

Relatório Ouvidoria| 2017

A Campanha terá vigência no período compreendido entre às **00h** (horário de Brasília) do dia **01 de janeiro de 2022** a **31 de dezembro de 2022** às **23h59** (horário de Brasília).

OUVIDORIA GETNET

RELATÓRIO 2º SEMESTRE DE 2017

RESOLUÇÃO nº4.433/15 CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL

Uma empresa



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 10

SOBRE A GETNET



A Getnet é uma empresa de tecnologia do grupo Santander e está entre as 4 maiores empresas de aquisição e a 2ª maior em transações de internet na América Latina, conforme o The Nilson Report. A empresa oferece soluções de pagamento para pessoas físicas e jurídicas, em múltiplos meios de captura, físicos e digitais (POS, TEF, Mobile e E-commerce), 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 cresceu em 31% seu faturamento em 2017, quando comparado ao ano anterior, ultrapassando o marco de 12% de Market Share*, segundo a 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), além de ter ganhado o Prêmio Top Ser Humano da ABRH-RS. 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 certificações importantes como a ISO 10002 e Selo RA1000* do Reclame Aqui.

Além da Central de Relacionamento, a Getnet conta com uma estrutura de Ouvidoria que é 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. A empresa está sempre conectada e busca resolver qualquer dúvida que possa surgir. O acesso à Ouvidoria da Getnet pode ser feito por telefone, carta ou pessoalmente. Todos os meios de contato estão disponíveis para tirar dúvidas, fazer reclamações e resolver problemas técnicos.

* Informação referente ao mês de dezembro de 2017.

O Selo reconhece empresas que possuem excelentes índices de atendimento no site Reclame AQUI. Os indicadores são vivos, podendo alterar os resultados históricos.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

Nossa MISSÃO

Estar um passo à frente em soluções e tecnologias, contribuindo para o crescimento dos nossos clientes.

Nossa VISÃO

Contribuir para que as pessoas e os negócios prosperem.

Nossos VALORES

- Excelência e inovação
- Foco do cliente
- Ética nas relações
- Pessoas valorizadas e comprometidas
- Paixão pelo que faz
- Cultura de resultados
- Responsabilidade social



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

Aprovada pelo Conselho de Administração da Getnet, a Ouvidoria faz parte da Superintendência de Compliance, estrutura composta pelas áreas de Ouvidoria, Jurídico, Compliance e Canal de Ética.

A Superintendência de Compliance reporta-se à Vice-Presidência de Gente & Gestão, de responsabilidade do Sr. Marcello Zappia.

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. A Ouvidoria Getnet atua como instância máxima de atendimento, sendo a representante do cliente junto a 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), 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.

CERTIFICAÇÃO

A equipe de Ouvidoria é composta pelo Ouvidor, especialista e analistas, todos devidamente certificados, atendendo ao disposto no artigo 6º, parágrafo 1º da Resolução CMN nº 4433/15.

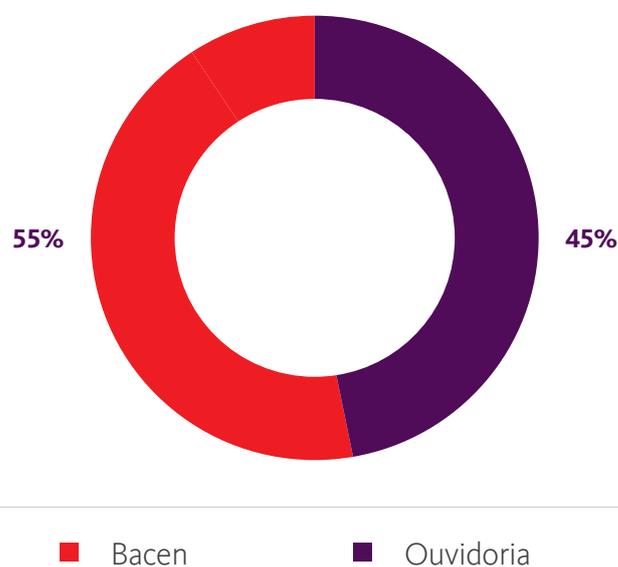
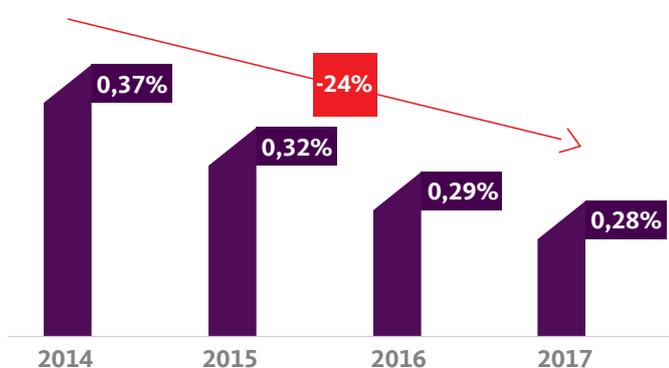


OUVIDORIA EM NÚMEROS

O percentual total de reclamações recebidas pela empresa, sobre a base total de clientes registradas em 2017, mostra queda de 1% quando comparado ao ano de 2016. Desde 2015, a Getnet apresenta uma redução de 13% no número de reclamações recebidas.

