

Relatório Ouvidoria| 2020

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).

Getnet

Uma empresa  Santander



2020 Relatório do 2º semestre Ouvidoria Getnet

- 3** Sobre a Getnet
- 4** Missão, Visão e Valores
- 5** Atendimento aos clientes
- 6** Estrutura da Ouvidoria
- 6** Certificação
- 7** Ouvidoria em números
- 9** Proposições e melhorias
- 10** Considerações finais

Sobre a Getnet

Somos uma empresa de tecnologia do grupo Santander que oferece um portfólio completo de produtos e serviços de meios de pagamento e e-commerce.

A qualidade da nossa entrega é mensurada pelo foco que temos na experiência, satisfação e engajamento dos nossos clientes.

Isso fica demonstrado pelas certificações **ISO9001** - que avalia os sistemas de Gestão de Qualidade e o **ISO10002** - que avalia as diretrizes adotadas pelas empresas para tratar as reclamações feitas e pelo **selo RA1000** do site ReclameAQUI

que reconhece as empresas que possuem excelentes índices de atendimento. Reconhecemos a importância dos nossos colaboradores nessas certificações e investimos sistematicamente em processos e melhorias que nos levam a sermos uma das melhores empresas para trabalhar no Brasil segundo o ranking **Great Place to Work (GPTW)**.

Possuímos certificações relevantes para a indústria de meios de pagamento como o **TIER IV**, selo internacional que avalia a disponibilidade, a confiança e a segurança de nossos Data Centers;

o **ISO27001** e o **Visa 2.0**, que atestam a excelência, segurança e confidencialidade de nossos processos e a integridade e disponibilidade das informações; e o PCI, o mais alto reconhecimento pela segurança de dados da indústria de cartões de pagamento.

Nós aqui na Getnet, trabalhamos de uma forma **simples, pessoal e justa**, para fazer com que o empreendedor brasileiro seja ouvido e atendido em suas necessidades e reclamações e também, para que tenha cada vez mais sucesso.

