

Relatório Ouvidoria

2 Sem| 2021

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



2021 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

2021 representou um marco muito importante para a Getnet. Após iniciarmos uma nova etapa com a quebra do duopólio de aquisição há 11 anos e construirmos uma empresa competitiva, a nossa listagem na B3 e Nasdaq representa a continuidade de uma jornada de sucesso eficiente, rentável e com a missão de escalar nosso propósito, que contribui com o crescimento dos clientes ano após ano.

A qualidade da nossa entrega é traduzida no foco que temos na experiência e satisfação dos nossos clientes. Isso fica demonstrado pelas certificações

ISO9001, que avalia os sistemas de Gestão da Qualidade, **ISO10002**, que avalia as diretrizes adotadas pelas empresas para tratar as insatisfações de seus clientes e reconhece aquelas que adotam excelentes práticas, além da ISO270001, atesta a integridade e segurança e dos processos.

Na Getnet, trabalhamos de forma **simples, pessoal e justa** para fazer ajudar nossos clientes a prosperarem cada vez mais em seus negócios.

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

Simple,
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 Ouvidoria Getnet conta com um time de profissionais altamente capacitados, todos certificados para atendimento em Ouvidoria, atendendo ao disposto no Artigo 15, parágrafo único, da Resolução BACEN 4860/20.

Nossa principal missão é atender os clientes que entendem não terem obtido uma solução adequada às suas manifestações nos canais de atendimento. Atuamos como a voz dos clientes na empresa e exercemos um papel de mediadores entre as partes e, principalmente, solucionadores.

Somos agentes de mudanças, provendo insumos para constantes melhorias em nossos processos, produtos e serviços.

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

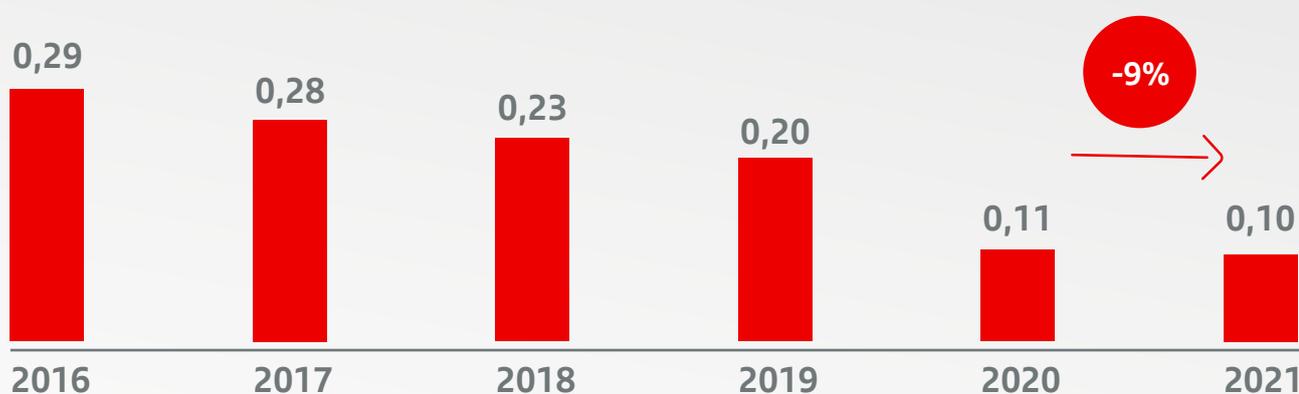
Os canais de atendimento Getnet, assim como os contatos e horários de atendimento da Ouvidoria estão divulgados no site getnet.com.br.

Todos os atendimentos realizados são protocolados, garantindo rastreabilidade, integridade e a confiabilidade dos registros.

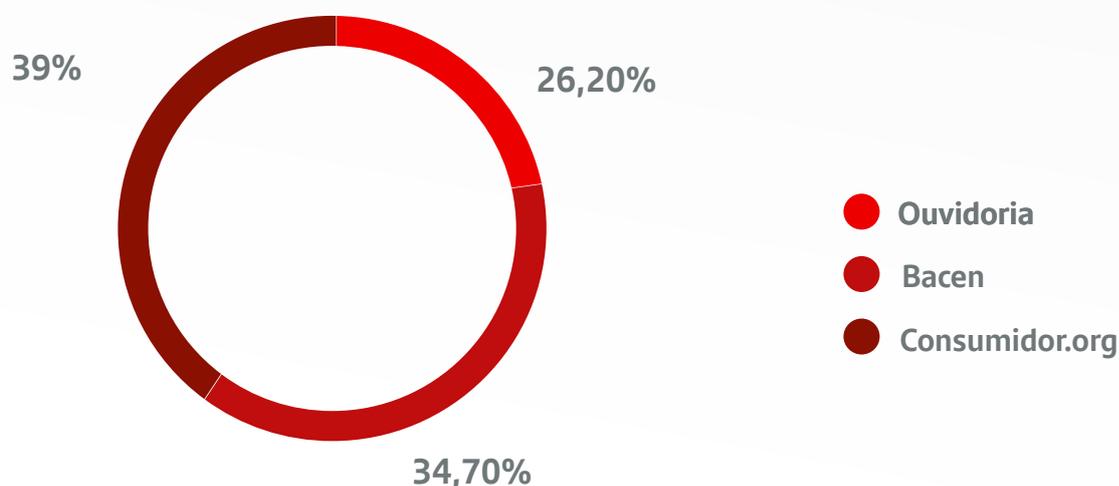
A Ouvidoria Getnet cumpre a Resolução CMN nº 4860/20 em sua íntegra.

