

# OUVIDORIA GETNET

RELATÓRIO DE FECHAMENTO DE 2019  
2º SEMESTRE

RESOLUÇÃO nº 4.433/15 CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL

Uma empresa



getnet<sup>®</sup>

# SUMÁRIO

SOBRE A GETNET 03

MISSÃO, VISÃO E VALORES 04

ATENDIMENTO AOS CLIENTES 05

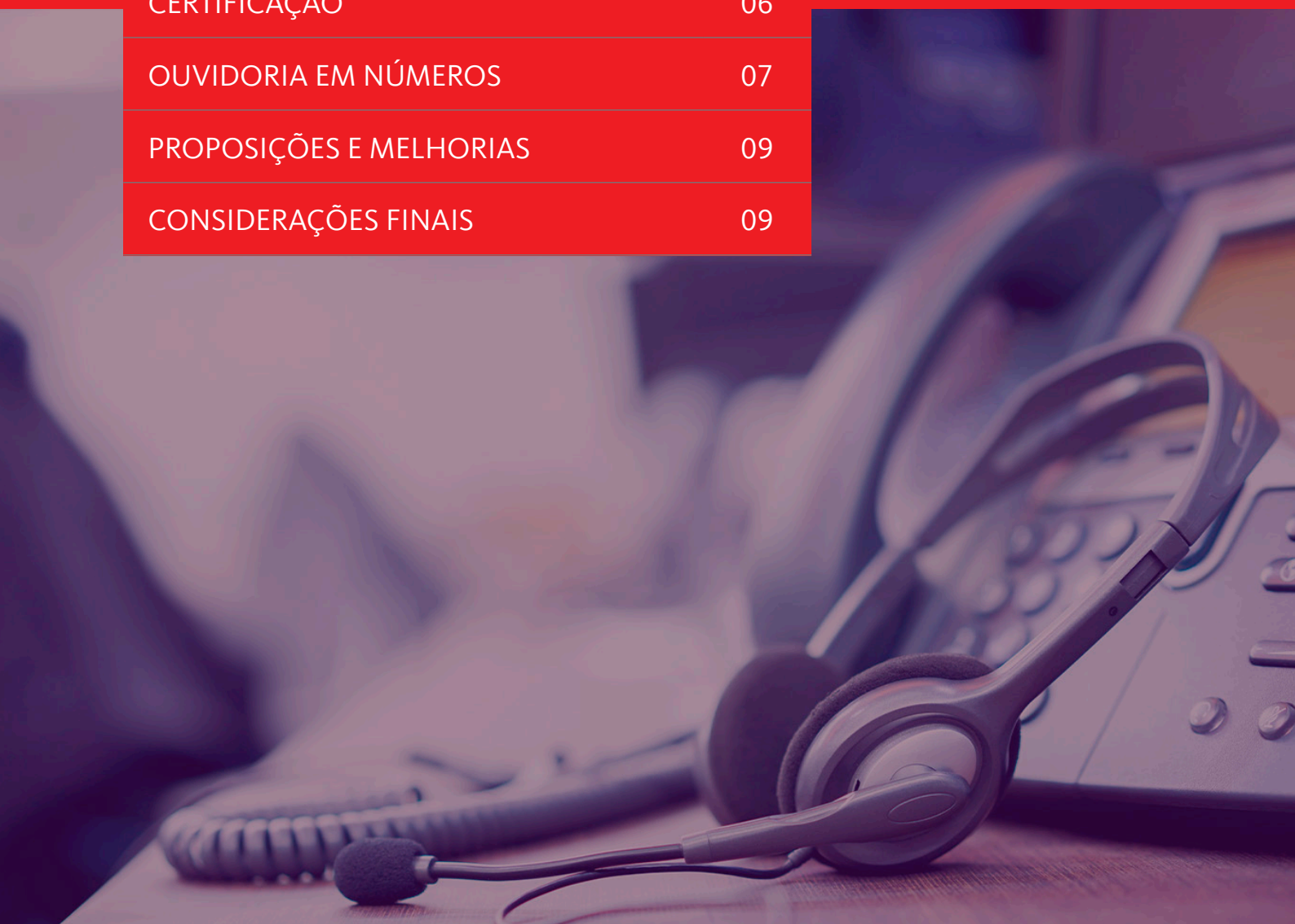
ESTRUTURA DA OUVIDORIA 06

CERTIFICAÇÃO 06

OUVIDORIA EM NÚMEROS 07

PROPOSIÇÕES E MELHORIAS 09

CONSIDERAÇÕES FINAIS 09



# SOBRE A GETNET

A Getnet é uma empresa de tecnologia do grupo Santander. Com a solidez de um banco e DNA de startup, estamos entre as três maiores empresas de pagamentos eletrônicos do Brasil. Na América Latina, somos a 3ª maior adquirente (2018) e a 2ª maior companhia em número de transações pela internet (2016), segundo relatório da The Nilson Report.

