



# **Política de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços**

---

**Agillitas Soluções de Pagamento**

## 1. Objetivo

Estabelecer diretrizes de relacionamento com clientes e usuários abrangendo as fases de pré-contratação, de contratação e de pós-contratação com o objetivo de desenvolver todas as etapas do processo assim como as atividades de pós-vendas, com ética, responsabilidade, transparência para garantir a imagem e credibilidade da instituição e o relacionamento sustentável com clientes e usuários dos produtos e serviços comercializados pela Agillitas Soluções de Pagamentos.

## 2. Diretrizes

### 2.1. Diretrizes específicas de pré-contratação ao cliente e usuários:

- Estar presente em todo o processo de prospecção disponibilizando informações clara, transparentes e com ética;
- Oferecer soluções para garantir maior eficiência e resultados ao negócio do cliente;
- Garantir que as estratégias e diretrizes das políticas comerciais atendam às necessidades dos nossos parceiros e da Agillitas
- Manter excelência no atendimento no processo de pré-contratação do cliente garantido satisfação e qualidade;
- Manter canais de prospecção disponíveis para garantir a comunicação com os clientes e parceiros; e
- Treinar os clientes e usuários das plataformas.

<https://www.agillitas.com.br/contato>

11 3098-7600 (opção2): Vendas Corporativas

11 817-0850 (opção2): Vendas Corporativas

### 2.2. Diretrizes específicas de contratação ao cliente e usuários:

- Identificar, qualificar e classificar os clientes de acordo com os normativos do órgão regulador e as leis vigentes;

- Cumprir os prazos estipulados de implantação de clientes tornando o processo de Onboarding mais eficiente e eficaz;
- Realizar o cadastro de empresas nas plataformas com agilidade, conforme os parâmetros de contratação, para garantir a satisfação dos clientes e usuários dos produtos e serviços;
- Capacitar as equipes internas no que diz respeito a documentações necessárias para a implantação de clientes com transparência e ética; e
- Colaborar com melhorias buscando inovação nos processos de cadastro e formalização de contratos.

### 2.3. Diretrizes específicas de relacionamento ao cliente e usuários:

- A organização tem como objetivo um relacionamento transparente e ético em todas as etapas de atendimento, em concordância ao código de conduta e ética interno;
- É imprescindível fazer com que o cliente se sinta bem durante todo o atendimento, ter empatia, ser prestativo, estar presente, realizar atendimento personalizado, resolver o problema e esclarecer dúvidas;
- Monitorar os atendimentos com objetivo de identificar, através de indicadores de performance, as melhorias necessárias para garantir a excelência do serviço de atendimento prestado aos clientes e usuários;
- Treinar constantemente os colaboradores para entendimento dos processos, produtos e serviços para obter excelência nos atendimentos e execução de atividades;
- Disponibilizar informações claras, objetivas, informar prazos, características sobre o uso (termos e condições gerais de uso) e tarifas (tabela de tarifas) dos produtos e serviços;
- Garantir a disponibilidade, assim como a divulgação, dos canais de voz, chat, fale conosco, WhatsApp, e-mails, nas plataformas utilizadas por clientes contratantes, site institucional, verso do cartão e folheteria de cartões;
- Atuar com canais exclusivos para receber e tratar reclamações, sugestões e elogios; e
- Aplicar pesquisa de satisfação relacionada aos serviços de atendimento prestado com o objetivo de monitorar a experiência obtida durante o atendimento e entender as oportunidades de melhorias.

Ouvidoria: <https://www.agillitas.com.br/ouvidoria/>

0800 722 0132 – Disponível de segunda à sexta das 9h às 18h Horário de Brasília;



Relacionamento ao cliente e usuários de produtos e serviços

Data Inicial: Setembro/2022

Data Atualização: Setembro/2022

POL PRD 01

Central de Relacionamento: [relacionamento@agillitas.com.br](mailto:relacionamento@agillitas.com.br)

4003-0778: Capitais e Regiões Metropolitanas

3817-0778: Demais Localidades

0800-720-7777: Deficientes Auditivos

Atendimento a Pessoa Jurídica: [backoffice@agillitas.com.br](mailto:backoffice@agillitas.com.br)

Disponível de segunda à sexta das 8h às 18h Horário de Brasília

3098-7600 - Opção 3 para Empresas e opção 4 para Parceiros

Atendimento Pagadoria: [suporte@pagadoria.com.br](mailto:suporte@pagadoria.com.br)

Disponível de segunda à sexta das 8h às 18h Horário de Brasília;

3098 7799 e 3817 0888 Capitais e Regiões Metropolitanas

30035589 Demais Localidades