

RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES 002–OUTUBRO/2017

CENTRO DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
| **DEMANDAS ENVIADAS ÀS ÁREAS**  Em todas as demandas atendidas pelo 2º nível que forem encaminhadas aos Ambientes de Marketing e Comunicação, deverão ter na cópia a GLÁUCIA Furtado Brasil de Almeida F096547.  Além disso, antes de encerrar o prazo de resposta da Unidade (48 horas úteis), sem retorno, solicitamos que mantenham contato por telefone para reforçar a necessidade de retorno dentro do prazo. |
|  |

**GERÊNCIAS ESTADUAIS AGROAMIGO**

Segue relação e endereço eletrônico das Gerências Estaduais do Agroamigo, que SEMPRE devem ser envolvidas (na CÓPIA ou no PARA, a depender da demanda) na tratativas das demandas relacionadas ao programa. Inserir no campo destinatário do Outlook os respectivos endereços destacados abaixo:

Grupo Agroamigo – Gerência Estadual São Luis <[GRPAGROESTSL2@correio.intra.bnb](mailto:GRPAGROESTSL2@correio.intra.bnb)>;

Grupo Agroamigo – Gerência Estadual Teresina <[GRPAGROESTTER@correio.intra.bnb](mailto:GRPAGROESTTER@correio.intra.bnb)>;

Grupo Agroamigo – Gerência Estadual Fortaleza <[GRPAGROESTFOR@correio.intra.bnb](mailto:GRPAGROESTFOR@correio.intra.bnb)>;

Grupo Agroamigo – Gerência Estadual Salvador <[GRPAGROESTSAL@correio.intra.bnb](mailto:GRPAGROESTSAL@correio.intra.bnb)>;

Grupo Agroamigo – Gerência Estadual Maceió <[GRPAGROGERESMAC@correio.intra.bnb](mailto:GRPAGROGERESMAC@correio.intra.bnb)>;

Grupo Agroamigo – Gerência Estadual João Pessoa <[GRPAGROESTJP@correio.intra.bnb](mailto:GRPAGROESTJP@correio.intra.bnb)>;

Grupo Agroamigo – Gerência Estadual Aracaju [GRPAGROESTARA@correio.intra.bnb](mailto:GRPAGROESTARA@correio.intra.bnb);

Grupo Agroamigo – Gerência Estadual Recife <[GRPAGROESTREC@correio.intra.bnb](mailto:GRPAGROESTREC@correio.intra.bnb)>;

Grupo Agroamigo – Gerência Estadual Vitória da Conquista <[GRPAGROESTVT@correio.intra.bnb](mailto:GRPAGROESTVT@correio.intra.bnb)>;

Grupo Agroamigo – Gerência Estadual Natal [GRPAGROESTNAT@correio.intra.bnb](mailto:GRPAGROESTNAT@correio.intra.bnb);

Grupo Agroamigo – Gerência Estadual Montes Claros <[GRPAGROESTMC@correio.intra.bnb](mailto:GRPAGROESTMC@correio.intra.bnb)>

### AGROAMIGO - PERDA DO BÔNUS DE ADIMPLÊNCIA

Nas demandas envolvendo a perda de bônus de adimplência do Agroamigo, repassar ao cliente que "**existe cláusula no instrumento de crédito que prevê a concessão ou não de bônus. A concessão do bônus de adimplência cessará quando for atingido o teto operacional com direito a referido bônus, conforme normas divulgadas pelo Banco Central do Brasil. Para maiores esclarecimentos, procure a unidade do Agroamigo ou sua Agência de relacionamento".**

Dessa forma, vocês encaminharão a demanda para agência apenas para conhecimento, conforme modelo anexo. (anexar o infomail)

### DEMANDAS - CONSULTAS DE TED

### As demandas de consultas de TED devem ser encaminhadas para a Agência de Relacionamento do cliente. Caso seja necessário, inserir na cópia o GRUPO GEST. AMB. DE PROD. E DE SERV. BANCARIOS. Não devemos encaminhar demandas da natureza para o Grupo Pilotos de Reserva

### SUSPEITA DE FRAUDE – BOLETOS BANCÁRIOS

Demandas de clientes reclamando que pagaram boletos bancários com suspeita de fraude, sendo aparentemente do Banco do Nordeste, após recebimento dos comprovantes encaminhados pelo cliente, a demanda deverá ser encaminhada à Central de Produtos e Serviços Bancários, com cópia para Carlos GIOVANI T. Parente F087564.