1RST Digital Services Head