No segundo semestre de 2017, a Ouvidoria atendeu 604 reclamações recebidas pelos canais de Ouvidoria (0800, carta e presencial) e Bacen.

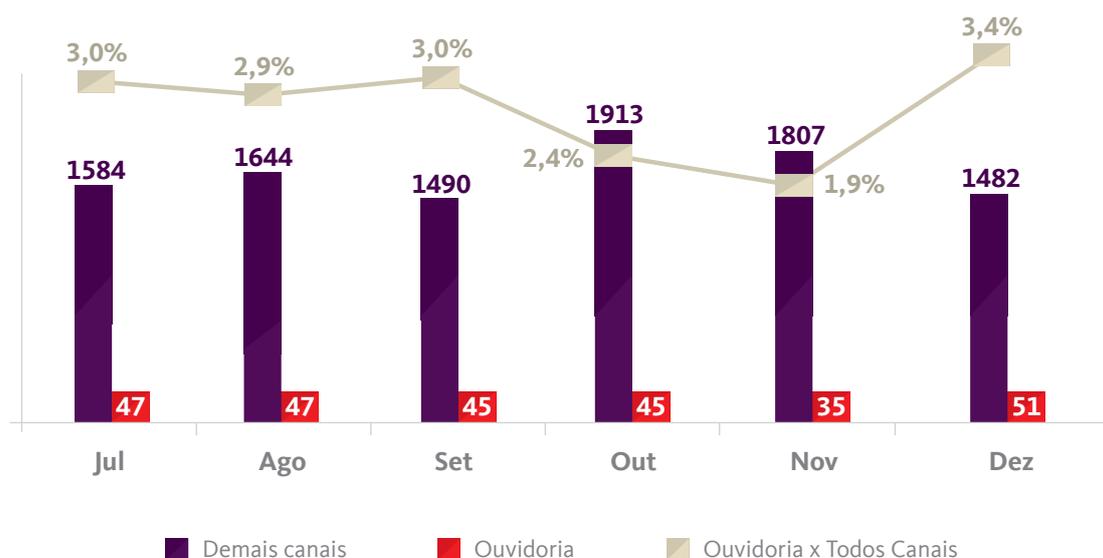
Atendimento Ouvidoria e Bacen 2017/2



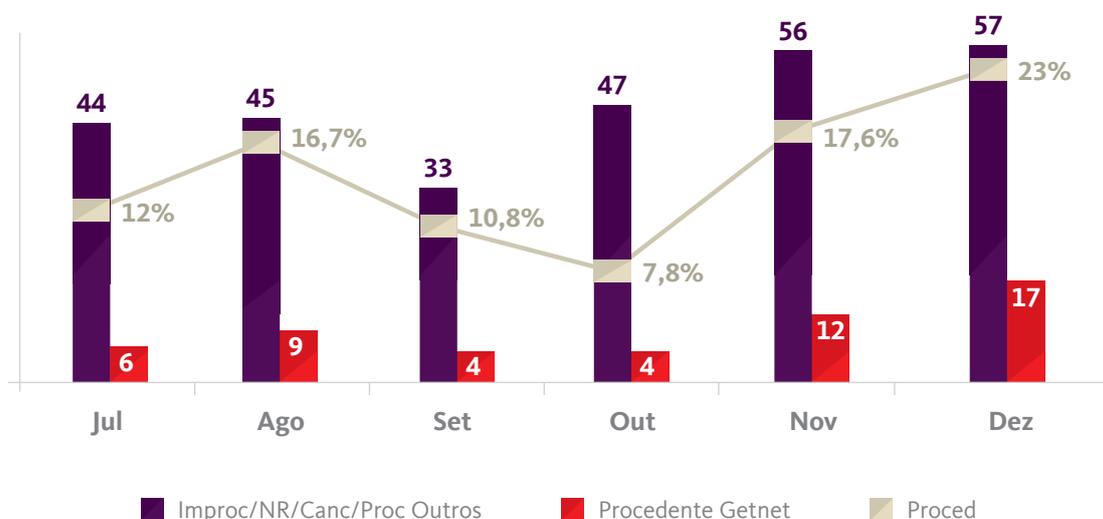
O futuro em suas mãos. **getnet**

OUVIDORIA EM NÚMEROS

Em média, 2,5% das reclamações totais recebidas pela empresa chegam à Ouvidoria para atendimento. As demandas somente são concluídas quando a reclamação do cliente é atendida em sua totalidade.



Durante o segundo semestre de 2017, as demandas recebidas via Bacen totalizam 334 casos, com um índice de procedências médio correspondente a 14,5%.



PROPOSIÇÕES E MELHORIAS

Durante o ano de 2017, a equipe de Ouvidoria participou ativamente do Comitê de Qualidade, contribuindo para a identificação de oportunidades de melhorias em produtos, serviços e processos, propondo ações de aprimoramento.

A Ouvidoria também contribuiu para a construção dos planos de ações gerados a partir das oportunidades de melhorias verificadas e do resultado da pesquisa de satisfação com clientes.



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 2017, 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.