A empresa oferece soluções de pagamento para pessoas físicas e jurídicas, em múltiplos meios de captura, físicos e digitais (POS, POS Digital, GetData, TEF, Mobile, E-commerce etc.), com diversos produtos e serviços para gestão dos negócios.

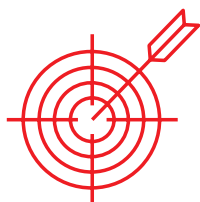
Desde sua fundação, em 2003, a Getnet é uma empresa focada em construir relações de confiança com seus clientes, fornecedores e sociedade, obter crescimento sustentável, eficiência e bons resultados. A Getnet teve um crescimento em seu faturamento de 11% YoY em comparação a 2018, a empresa atingiu no terceiro trimestre/19 a marca de 11,3% de Market Share, segundo divulgação da ABECS (Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços).

A Getnet entende que o desenvolvimento sustentável deve colaborar para que as pessoas e os negócios prosperem, realizando uma gestão ética, valorizando os indivíduos, mitigando impactos ao meio ambiente e atuando de maneira simples, pessoal e justa. Reflexo desta postura é ter sido reconhecida em 2017 como a 11ª melhor empresa de tecnologia para se trabalhar no Brasil e a 4ª no Rio Grande do Sul, de acordo com a Great Place to Work (GPTW). A adquirente possui

quatro certificações relevantes para a indústria de meios de pagamento: Tier IV, selo internacional de disponibilidade, confiança e segurança em data centers; ISO 27.001 e Visa 2.0, que atestam excelência de processos e segurança em confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações; e o PCI, o mais alto reconhecimento pela segurança de dados para a indústria de cartões de pagamento. Além destas, conquistou também as certificações ISO9001, que avalia o sistema de gestão da qualidade, e ISO10002, responsável por avaliar as diretrizes para tratamento de reclamações nas organizações, voltadas à satisfação de clientes. A primeira, pelo sistema de gestão da qualidade e, a segunda, a partir de diretrizes para o tratamento de reclamações nas organizações.

Além da Central de Relacionamento, a Getnet conta com uma estrutura de Ouvidoria certificada e constantemente treinada para manter a equipe atualizada sobre os produtos e serviços da empresa e, desta forma, oferecer a melhor solução aos seus clientes. O acesso à Ouvidoria da Getnet pode ser feito por telefone, carta ou pessoalmente. Todos os canais de contato estão disponíveis para esclarecer dúvidas, dar sugestões, auxiliar em problemas técnicos e fazer reclamações.

# MISSÃO, VISÃO E VALORES



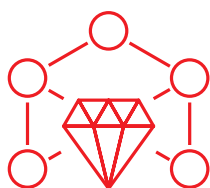
## Nossa Missão

Contribuir para transformar pessoas e negócios de forma inovadora, segura e eficiente.



## Nossa Visão

Ser a melhor plataforma de negócios do mercado, alcançando todo ecossistema de pagamentos.



## Nossos Valores

- Somos respeitosos
- Escutamos de verdade
- Falamos claramente
- Cumprimos as promessas
- Promovemos a mudança
- Entregamos resultados

# ATENDIMENTO AOS CLIENTES



## Central de Relacionamento:

Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, pelos telefones **4002-4000 e 4003-4000**, para regiões metropolitanas. Para demais localidades, está disponível também o acesso pelo **0800-648-8000**.



## Fale Conosco:

Disponível pelo site institucional da Getnet (**www.getnet.com.br**), o cliente pode enviar suas solicitações via formulário. O envio é devidamente protocolado e o cliente recebe o retorno por e-mail.



## Atendimento a deficientes auditivos e de fala:

Disponível pelo número **0800-771-0301**, o contato é recebido por uma equipe especializada para este tipo de atendimento.



## Canal de denúncias:

Canal oficial para registros de natureza ética, desvios de conduta e eventuais relatos ou denúncias sobre a não observância dos preceitos éticos. O canal está disponível pelo telefone **0800-602-1450** ou pelo site **www.contatoseguro.com.br**.



## Ouvidoria:

Disponível pelo **0800-646-3404**, presta atendimento de segunda a sexta das 08h30 às 17h30 (exceto feriados). Tem por objetivo atender clientes que não tenham ficado satisfeitos com a solução apresentada em outras instâncias de atendimento.



## ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria conta com uma estrutura adequada às exigências legais e regulamentares no seu âmbito e a equipe é certificada conforme regulamentação.

O objetivo principal da Ouvidoria Getnet é atender os clientes que recorreram aos canais primários e não tiveram solução para suas reclamações, ou não ficaram satisfeitos com a solução apresentada.



### Certificação

**A equipe de Ouvidoria é composta pela Ouvidora e um time de analistas, todos certificados, atendendo ao disposto no artigo 6º, parágrafo 1 da Resolução CMN Nº 4433/15.**

A Ouvidoria Getnet atua como instância máxima de atendimento, sendo a representante do cliente junto à empresa, exercendo seu papel de mediador de conflitos e melhorando a percepção do cliente em relação aos produtos e serviços. A Ouvidoria atua como agente de mudança, provendo insumos aos fóruns voltados à melhoria contínua.

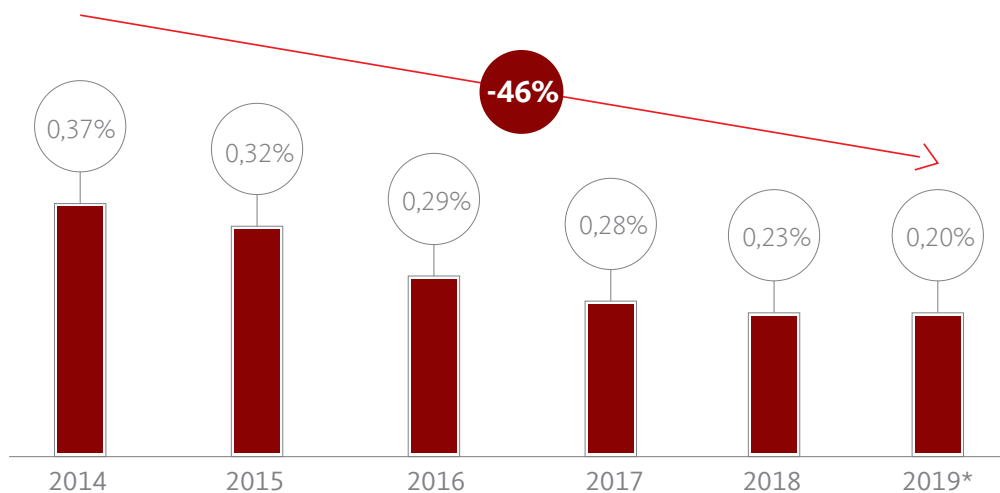
Os canais de atendimento da Ouvidoria, escopo e horários de atendimento estão divulgados no site ([www.getnet.com.br](http://www.getnet.com.br)), informados nos extratos (Portal Santander Getnet), em materiais de propaganda e publicidade e demais documentos que se destinam aos clientes e usuários.

Os atendimentos prestados pela Ouvidoria são protocolados, garantindo rastreabilidade, integridade e a confiabilidade dos registros.

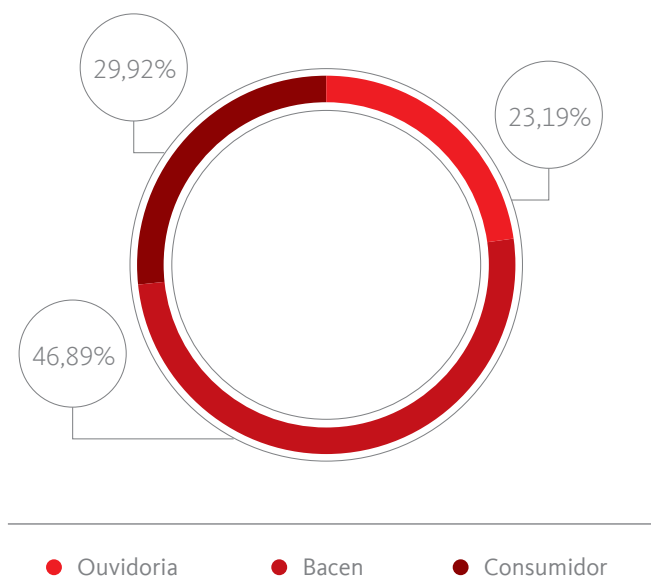
A Ouvidoria Getnet cumpre a Resolução CMN nº 4433/15 em sua íntegra.

# OUVIDORIA EM NÚMEROS

O percentual de reclamações recebidas pela empresa em relação ao total de clientes no segundo semestre de 2019 mostra uma diminuição de 3% em relação ao ano anterior. Desde 2014, a Getnet apresenta **uma diminuição de 46%** no total de reclamações recebidas.

