

# DRC



Renegociação.

**Definição:**

Procedimento destinado quando o cliente que relata na manifestação ou deixa claro que quer **renegociar**;

Canais de entrada:

**1ª Instancia:** SAC/Alô Bradesco fale conosco central transacional (atendimento primário, registro de reclamação no SAC). Agência, cadastro positivo, Consumidor.gov, reclame aqui, redes sociais (Facebook, Twitter, Instagram etc.).

**2ª instancia:** Procon, Bacen, Carta, Imprensa, Ouvidoria.

**Importante:** Em casos que cliente mencionar acordo realizado: **feirão Limpa nome Serasa/Site Serasa e acordo não foi contabilizado e/ou pagamento não baixado**;

**OBS:** incluir as informações consultadas e encontradas na minuta de análise para montagem da conclusão do caso e resposta.

- **1º Passo: Abrir minuta:**
1. Abrir a “Minuta no Word/ Bloco de Notas / Notas autoadesivas” para anotação das informações e montagem de análise;
  2. [seguir para o 2º passo;](#)
- **2º Passo: Consultar a manifestação no SACL;**
1. Acessar o SACL;
  2. Clicar em “Tratamento”;
  3. Clicar em “Consulta Protocolo Gestor”;
  4. Tipo de Pesquisa: Selecionar “Protocolo”;
  5. Inserir o número no campo Protocolo;
  6. Clicar em “Consultar”;
  7. Clicar em “1ª Manifestação”;
  8. Clicar em “Visualizar Impressão”;
  9. Verificar qual “canal de entrada” da manifestação;
  10. Analisar o “Histórico de Resposta”;
  11. Analisar o campo “Consultar anexos” (quando houver);
  12. Consultar campos de direcionamento e verificar se está com “trava”;
  13. [Seguir para o 3º passo;](#)
- **3º Passo: Verificar na “REST” e localizar quais os apontamentos do cliente;**
- Acessar “REST” e Identificar os apontamentos, [seguir para o 4º passo;](#)
- **4º Passo: Verificar quais carteiras o cliente possui em seu nome na “RISC”;**
- Identifique o nome da carteira localizada através da planilha de “Carteira”; [seguir para o 5º passo;](#)
- **5º Passo: Sobre qual carteira se trata a relação do cliente?**
- Localizadas carteiras *comerciais ou EAVM*, crédito imobiliário, [seguir para o 6º passo;](#)
  - Localizadas *carteiras da BBF*; [seguir para o 20º passo;](#)
  - Localizadas carteiras financiamento de veículos na Agência: **146, 437, 476, 501 ou 621**, [seguir para o 6º passo;](#)
  - Localizadas *carteiras BP - EMP EMI SIA*, [seguir para o 31º passo;](#)
  - Localizadas *consignadas* atendidos pelo Banco *carteiras 269, 700 ou 708*, [seguir para o 6º passo;](#)
  - Localizadas carteiras *Losango, Private Label*, [seguir para o 16º passo;](#)
  - Localizadas carteiras IBI ou Bradescard, Consórcios, [seguir para o 18º passo;](#)
- **6º Passo: Verificar nas rotinas “LPCL 6” valores que o cliente possui em aberto;**
- Verificar os valores que o cliente possui em aberto referente a carteira reclamada para análise, [seguir para o 7º passo;](#)
- **7º Passo: Para as carteiras *consignadas atendidos pelo Banco 269, 700 ou 708, crédito imobiliário ou financiamento de veículos na Agência*, análise na LPCL 6 foi verifique o status da carteira.**
- Carteira com status “LP”, [seguir para o 10º passo;](#)
  - Carteira com status “MORA”, [seguir para o 8º passo;](#)

