

2022
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

Fazemos parte da PagoNxt, uma empresa global de soluções de pagamentos do grupo Santander. Aqui imaginamos, cuidamos e simplificamos o futuro. Com tecnologia e inovação, que atenda de ponta a ponta nossos clientes, do pequeno ao grande empreendedor, com soluções físicas e digitais para todos os tipos de negócios.

Atualmente temos a terceira maior base de clientes e faturamento entre as empresas de pagamentos comerciais da América Latina, e somos líderes de e-commerce no Brasil. Além disso, atuamos também no México, Chile, Argentina, Uruguai e Europa.

A qualidade das nossas entregas 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, que atesta a integridade e segurança e dos processos.

Missão, Visão e Valores



MISSÃO

Contribuir para que as pessoas e os negócios prosperem.



VISÃO

Impulsionamos o futuro dos pagamentos para agora, para Wow!



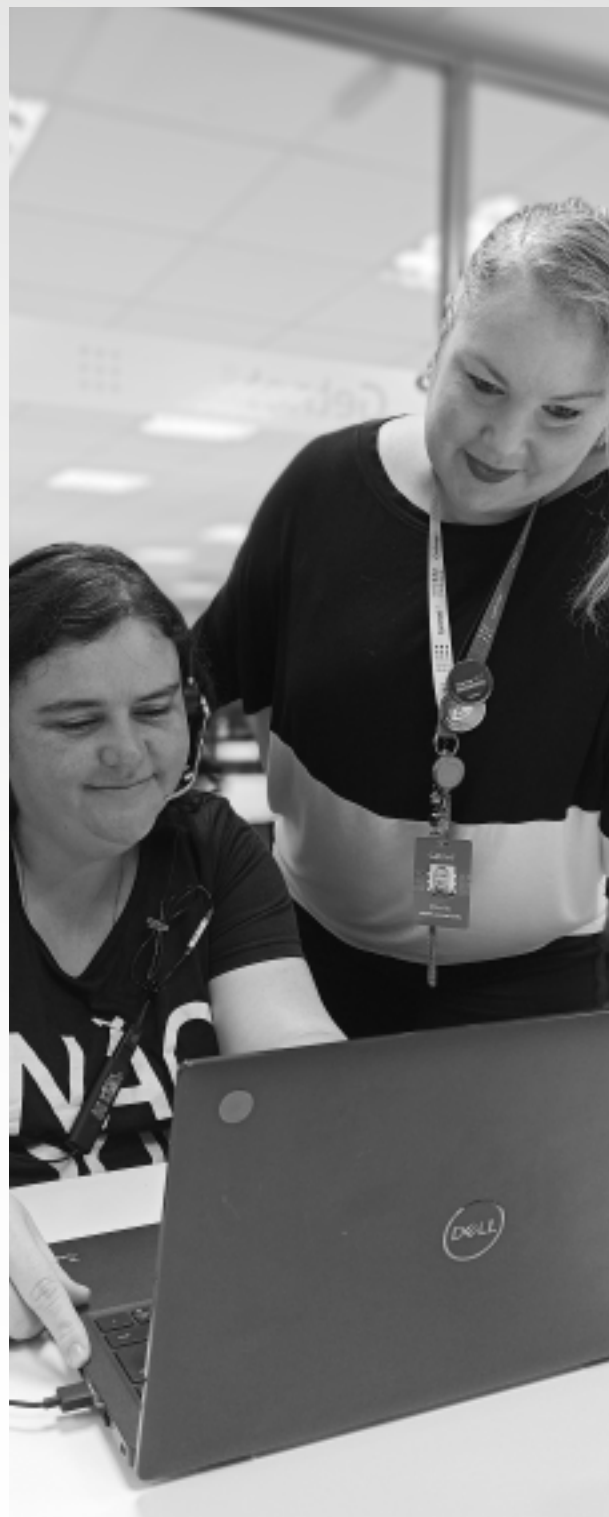
VALORES

Simple,
Pessoal
e Justo



COMPORTAMENTOS

Imaginar,
cuidar
e simplificar.



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 - www.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 **09h15 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.

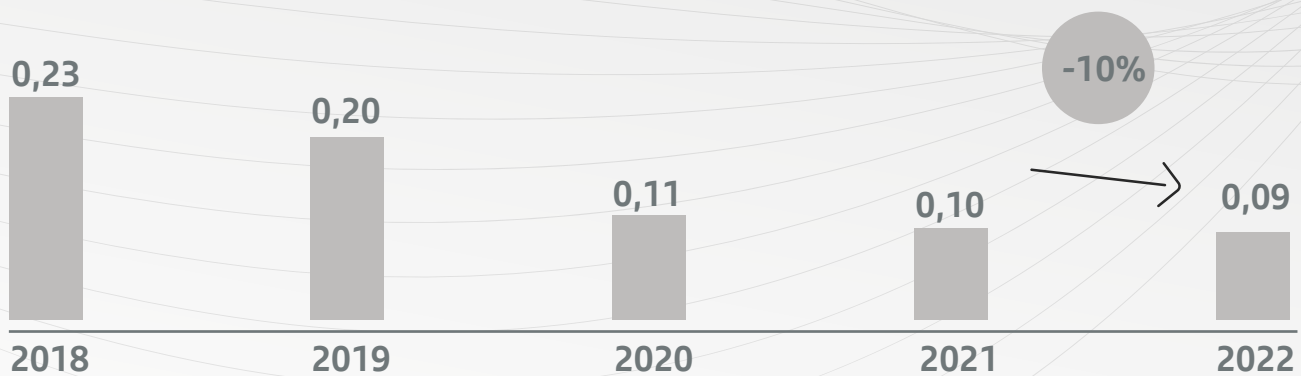
Os canais de atendimento Getnet, assim como os contatos e horários de atendimento da Ouvidoria estão divulgados no site www.getnet.com.br.

