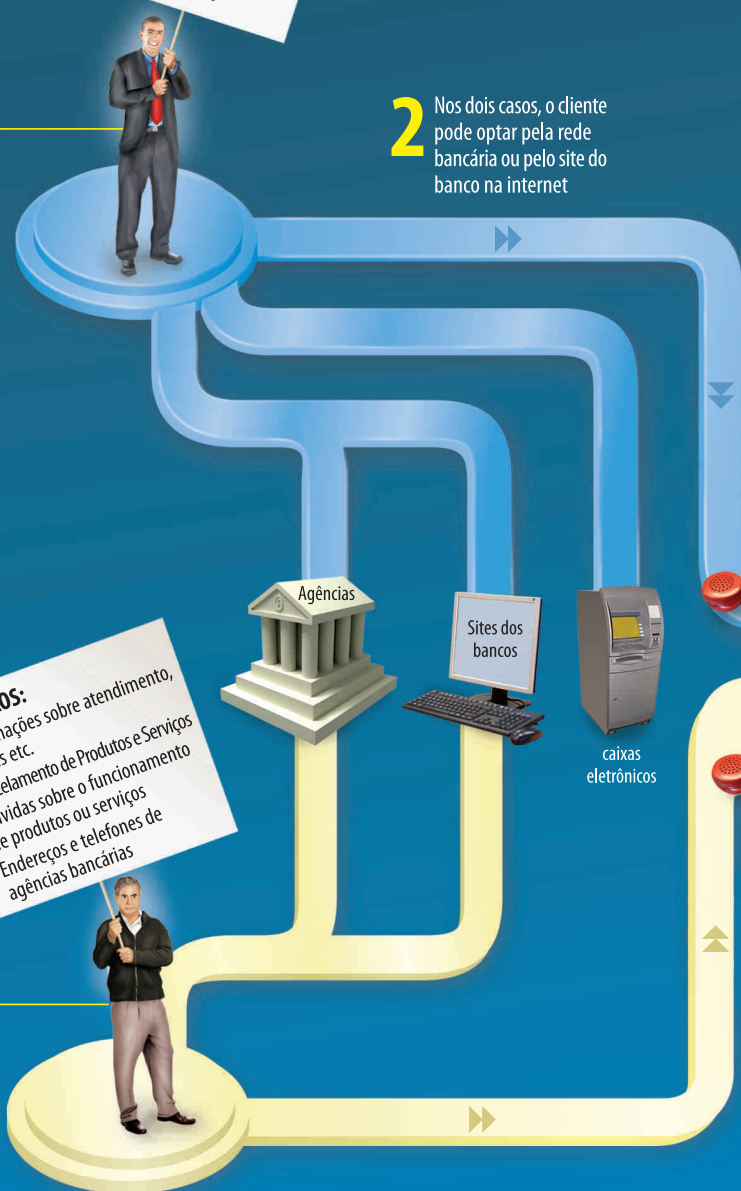


1 O cliente deve optar pelo canal de relacionamento com o banco de acordo com sua necessidade:

- EXEMPLOS:**
- Consulta de saldos
 - Saques
 - Transferências
 - Aplicações
 - Pedido de talão de cheques

EXECUÇÃO REGULAR DE SERVIÇOS

2 Nos dois casos, o cliente pode optar pela rede bancária ou pelo site do banco na internet



- EXEMPLOS:**
- Reclamações sobre atendimento, tarifas etc.
 - Cancelamento de Produtos e Serviços
 - Dúvidas sobre o funcionamento de produtos ou serviços
 - Endereços e telefones de agências bancárias

SOLUÇÃO DE PROBLEMAS

3 Caso o cliente opte por entrar em contato com o banco por telefone, há dois tipos de dois tipos de canais distintos:

BANCO POR TELEFONE



Custo da chamada

Horário de funcionamento

Identificação

Atendimento

Ligação tarifada e/ou gratuita

a critério de cada instituição

Número da agência, conta, senha pessoal, entre outros dispositivos de segurança

Ênfase no atendimento eletrônico

SAC

Ligação gratuita

24 horas por dia, diariamente

Não há necessidade de identificação prévia para ter acesso ao atendimento

Ênfase no atendimento pessoal, através de contato direto com operador

5 OUVIDORIA

Representa os interesses dos consumidores dentro da instituição. É também a última instância de solução dos problemas não resolvidos nos canais anteriores

PROBLEMA NÃO RESOLVIDO

4

Para todas as reclamações e pedidos de cancelamento o cliente receberá um número de protocolo, para que possa acompanhar o andamento do processo. O banco tem até cinco dias úteis para fornecer uma resposta à demanda do cliente