

# OUVIDORIA GETNET

RELATÓRIO 2024

# 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
- **ISO27001** - 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](http://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**.

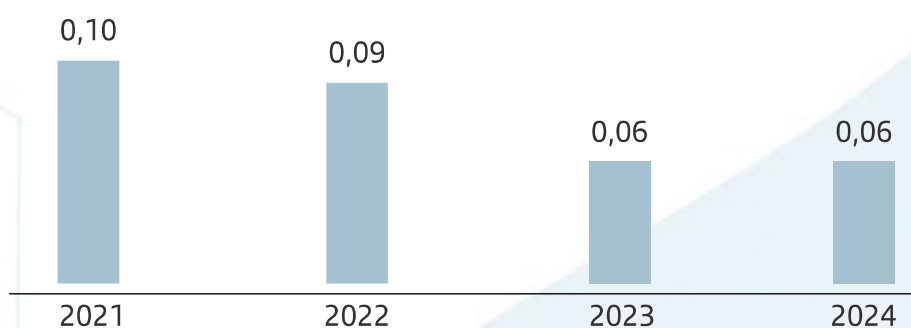


# Ouvidoria em NÚMEROS

## GETNET IP

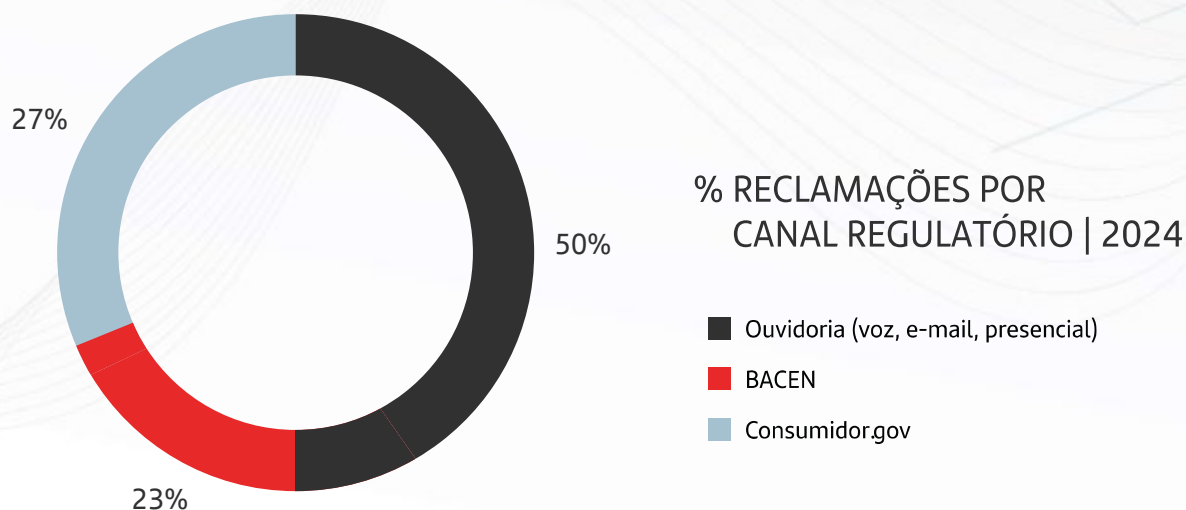
O percentual de reclamações recebidas pela empresa em relação ao total de clientes no primeiro semestre de 2024 foi de **0,06%**, mantendo o bom resultado do ano anterior.

### REECLAMAÇÕES TOTAIS / BASE INSTALADA



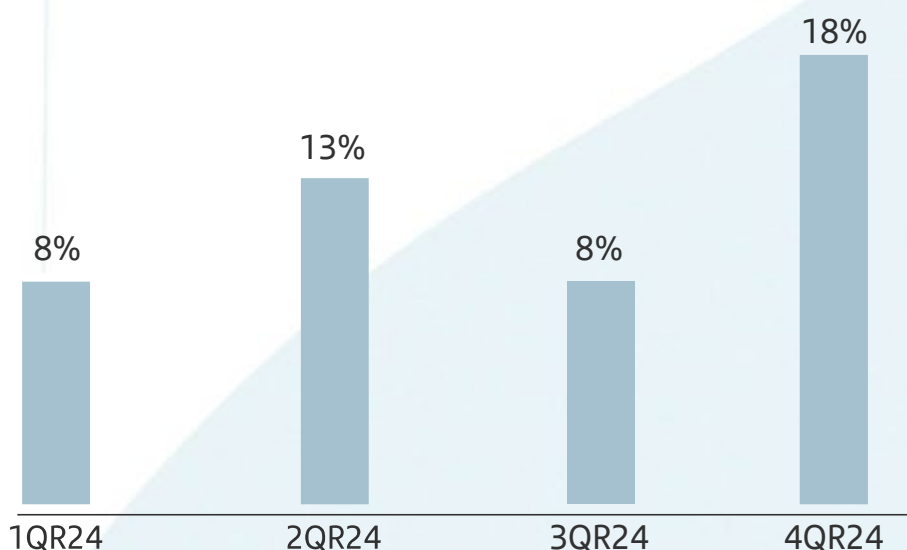
# Ouvidoria em NÚMEROS

No ano de 2024, a Ouvidoria Getnet atendeu 2819 demandas pelos canais de Ouvidoria (0800, presencial e e-mail), Consumidor.gov e Bacen.



No decorrer do ano de 2024, o Banco Central do Brasil julgou um total de 435 demandas referentes à Getnet, com índice médio de procedências de 12,4%.

## 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.