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.

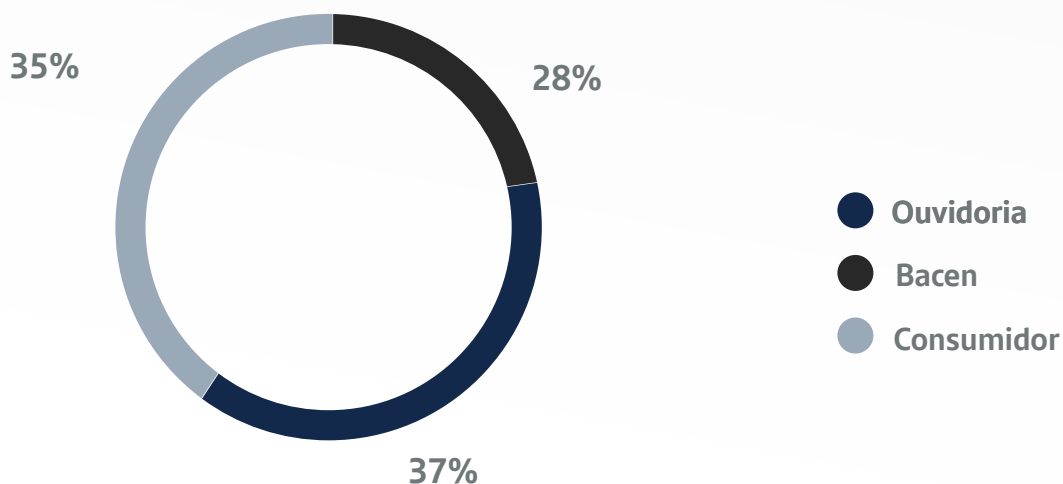
Ouvidoria em números

O percentual de reclamações recebidas pela empresa em relação ao total de clientes no ano de 2022 foi de **0,09%**, seguindo o histórico de redução ano a ano.

Reclamações de Clientes/Base de Clientes

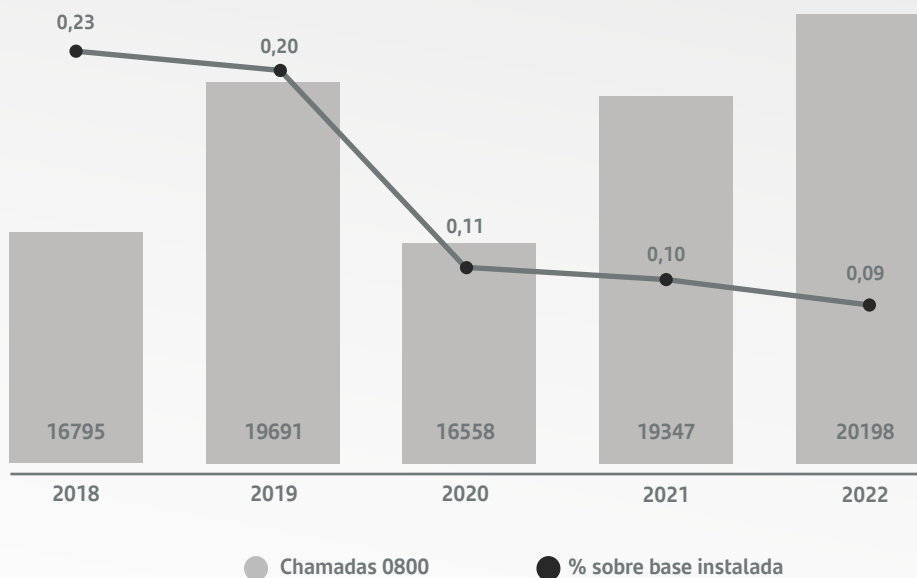


Neste ano, a Ouvidoria atendeu 2485 registros pelos canais de Ouvidoria (0800, presencial e e-mail), Consumidor.gov e Bacen.