- 8º Passo: Acionar a agência do cliente para renegociação;
  - Solicitaremos para a **agência do cliente** através do e-mail, inserir as informações da reclamação no e-mail e aguardar retorno da mesa para seguir com a tratativa. ([Clique aqui para enviar e-mail com o modelo de área externa](#)), [seguir para 9º Passo](#);
- 9º Passo: Recepcionamos o retorno da mesa de negociação de contato com o cliente?
  - **Sim**: Formalizar a resposta da **agência sobre** contato realizado com o cliente, [seguir para 39º Passo](#);
  - **Não**: Formalizar a tentativa de contato da **agência ao** cliente, com todas as informações disponibilizadas, [seguir para 39º Passo](#);
- 10º Passo: após consulta da “REST, RISC, LPCL 6” temos todas as informações anotadas na minuta para tratativa?
  - **Sim**: [seguir para 11º Passo](#);
  - **Não**: Anotar todas as informações consultadas para seguir a tratativa corretamente, [retornar para 10º Passo](#);
- 11º Passo: Consultar a rotina “LPCL 25” para verificar se carteira está em fase amigável ou jurídica, e sobre qual assessoria encontra a carteira reclamada;
  - Carteira em fase **amigável**, [seguir para 12º Passo](#);
  - Carteira em fase **Jurídica**, [seguir para 14º Passo](#);
  - Carteira em fase **amigável** sobre gestão da **RCB**, [seguir para 12º Passo](#);
- 12º Passo: Acionar a mesa de negociação para renegociação;
  - Solicitaremos para a **mesa de negociação** através do e-mail : [propostadrc@bradesco.com.br](mailto:propostadrc@bradesco.com.br), inserir as informações da reclamação no e-mail e aguardar retorno da mesa para seguir com a tratativa. ([Clique aqui para enviar e-mail com o modelo de área externa](#)), [seguir para 13º Passo](#);
- 13º Passo: Recepcionamos o retorno da mesa de negociação de contato com o cliente?
  - **Sim**: Formalizar a resposta da **mesa de negociação** sobre contato realizado com o cliente, [seguir para 39º Passo](#);
  - **Não**: Formalizar a tentativa de contato da **mesa de negociação** ao cliente, com todas as informações disponibilizadas, [seguir para 39º Passo](#);
- 14º Passo: Caso carteira reclamada esteja em fase jurídica “COD 99” encaminhar caso para o DEJUR, manifestação está com trava de direcionamento?
  - **Sim**: Caso esteja com trava seguir com direcionamento, solicitar subsídios de tratativa ao departamento “DEJUR – 4040”, ([Clique aqui para modelo de trava direcionamento](#)), [seguir para 15º Passo](#);
  - **Não**: Redirecionar manifestação via SACL ao “DEJUR – 4040”, informar as consultas realizadas no DRC - 4120, [seguir para 41º Passo](#);
- 15º Passo: Após retorno do departamento DEJUR, verificar se a tratativa foi realizada. Todas as informações foram disponibilizadas pelo departamento?
  - **Sim**: Incluir a mensagem do SACL conforme informado pelo departamento, [seguir para 41º Passo](#);
  - **Não**: Solicitar ao departamento todas as informações para finalização correta no SACL da tratativa que está com trava no DRC - 4120, [retornar ao 15º passo](#)

- 16º Passo: Localizada carteira *Losango ou Cartões Private Label*, verificar se está com *trava de redirecionamento* no SACL, manifestação está com trava de redirecionamento?
- **Sim:** Acionar a mesa de negociação para renegociação através do e-mail [propostadrc@bradesco.com.br](mailto:propostadrc@bradesco.com.br), inserir as informações da reclamação no e-mail e aguardar retorno da mesa para seguir com a tratativa. [\(Clique aqui para enviar e-mail com o modelo de área externa\)](#), seguir para 17º Passo;
  - **Não:** Redirecionar manifestação no SACL ao departamento responsável junções, [seguir para 41º Passo](#);
    - 9080 – Losango;
    - 4027 – Cartões Private Label;
- 17º Passo: Recepcionamos o retorno da mesa de negociação de contato com o cliente?
- **Sim:** Formalizar a resposta da *mesa de negociação* sobre contato realizado com o cliente, [seguir para 39º Passo](#);
  - **Não:** Formalizar a tentativa de contato da *mesa de negociação* ao cliente, com todas as informações disponibilizadas. [seguir para 39º Passo](#);
- 18º Passo: Localizada carteira *Cartões IBI, Bradescard ou Consórcios*, verificar se está com *trava de redirecionamento* no SACL, manifestação está com trava de redirecionamento?
- **Sim:** Caso esteja com trava seguir com direcionamento no SACL, solicitar subsídios de tratativa ao departamento correto, aguardar o retorno da área para seguir. [\(Clique aqui para modelo de trava direcionamento\)](#) [seguir para 19º Passo](#);
    - 5404 – Cartões IBI;
    - 8929 – Bradescard;
    - 6565 – Consórcios;
  - **Não:** Redirecionar manifestação no SACL ao departamento responsável, [seguir para 41º Passo](#);
    - 5404 – Cartões IBI;
    - 8929 – Bradescard;
    - 6565 – Consórcios;
- 19º Passo: Após retorno do departamento, verificar se a tratativa foi realizada. Todas as informações para tratativa estão disponibilizadas?
- **Sim:** Incluir a mensagem do SACL conforme informado pelo departamento, [seguir para 41º Passo](#);
  - **Não:** Solicitar ao departamento todas as informações para finalização correta no SACL da tratativa que está com trava no DRC - 4120, [retornar ao 18º passo](#);
- 20º Passo: Possui acesso ou já possui subsídio da tela do “MCSI”?
- **Sim:** Consultar a tela do “MCSI” e verificar o campo - “SIT. COBRANCA” a situação de cobrança. [seguir para 21º Passo](#);
  - **Não:** Subsídios para área interno DRC, solicitando a tela do “MCSI” tela principal, histórico, detalhamento do contrato, para localizar situação de cobrança, aguardar retorno da área interna. [\(Clique aqui para modelo de área interna DRC\)](#), [retornar ao 20º passo](#)