Missão, Visão e Valores



MISSÃO

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



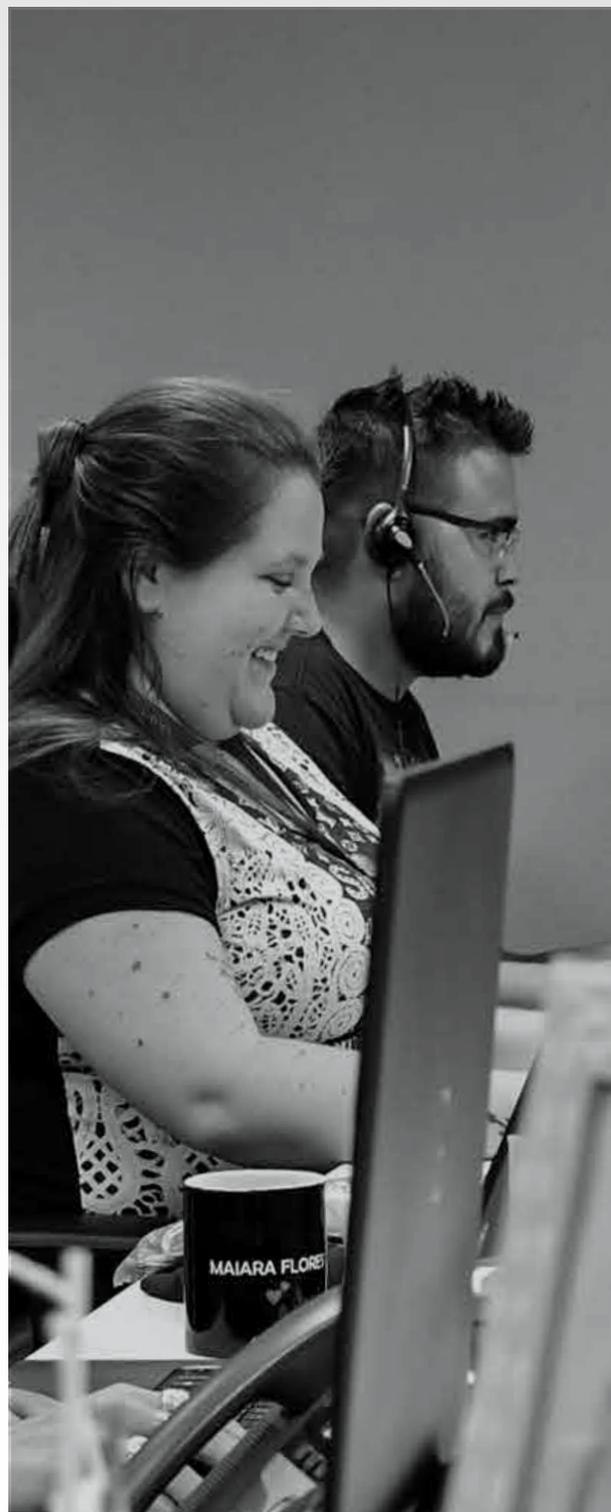
VISÃO

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



VALORES

Simples,
Pessoal
e Justo



Atendimento aos clientes



Central de Relacionamento

Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, pelos telefones **4002-4000** e **4003-4000**, para as Regiões Metropolitanas e pelo **0800-648-8000** para as demais localidades.



Fale Conosco

Com acesso pelo nosso site institucional - getnet.com.br, nosso cliente pode enviar suas solicitações via formulário, com controle via protocolo e retorno por e-mail em até 5 dias.



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 desvios de conduta e denúncias sobre a não observância de preceitos de natureza ética, disponível pelo telefone **0800-602-1450** ou pelo site contatoseguro.com.br



Ouvidoria:

Disponível de segunda a sexta das 08h30 às 17h30 (exceto feriados) pelo telefone **0800-646-3404**, atendemos os clientes que não tenham ficado satisfeitos com a solução apresentada em outras instâncias de atendimento da empresa

Estrutura da Ouvidoria



Certificação

A equipe da 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

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

Para isso, atuamos como o representante do cliente na Getnet e exercemos um papel de mediador de conflitos.

Essa atitude faz com que sejamos um agente de mudança, provendo insumos aos fóruns voltados à melhoria contínua da empresa.

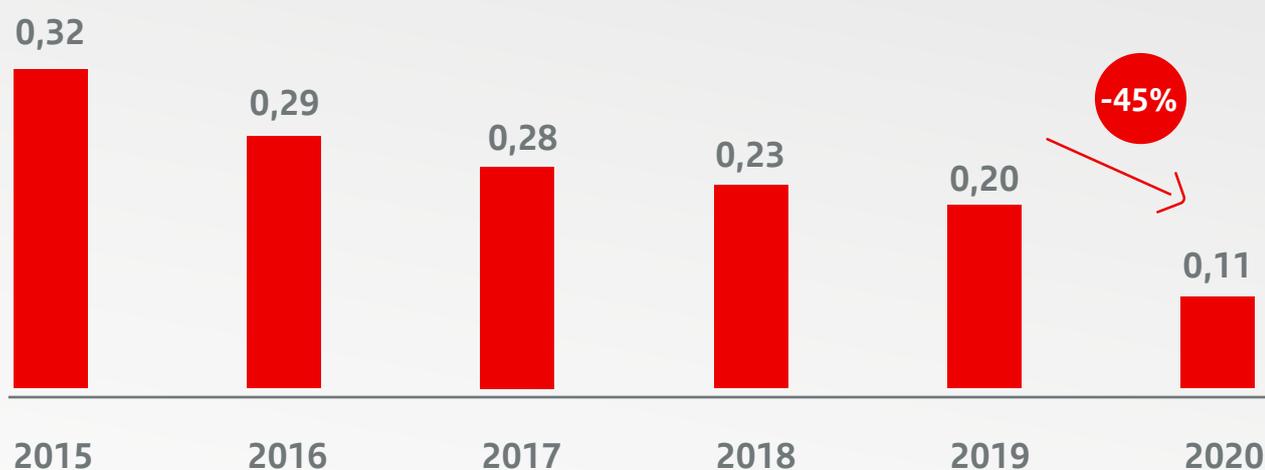
Nossa estrutura está adequada às exigências legais e contamos com um time 100% certificado, conforme regulamentação específica da atividade.

