

Relatório Empréstimo

# OUVIDORIA GETNET

RELATÓRIO 2024

# Índice

- 2 Sobre a Getnet
- 3 Missão, Visão e Valores
- 4 Empréstimo Getnet
- 5 Atendimento aos clientes
- 6 Estrutura da Ouvidoria
- 7 Ouvidoria em números
- 8 Proposições e melhorias
- 9 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.

# Empréstimo Getnet

Empréstimo Getnet é uma oferta de crédito pré-aprovada que vai apoiar o crescimento do seu estabelecimento com as melhores taxas e parcelamentos, contratação 100% digital e sem burocracia na hora de investir no seu negócio.

E o melhor, o empréstimo é com garantia. Isso significa que você

passará a receber todas as vendas que realizar na Getnet e em outras adquirentes em sua Conta, no limite do saldo devedor do empréstimo. A garantia te ajuda a organizar seu pagamento de empréstimo e verificar em uma única conta o extrato de todos os valores de suas vendas e descontos realizados.

## Vantagens



### Para todos os negócios

Contratação na palma da mão e de onde estiver.



### Pagamento facilitado

Flexibilidade para pagar.



### Oportunidade única

Sem garantias físicas.



### Sem surpresas

100% seguro.

# 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.



## SAC

Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, através do telefone **0800-646-2606**.



## 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 2436**, 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.

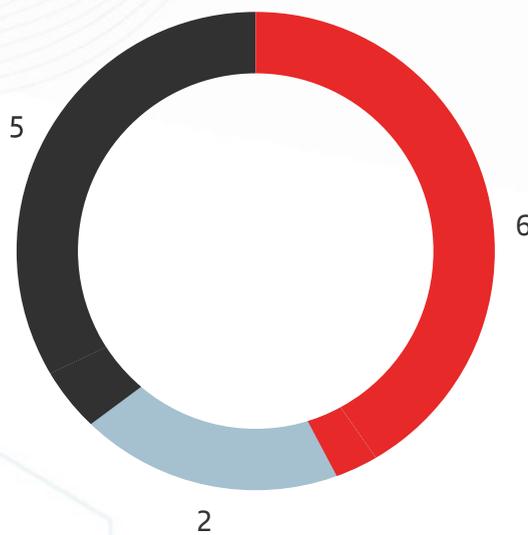
Os canais de atendimento **Getnet**, assim como os contatos e horários de atendimento da Ouvidoria estão divulgados no site **[www.getnet.com.br](http://www.getnet.com.br)**.

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.

# Ouvidoria em Números

## EMPRÉSTIMO SCD

No ano de 2024 foram registrados 13 atendimentos relacionados ao produto Empréstimo, em uma demanda foi observada oportunidade no processo.



% RECLAMAÇÕES POR  
CANAL REGULATÓRIO | 2024

- Ouvidoria (voz, e-mail, presencial)
- BACEN
- Consumidor.gov

# 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.

