

**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES 007–MARÇO / 2018**

**CENTRO DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

|  |
| --- |
|  |
|  |
| **RECLAMAÇÃO - BOLETO NPC** |

Segue o modelo a ser utilizado no encaminhamento das demandas sobre o Crediamigo, envolvendo a Nova Plataforma de Cobrança.Deverá ser identificada e escolhida a situação que se aplica ao cliente (destacadas de amarelo, verde e azul), e excluir as outras duas. O encaminhando deverá ser para: **Grupo Gest. AMB. DE MICROFINANÇA URBANA** e respectiva gerência de Microfinanças.



**Reclamação (Boleto Nova Plataforma de Cobrança)**

Prezados Gestores,

O Centro de Relacionamento Banco do Nordeste foi contatado pelo cliente supracitado, a demanda está registrada em nosso Banco de Dados, conforme abaixo:

"**xxxx**"

1 - Para pagamento de parcelas a vencer

Contatamos o cliente e informamos que ele deverá comparecer à agência do Banco do Nordeste mais próxima para realizar o pagamento ou efetuá-lo por meio do Internet Banking BNB, até a data do vencimento da parcela.

2 - Para pagamento de parcelas em atraso

Contatamos o cliente e informamos que ele deverá comparecer à Unidade do Crediamigo para realizar o pagamento, quando será analisada a dispensa dos juros/mora.

3 - Para pagamento de parcelas vencidas já pagas com juros

Contatamos o cliente e informamos que ele deverá comparecer à Unidade do Crediamigo para ser analisada a possibilidade de ressarcimento dos juros/mora devido o pagamento em atraso, em decorrência dos problemas relacionados à Nova Plataforma de Cobrança.

Na oportunidade, pedimos desculpas pelos transtornos causados e informamos que o Banco do Nordeste está ciente da ocorrência e envidando esforços para solucionar a indisponibilidade com a maior brevidade.

 Diante do exposto, estamos encaminhando a demanda para conhecimento, ao tempo que informamos que estamos encerrando a demanda neste Centro de Relacionamento com Clientes.

Continuamos à disposição.

**Superintendência de Marketing e Comunicação**

**Ambiente de Marketing**

**Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão**



**ATENDIMENTO DE DEMANDAS DE CARTÃO DE CRÉDITO**



**ATENDIMENTO DEMANDAS DE CARTÃO DE CRÉDITO**

Buscando aprimorar e agilizar o atendimento às demandas operacionais relacionadas ao Produto Cartão de Crédito, foi disponibilizado o serviço de Central de Atendimento às Agências do Banco do Nordeste.

Desta forma as demandas devem ser encaminhadas para o e-mail e/ou ligar para o telefone abaixo:

E-mail: [BackOfficeBNB@csu.com.br](mailto:BackOfficeBNB@csu.com.br)

Telefone: (11) 2627-8893

As solicitações que devem ser direcionadas a essa Central são:

Análise e tratamento de demandas diversas sobre a operacionalização do produto cartão de crédito:

* Upgrade e downgrade (mudança no tipo de cartão);
* Alteração do limite – aumentar ou diminuir;
* Autorização de desbloqueio de Cartão Empresarial Capital de Giro;
* Solicitação de bloqueio de cartão;
* Contestações de compras – envio de carta de contestação;
* Solicitação de 2ª via de faturas, quando não estão disponíveis no Portal;
* Alteração da forma de pagamento da fatura para débito automático, ou cancelamento de débito automático;
* Inconsistências na pontuação do Programa de Fidelidade Nordeste Mais;
* Inconsistências em dados cadastrais apresentados no Portal de Cartão de Credito;
* Consultas de motivos de rejeição de compras;
* Consulta código de rastreamento do cartão;
* Consultas diversas sobre o produto.

Chamamos a atenção para o fato de que a referida Central atende apenas de forma institucional, ou seja, seu atendimento é para as agências no interesse dos seus clientes, assim, demandas enviadas pelos funcionários do Banco, em seu próprio interesse (como cliente) não serão atendidas. Estas demandas devem ser direcionadas para os meios usuais de atendimento ao cliente: Central de Atendimento do Cartão, Gerente de Negócios da Agência e Cliente Consulta.

Qualquer reclamação do serviço ou demora no atendimento deve ser informado na ferramenta [**http://demandasinternas/**](http://demandasinternas/)(na pagina principal da Intranet), Categoria: Ambiente de Produtos e de Serviços Bancários > Cartão de Crédito.

**C.c.p:**Grupo Gest. Agências - Mercado 1; Grupo Gest. Agências - Mercado 2; Grupo Gest. Agências - Mercado 3; Grupo Gest. Agências - Mercado 4; Grupo Gest. Agências - Mercado 5; GRUPO AMB. DE CREDITO COMERCIAL E DE CARTÕES; Grupo AMB. DE NEGOCIOS COM MICRO E PEQUENA EMPRESA; Grupo Gest. AMBIENTE DE NEGOCIOS EMPRESARIAIS E GOVERNO; Grupo AMBIENTE DE SUPORTE A REDE DE AGENCIAS; Grupo Gest. AMB. DE MICROFINANÇA URBANA; Grupo Gest. AMB. DE NEGOCIOS COM PF PMPR E AGRONEGOCIO; Grupo Superintendências Estaduais; Grupo CENTRO DE RELAC COM CLIENTES E INF AO CIDADAO; Ouvidoria; Grupo Func. Ambiente de Produtos e de Serviços Bancários; Grupo Gest. SUPER PRODUTOS E SERVICOS BANCARIOS; Grupo C. DE ORIENTAÇÃO AO CLIENTE INTERNO

**Ambiente de Crédito Comercial e de Cartões**



**ORIENTAÇÃO - GERENTES REGIONAIS DO CREDIAMIGO**

Demandas que envolvam questionamentos/Reclamação relacionados à Unidade do Crediamigo da Paraíba, deverão ser encaminhadas para **ADRIANO Silva Gomes da Rocha F117706** atual Gerente de Microfinanças Urbanas – RN.

Na ocasião, **NÃO** encaminhar demandas para LILIANA Fernandes Arruda de Brito F103365 pois a mesma não faz mais parte dessa Unidade.

### *Monitoria de Produtos e Serviços*

### *012352*