Os canais de atendimento da Ouvidoria, escopo e horários de atendimento estão divulgados no site 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.

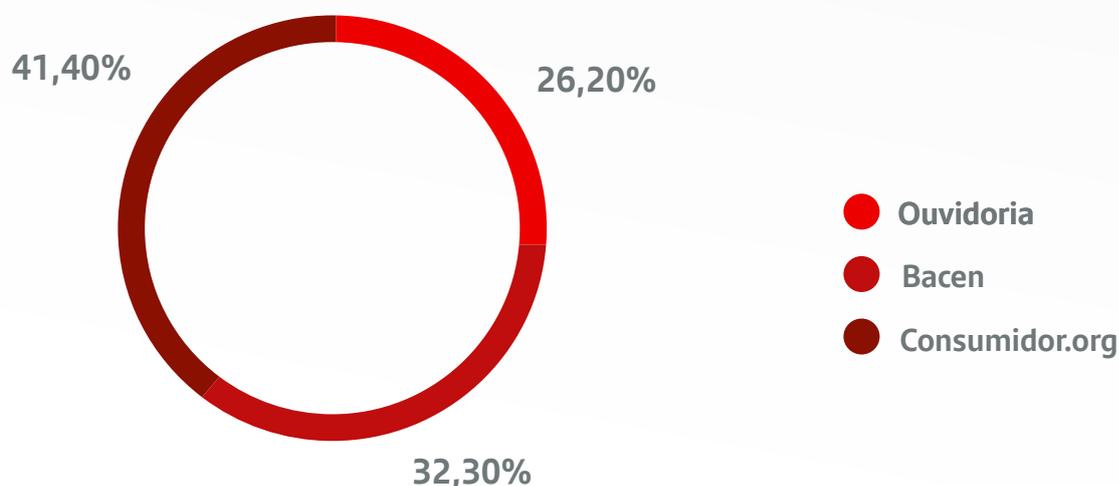
Os atendimentos prestados pela Ouvidoria são protocolados, garantindo rastreabilidade, integridade e a confiabilidade dos registros. A Ouvidoria Getnet cumpre a Resolução CMN nº 4433/15 em sua íntegra.

Ouvidoria em números

O percentual de reclamações recebidas pela empresa em relação ao total de clientes no ano de 2020 mostra uma diminuição de **45%** em relação ao ano anterior.