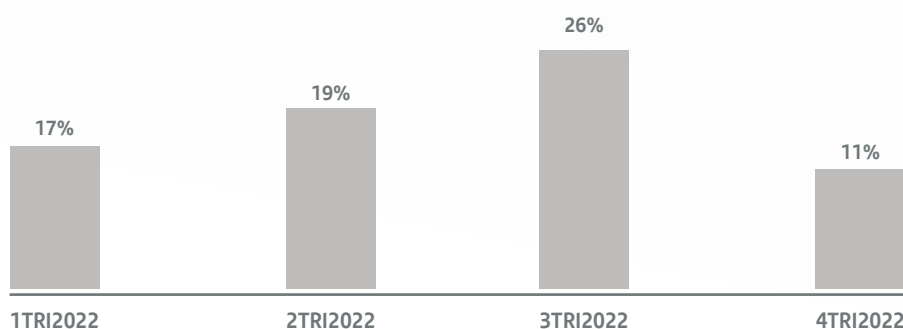
Ouvidoria em números

Em 2022, 9% das reclamações totais recebidas pela empresa chegaram à Ouvidoria para atendimento. Após atendimento em Ouvidoria, os clientes têm a possibilidade de avaliar os atendimentos recebidos pelo canal. Durante esse período, 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.

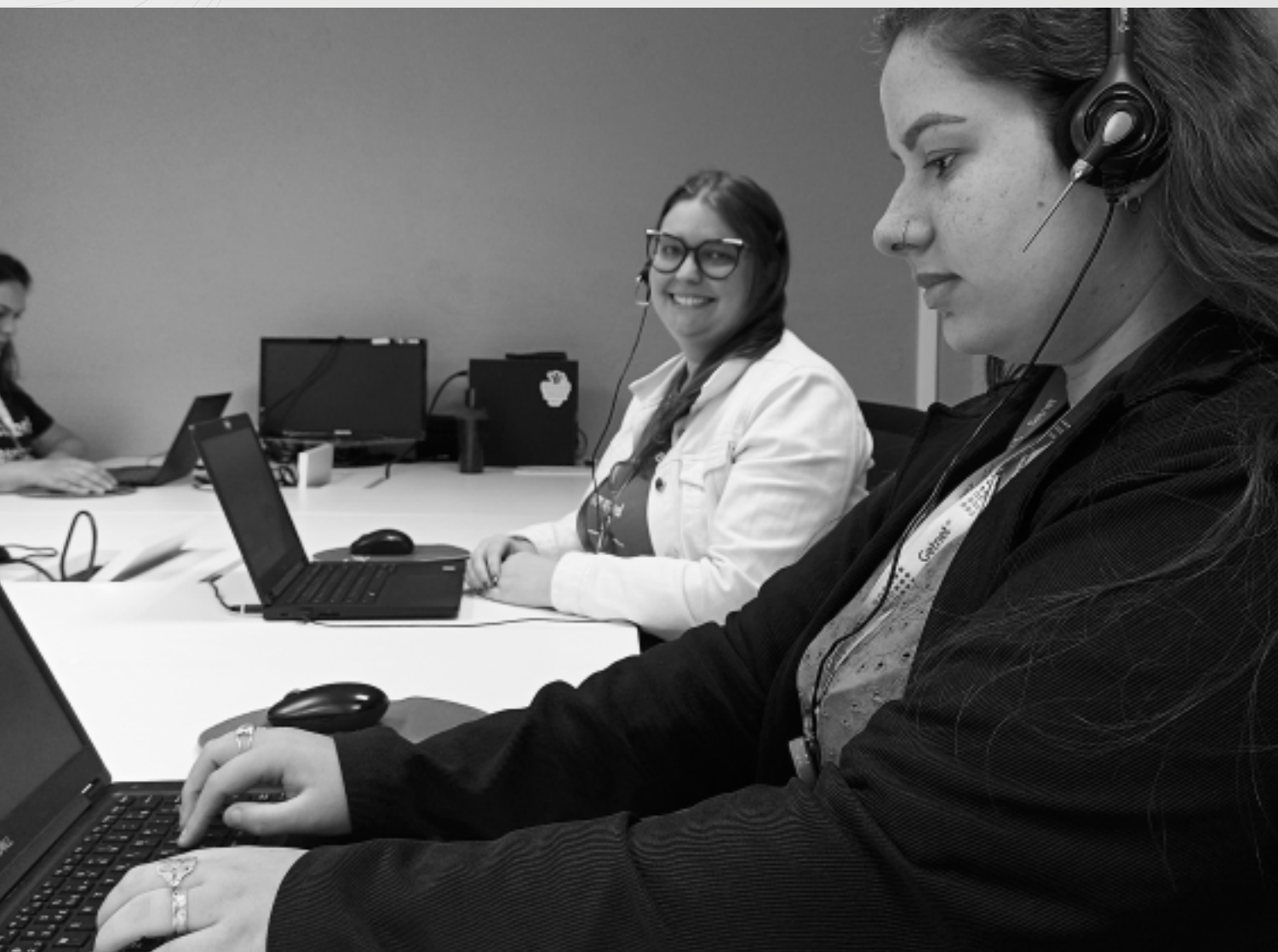


No decorrer deste ano Banco Central do Brasil julgou um total de **402 demandas** referentes à Getnet, com índice médio de procedências de **17,7% no ano**.

Procedências Banco Central



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.