Ouvidoria em números

O percentual de reclamações recebidas pela empresa em relação ao total de clientes do ano de 2021 foi de **0,10%**, seguindo o histórico de redução ano a ano.

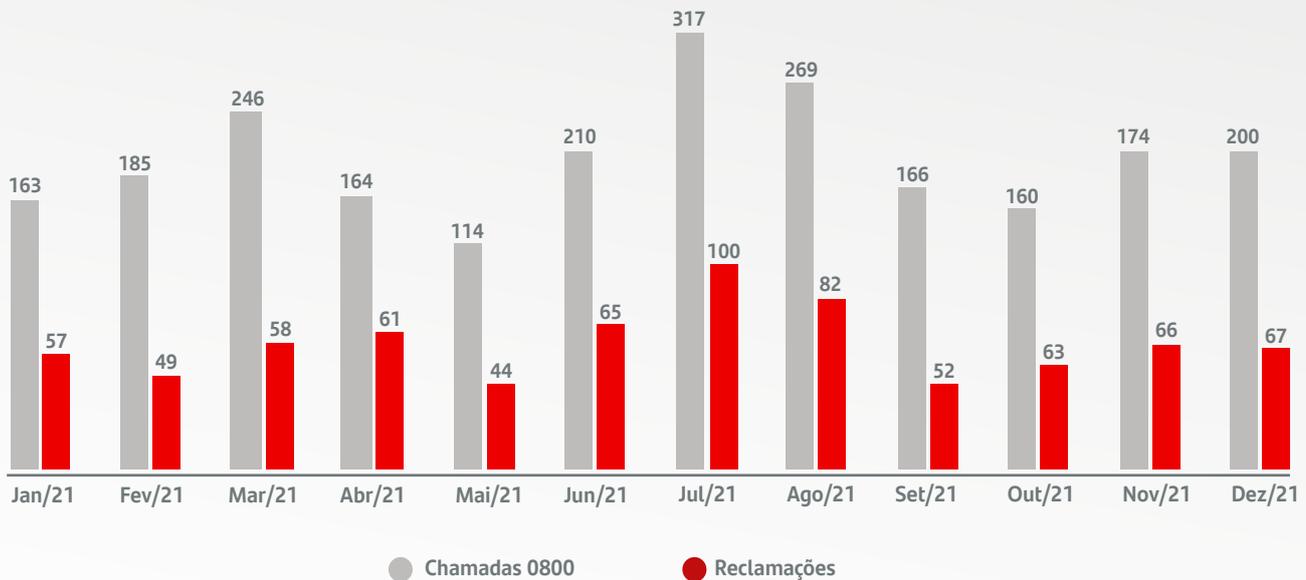


Em 2021, a Ouvidoria atendeu **2913** registros pelos canais de Ouvidoria (0800, presencial e carta), Consumidor.gov e Bacen.

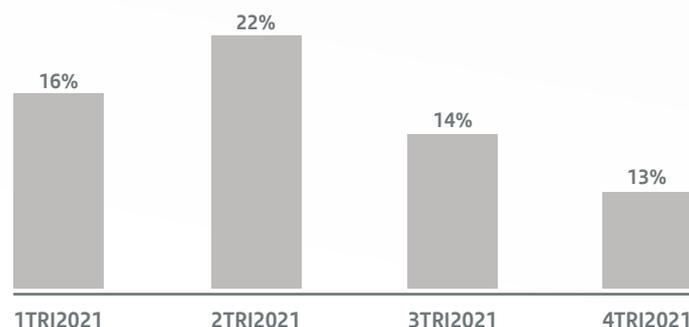


Ouvidoria em números

No ano de 2021, apenas 4% das reclamações totais recebidas pela empresa chegaram à Ouvidoria para atendimento. Após atendimento, os clientes tem a possibilidade de avaliarem os atendimentos recebidos pelo canal. Durante todo o ano, nossos atendimentos foram avaliados com média 9 pelos nossos clientes. As demandas somente são concluídas quando as demandas são atendidas em sua totalidade, garantindo este alto índice de satisfação.



No decorrer de 2021 o Banco Central do Brasil julgou um total de **817 demandas** referentes à Getnet, com índice médio de procedências de **15,1%**.



Proposições e melhorias



O time de Ouvidoria participa ativamente do **Comitê de Satisfação de Clientes, além dos diversos fóruns voltados a melhorias de processos, produtos e serviços**. Contribuímos para identificação de oportunidades, implantação de ações corretivas e preventivas, buscando entregar mais qualidade aos nossos clientes.

Considerações finais



Encantar o cliente faz parte do **nosso DNA**.

A constante evolução dos nossos produtos, serviços e processos às suas necessidades, promovem um crescimento sustentável.

Mais uma vez, reafirmamos nossa posição como representantes dos clientes junto à empresa, exercendo nosso papel de mediadores e trabalhando para que nossos clientes tenham uma experiência cada vez mais positiva.