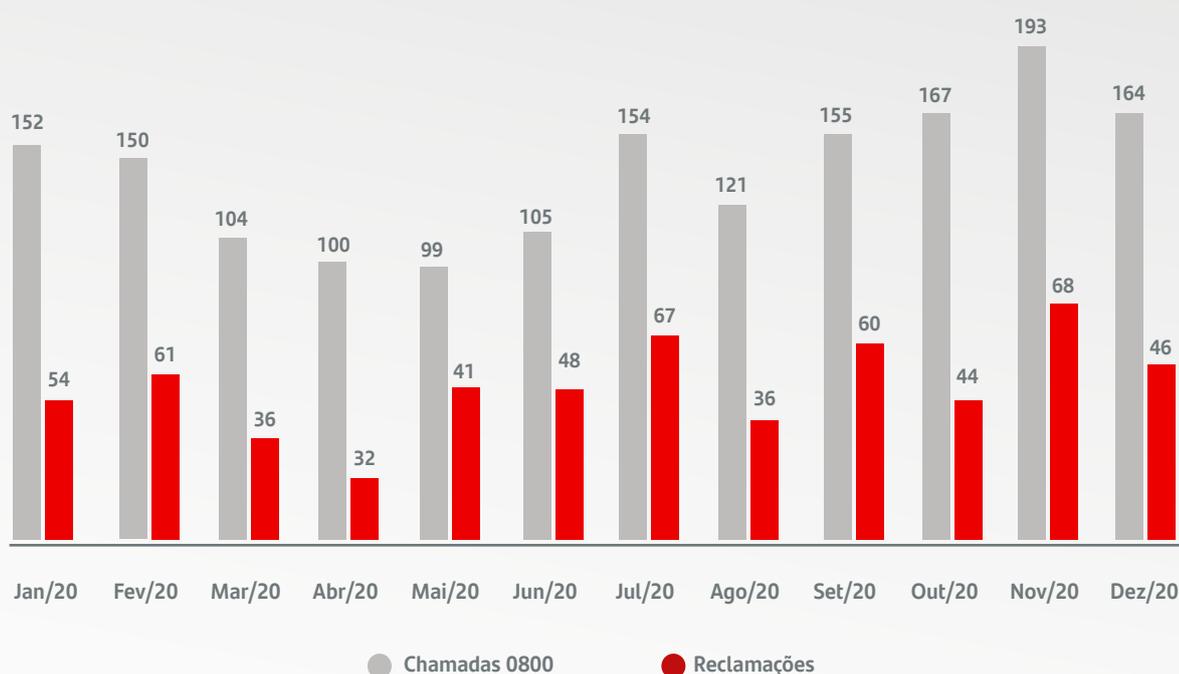


No ano de 2020, a Ouvidoria atendeu **2.263** registros pelos canais de Ouvidoria (0800, presencial e carta), Consumidor.gov e Bacen.

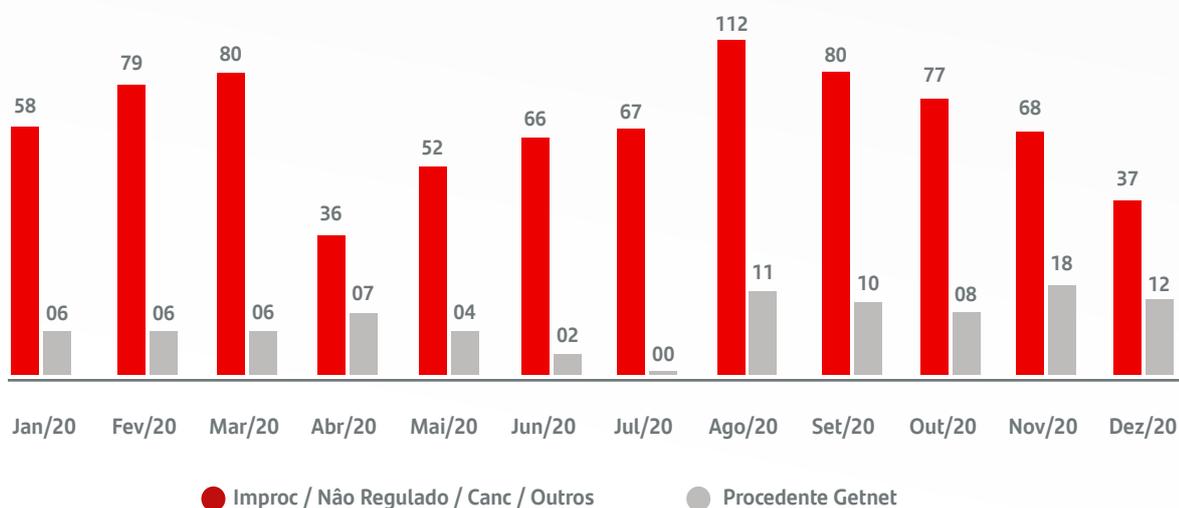


Ouvidoria em números

Em 2020, **3,6%** das reclamações totais recebidas pela empresa chegaram à Ouvidoria para atendimento. As demandas somente são concluídas quando a reclamação do cliente é atendida em sua totalidade.



Em 2020 os julgamentos realizados pelo Bacen totalizaram **895** julgamentos, com índice médio de procedências de **9,94%**.



Proposições e melhorias



No ano de 2020, o time de Ouvidoria participou ativamente do **Comitê de Qualidade**, contribuindo para identificação e implantação de ações corretivas e preventivas buscando a melhorias em produtos, serviços e processos.

Considerações finais



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

No ano de 2020 reafirmamos nossa posição como representante do cliente junto à empresa, exercendo nosso papel de mediadora de conflitos e trabalhando para que os clientes tenham uma experiência positiva quanto aos produtos, serviços e canais de atendimento.