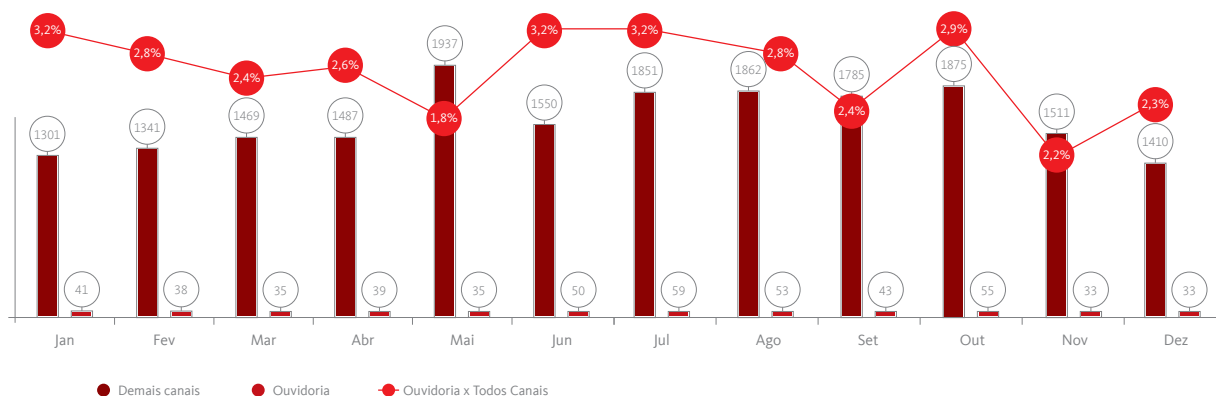


No ano de 2019, a Ouvidoria atendeu **2213 registros** pelos canais de Ouvidoria (0800, presencial e carta), Bacen e Consumidor.gov.

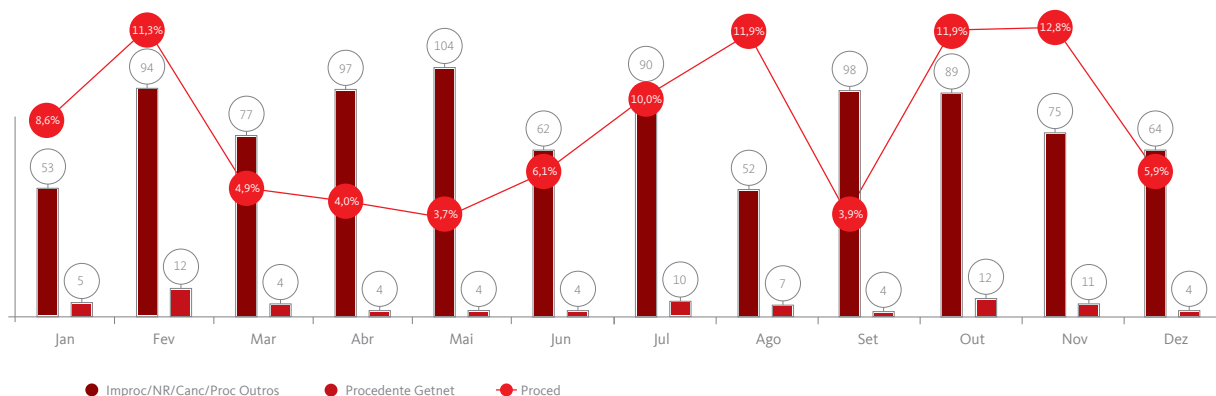


# OUVIDORIA EM NÚMEROS

Em média, **2,7% das reclamações totais** recebidas pela empresa no semestre chegaram à Ouvidoria para atendimento. As demandas somente são concluídas quando a reclamação do cliente é atendida em sua totalidade.



No ano de 2019 os julgamentos realizados pelo Bacen **totalizaram 1036**, com índice médio de procedências de 7,8%, **uma redução de 10,34%** comparado a 2018.





# PROPOSIÇÕES E MELHORIAS

No segundo semestre de 2019, o time de Ouvidoria participou ativamente do Comitê de Qualidade, contribuindo para identificação e implantação de ações corretivas e preventivas por meio de melhorias em produtos, serviços e processos.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entender o cliente faz parte do DNA da Getnet e possibilita a adequação de produtos, serviços e processos às necessidades dos clientes, promovendo um crescimento sustentável.

No segundo semestre de 2019, a Ouvidoria Getnet reafirmou sua posição como representante do cliente junto à empresa, exercendo seu papel de mediadora de conflitos e trabalhando para que os clientes tenham uma experiência positiva quanto aos produtos, serviços e canais de atendimento.

