

**RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES 006 – JANEIRO / 2018**

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

|  |
| --- |
|  |
|  |
| **ATENÇÃO! CASOS 5º DIA FEBRABAN**  Desde o dia **22/01/2018**, a nomenclatura 5º dos 5º deixou de ser utilizada. Passou a ser utilizada, uma nova nomenclatura para identificar o dia de resposta ao cliente. Cabe destacar que a alteração é apenas na nomenclatura, **não alterando os prazos de atendimento**.  Exemplo: Uma demanda recebida em 22/01/18, terá os seguintes prazos:     |  |  | | --- | --- | | **Nomenclatura anterior** | **Nova nomenclatura** | | 4º dia (25/01) | 3º dia (25/01) | | 5º dia (26/01) | 4º dia (26/01) | | 5º dos 5º (29/01) | 5º dia (29/01) |     Esta alteração visa manter a consonância com os relatórios apresentados à FEBRABAN.    **Na oportunidade, peço que respondam ao EDNARDO da Costa Silva C007045 e a KARLA Andréa Carvalho Colares C006516, o e-mail com o status do caso.**  Foi incluída mais uma opção de legenda: 3- Contato com o cliente, sem êxito. |
| **ATUALIZAÇÃO - GERENTES DE NEGÓCIOS DO CREDIAMIGO**  Informamos que, eventualmente, algum Gerente viaja para substituir Gerentes de Microfinanças em outras Gerências. Neste caso, para as resoluções de Demandas, sugerimos sempre contatar todos os Gerentes responsáveis por determinada Gerência.  As demandas para Gerência de Microfinanças do Rio Grande do Norte serão recebidas pelo funcionário **LÁZARO Fernando Serbeto de Almeida F138266 e WAGNER Pereira LOURENÇO da Silva F141860 até o dia 05/02**. O funcionário IRINEU Anacleto de Lira Filho F100099 não faz mais parte do Grupo Gest. GERÊNCIA DE MICROFINANÇA - R GRANDE DO NORTE.  Anexo, a listagem de gerentes atualizada |
| **REFORÇANDO - ALTERAÇÃO PROCEDIMENTO: SUBSTITUIÇÃO DAS CARTAS POR SMS E E-MAIL**  **ORIENTAÇÕES PARA O 2º NÍVEL**  Nas situações em que não foi possível repassar ao cliente a resposta da demanda, devido ao insucesso nas tentativas de contato por telefone, devemos seguir o processo abaixo:     * 1. Na data em que a resposta da demanda for recebida, o 2º nível realizará **3 tentativas** de contato com o cliente, para cada telefone informado na demanda, mantendo sempre o intervalo mínimo de 2 horas entre as tentativas. Exemplo: consta registrado no Clarify dois telefones do contato para o cliente; o funcionário irá realizar 1 (uma) tentativa de contato para cada telefone registrado. Caso não tenha sucesso, deverá realizar mais 2 (duas) tentativas para cada telefone e repetir esse procedimento após 2 horas, até completar as 3 tentativas para cada telefone. Para os Analistas que trabalham 6h, certamente, haverá situações em que a terceira tentativa só poderá ocorrer no dia posterior.   2. Caso não tenha êxito nas 3 tentativas, o funcionário solicitará o envio de SMS a equipe de suporte 2º nível (**Para:** DELMAR Pereira de Freitas C014920 e VIVIANE Bezerra Ávila C002713. **C/C:**  EDNARDO da Costa Silva C007045 e KARLA Andréa Carvalho Colares C006516). O teor do SMS é o seguinte: Prezado Sr. informamos que o SAC do BNB já tem resposta da sua demanda BNxxxxxxxx. Gentileza retornar para o 0800 728 3030.   3. Registrar no campo "Solução Adotada" as datas e horários das tentativas de contato;   4. Para os clientes que possuem e-mail, além do SMS, será enviado um e-mail ao cliente com o mesmo teor da carta atualmente utilizada. Utilizar o modelo de e-mail salvo no caminho [U:\Marketing\Cliente Consulta\Modelos de encaminhamento de demandas do 2º nível](file:///\\D001TEC01\Areas%20-%20D001TEC01\Marketing\Cliente%20Consulta\Modelos%20de%20encaminhamento%20de%20demandas%20do%202º%20nível), incluir a caixa do Banco na cópia das mensagens, inserir a matrícula no final do infomail, incluir o número do protocolo da demanda no assunto da mensagem. O e-mail deverá ser enviado com cópia oculta para a equipe de suporte 2º nível (DELMAR Pereira de Freitas C014920;VIVIANE Bezerra Ávila C002713; EDNARDO da Costa Silva C007045 e KARLA Andréa Carvalho Colares C006516), bem como colado no histórico do caso.   5. Em seguida, a demanda será encerrada pelo 2º nível.   6. Caso o cliente não tenha celular nem e-mail, fica mantido o envio da carta.   **NOVOS MODELOS - INFOMAILS CANAL RECEPTIVO VOZ** |

Os Infomails do Canal Receptivo Voz alterados de acordo com o novo modelo adotado pelo Banco.

[U:\Cliente Consulta\Modelos de encaminhamento de demandas do 2º nível\SAC](file:///\\G26MSCP28\Centro%20de%20Relac%20com%20Clientes%20e%20Inf%20ao%20Cidadao\Cliente%20Consulta\Modelos%20de%20encaminhamento%20de%20demandas%20do%202º%20nível\SAC)

### *Monitoria de Produtos e Serviços*

### 