

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES 001–SETEMBRO/2017

CENTRO DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

|  |
| --- |
|  |
|  |
| **ENCAMINHAMENTOS COM CÓPIA PARA CPI**  Orientamos SEMPRE copiar a CPI do Banco (Banco do Nordeste - Centro de Relac com Clientes e Inf ao Cidadao) nos encaminhamentos das demandas do 2º nível às unidades, para que possamos acompanhar todo o processo de tratativa das demandas desde o encaminhamento inicial até a finalização do caso. Essa orientação é importante, principalmente, nas situações de ausência de algum funcionário, pois dessa forma, podemos localizar as respostas das Unidades, independente da presença do funcionário, já que muitas vezes o retorno da demanda só é enviado para o funcionário responsável. Cabe esclarecer ainda que o fato da demanda ter sido encaminhada em nome do Banco, não significa que o retorno será remetido a CPI.  **ENCAMINHAMENTO COM CÓPIA PARA OS FACILITADORES DE ATENDIMENTO**  É necessário a inclusão dos facilitadores de atendimento na cópia das demandas encaminhadas pelo 2º nível às Unidades do Banco. Eles sempre devem ser copiados e podem nos ajudar a cobrar as agências para nos responder nos prazos solicitados.  **ENCAMINHAMENTO COM CÓPIA PARA OS GESTORES DO CREDIAMIGO**  Por solicitação do Ambiente de Microfinança Urbana, orientamos copiar os funcionários abaixo relacionados no encaminhamento das demandas quando se tratar de clientes do Crediamigo:  LAURO Alberto Chaves Ramos F103810  ALEXANDRE de Oliveira BARBOSA F163430  WILTON Coutinho de Sá F100323  ROSA Batista Pimentel F036072  **DEMANDA VIA SMS**  Nos casos em que a demanda for encerrada via SMS, carta e/ou email, registrar na Solução Adotada um breve resumo da resposta a ser repassada ao cliente, caso ele retorne. Quando o cliente retornar, o funcionário deve reabrir o caso e registrar no campo Solução Adotada, informando se houve êxito ou não, informando a data e hora das tentativas. Além disso, solicitamos colar no histórico do caso o e-mail do 1º nível solicitando o retorno ao cliente.  **SIGILO BANCÁRIO**  Nas situações em que o 2º nível tiver que argumentar com clientes valores (demandas envolvendo movimentação da conta, contestação de débito, suspeita de fraude, renegociação de dívidas), que envolvem sigilo bancário, o retorno deverá ser repassado somente ao próprio cliente ou seu procurador legalmente constituído, **após confirmação de três dados pessoais** (validação positiva): CPF, NOME DA MÃE e DATA DE NASCIMENTO.  Nos casos em que se fizer necessário consulta ao extrato da conta do cliente, não devemos mencionar que estamos consultando o extrato, ao invés disso, sugerimos utilizar as seguintes frases: “DE ACORDO COM OS NOSSOS SISTEMAS.../ VISUALIZAMOS EM NOSSOS SISTEMAS...”  Quando se tratar de valores para liquidação de operações, esses podem repassados aos clientes pelo 2º nível, informando sempre a expressão "em torno de" e deixar claro para o cliente que o valor informado se refere àquele dia, podendo sofrer variações a depender da data em que o cliente comparecer à agência de relacionamento.  **REPASSE DO PROTOCOLO**  Afim de mantermos a excelência e a conformidade em nossos atendimentos, o 2º nível deverá repassar o protocolo da demanda no início da ligação. O repasse do protocolo deverá ser realizado também quando o 1º nível transferir a ligação para o 2º nível e para os casos de ligações interrompidas, ocasião em que o 2º nível deverá retornar ao cliente para conclusão do atendimento. |
|  |

**DICAS PARA UM BOM ATENDIMENTO**



* Conheça seus clientes;
* Seja atencioso e simpático;
* Evite conversas longas;
* Seja bem informado;
* Respeite as regras da Instituição;

*Monitoria de Produtos e Serviços*