

OUVIDORIA GETNET

Relatório 1º Semestre 2026

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
- **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**.

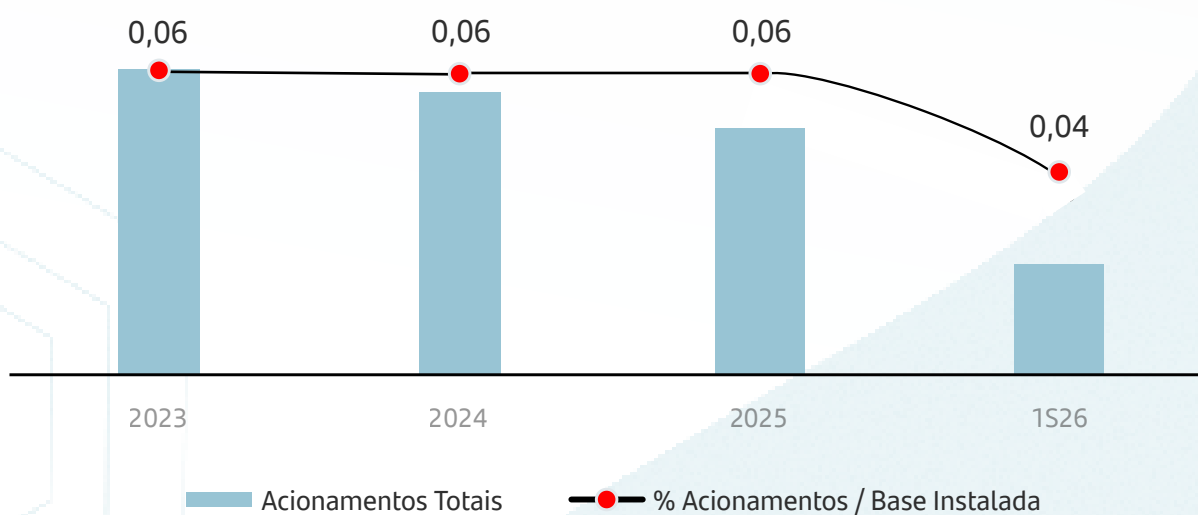


Ouvidoria em NÚMEROS

GETNET IP

O percentual de acionamentos recebidos em relação ao total de clientes no 1º Semestre de 2026 foi de 0,04%. Na parcial de 2026, 97% dos protocolos foram solucionadas dentro do prazo estabelecido. Para as situações com desvios, garantimos o contato direto com todos os clientes envolvidos.

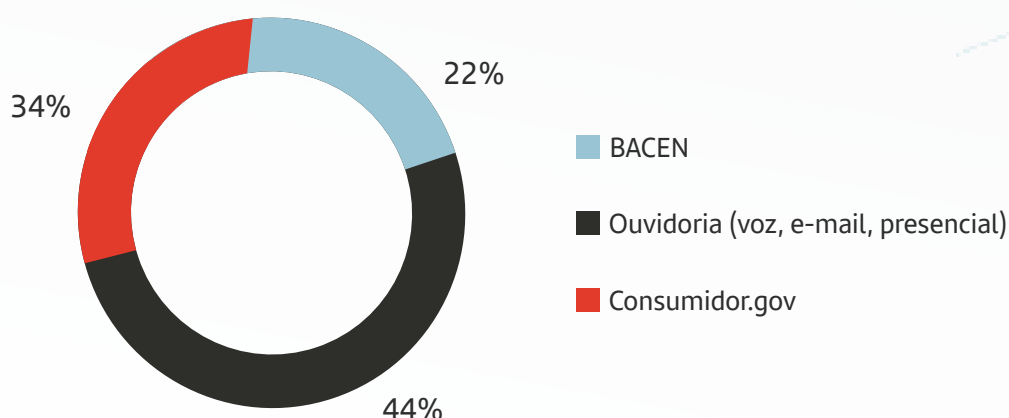
ACIONAMENTOS TOTAIS / BASE



Ouvidoria em NÚMEROS

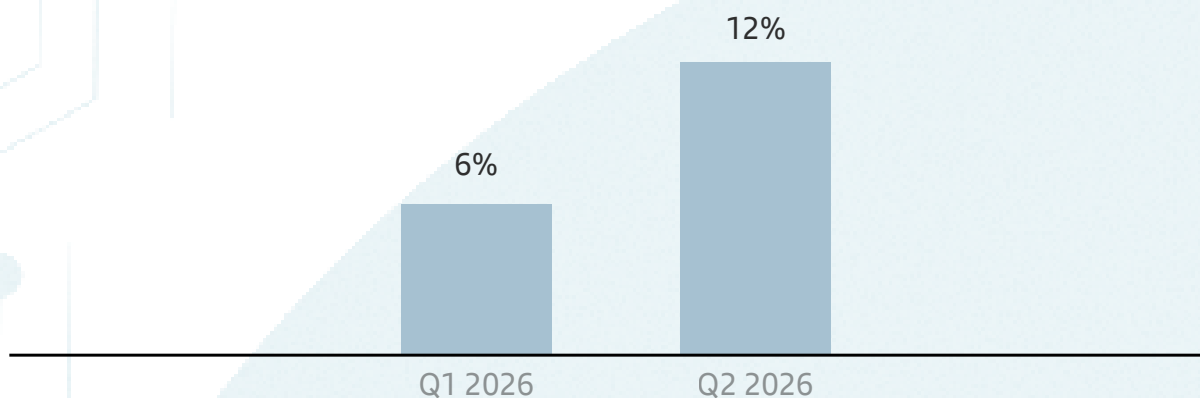
No 1º Semestre de 2026, a Ouvidoria atendeu 1357 demandas pelos canais de Ouvidoria (0800, presencial e e-mail), Consumidor.gov e Bacen.

% ACIONAMENTOS POR CANAL REGULATÓRIO



No 1º Semestre de 2026, o Banco Central julgou um total de 200 demandas referentes à Getnet, com índice médio de procedências de 9%.

PROCEDÊNCIAS BANCO CENTRAL



Proposições e **MELHORIAS**

Na Getnet, cada reclamação é entendida como um feedback valioso, utilizado de forma estratégica para impulsionar evoluções e melhorias contínuas. O time de Ouvidoria é responsável pela liderança do **Comitê de Clientes**, além de participar ativamente de diversos fóruns dedicados à melhoria de processos, produtos e serviços.

Contribuímos diretamente para a identificação de ações corretivas e preventivas, sempre com o objetivo de entregar mais qualidade e uma experiência cada vez melhor 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.

