

OUVIDORIA GETNET

Relatório do 1º Semestre • 2023

ÍNDICE

- 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 do nosso trabalho é evidenciada pela prioridade que damos à experiência e à satisfação do cliente. As nossas certificações são prova disso:

- **ISO9001** - Avalia os sistemas de Gestão da Qualidade
- **ISO10002** - Avalia as diretrizes adotadas pelas empresas para tratar as insatisfações de seus clientes e reconhece aquelas que adotam excelentes práticas
- **ISO270001** - 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

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.

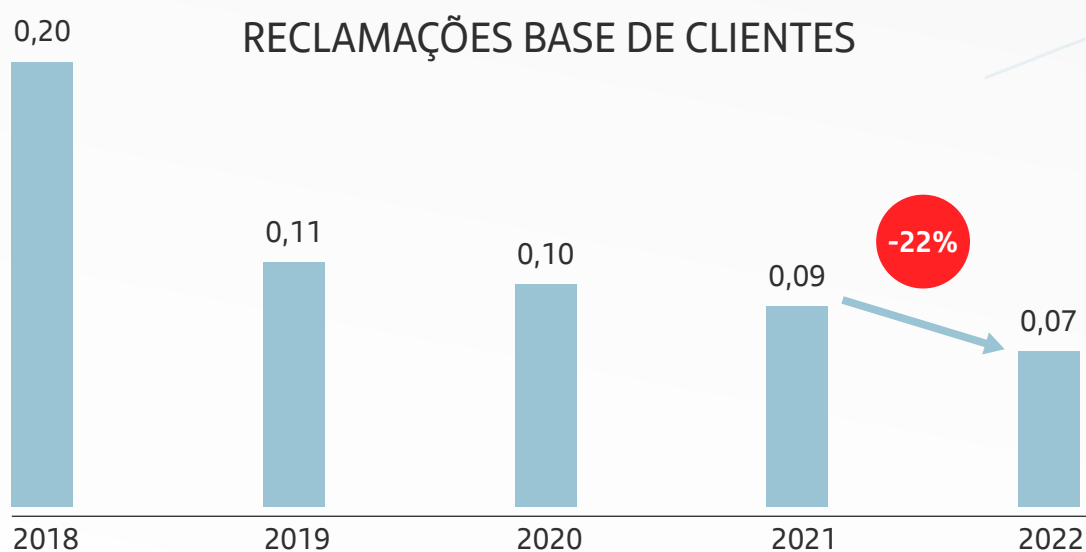
CERTIFICAÇÃO

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**.

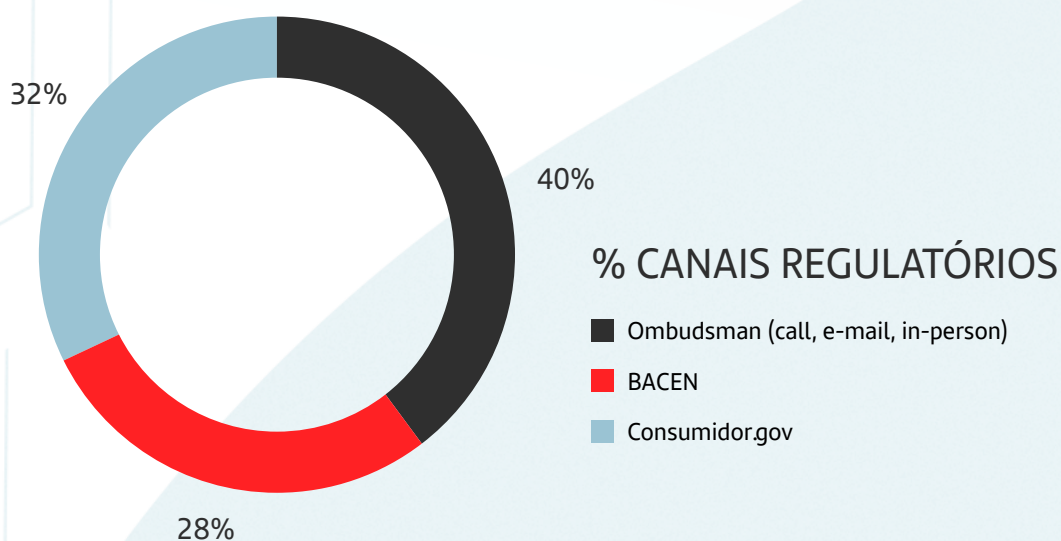


Ouvidoria em NÚMEROS

O percentual de reclamações recebidas pela empresa em relação ao total de clientes no ano de 2023 foi de **0,07%**, seguindo o histórico de reduções ano a ano.

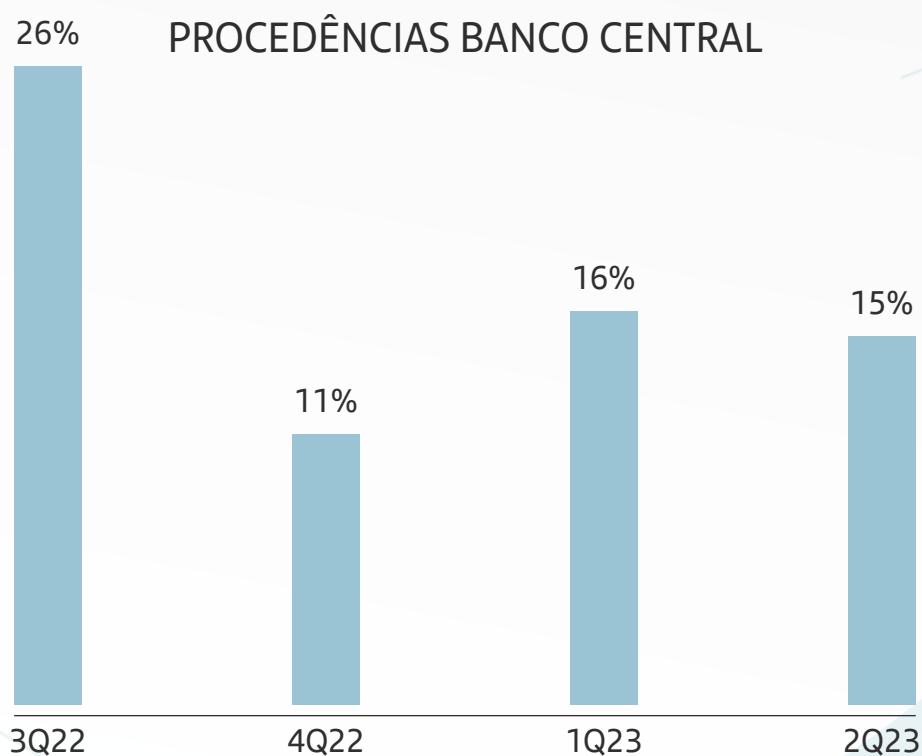


No primeiro semestre de 2023 a Ouvidoria Getnet atendeu 1336 registros pelos canais de Ouvidoria (0800, presencial e e-mail), Consumidor.gov e Bacen.



Ouvidoria em NÚMEROS

No decorrer deste semestre, o Banco Central do Brasil julgou um total de 228 demandas referentes à Getnet, com índice médio de procedências de 16%.



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.