- 21º Passo: verificar as informações do contrato (*“situação em cobrança”, parcelas, vencimentos, pagamento e histórico*), temos todas as informações anotadas na minuta para tratativa?
- **Sim:** seguir para 22º Passo;
  - **Não:** Anotar todas as informações consultadas para seguir a tratativa corretamente, retornar para 21º Passo;
- 22º Passo: Após analisar as informações anotadas na minuta, *“verificar o detalhamento do contrato (F12)”* para localizar a carteira em fase amigável ou jurídica, e sobre qual assessoria encontra a carteira reclamada.
- No campo *“COBR:”* Carteira em fase *amigável*, seguir para 23º Passo;
  - No campo *“JUR:”* Carteira em fase *Jurídica*, seguir para 25º Passo;
  - Carteira em fase *Jurídica ou amigável* sobre *gestão da RCB*, seguir para 27º Passo;
  - Situação *“sem assessoria cadastrada”*, seguir para 29º Passo;
- 23º Passo: Conforme verificado carteira localizada em fase *amigável*;
- Localizaremos na planilha de *“área Interna e Área Externa DRC”*, o e-mail da assessoria responsável, seguir item abaixo;
  - Solicitaremos para a assessoria entrar em contato com cliente e efetuar a renegociação da dívida localizada e aguardar retorno da assessoria para seguir com a tratativa. [\(Clique aqui para modelo de área externa\)](#), seguir para 24º Passo;
- 24º Passo: Após retorno da assessoria, foi realizado o contato com o cliente?
- **Sim:** Formalizar a resposta da assessoria sobre contato realizado com o cliente, [seguir para 39º Passo](#);
  - **Não:** Formalizar a tentativa de contato da assessoria ao cliente, com todas as informações disponibilizadas. [seguir para 39º Passo](#);
- 25º Passo: Conforme verificado carteira em fase jurídica *“JUR:”* devemos encaminhar caso para o *BBF*, manifestação está com trava de direcionamento?
- **Sim:** Caso esteja com trava seguir com direcionamento, solicitar subsídios de tratativa ao departamento *“BBF – 6241”*, [\(Clique aqui para modelo de trava direcionamento\)](#), seguir para 26º Passo
  - **Não:** Redirecionar manifestação via SACL ao *“BBF – 6241”*, informar as consultas realizadas no DRC - 4120, [seguir para 41º Passo](#);
- 26º Passo: Após retorno do departamento *BBF*, verificar se a tratativa foi realizada. Todas as informações foram disponibilizadas pelo departamento?
- **Sim:** Incluir a mensagem do SACL conforme informado pelo departamento, [seguir para 41º Passo](#);
  - **Não:** Solicitar ao departamento todas as informações para finalização correta no SACL da tratativa que está com trava no DRC - 4120, [retornar ao 25º passo](#)
- 27º Passo: Possui acesso ou já possui subsídio da tela do *“ALPHERATZ”*?
- **Sim:** Consultar a tela do *“ALPHERATZ”* para localizar a assessoria responsável,
    - caso localizado no campo unidade de negócio nome: *“System”*, solicitar subsídios para a *RCB*, solicitando a inclusão da *“assessoria responsável”* através do e-mail localizado na planilha área externa e interna (***RCB- Itapeva nos casos***)

**system**), aguardar retorno da área interna. [\(Clique aqui para modelo de área externa\)](#), [seguir abaixo](#);

- Consultar a tela do **“ALPHERATZ”** para localizar a assessoria responsável, direcionar para assessoria realizar a renegociação, aguardar retorno da assessoria [\(Clique aqui para modelo de área externa\)](#), [seguir para 28º Passo](#);
  - **Não:** Subsídios para área interno DRC, solicitando a tela do **“ALPHERATZ”** para localizar assessoria responsável, aguardar retorno da área interna. [\(Clique aqui para modelo de área interna DRC\)](#), [retornar ao 24º passo](#);
- **28º Passo: Após retorno da assessoria, foi realizado o contato com o cliente?**
- **Sim:** Formalizar a resposta da assessoria sobre contato realizado com o cliente, [seguir para 39º Passo](#);
  - **Não:** Formalizar a tentativa de contato da assessoria ao cliente, com todas as informações disponibilizadas. [seguir para 39º Passo](#);
- **29º Passo: Solicitar subsídios para *Preposto DRC*:**
- Solicitar para **“verificação de atraso sem assessoria cadastrada.”** [\(Clique aqui para modelo de área interna DRC\)](#), e aguardar retorno da assessoria para seguir com a tratativa, [seguir para 30º Passo](#);
- **30º Passo: ao recepcionar os subsídios. Consta evidências em anexo e as informações solicitadas?**
- **Sim:** Seguir a tratativa, [retornar para 22º Passo](#);
  - **Não:** Solicitar a correção das informações para que seja realizada, [retornar para 29º Passo](#);
- **31º Passo: Possui acesso ou já possui subsídio da tela do *“SICOB”*?**
- **Sim:** Consultar a tela do **“SICOB”**. [seguir para 32º Passo](#);
  - **Não:** Solicitar subsídios para área interno DRC, solicitando a tela do **“SICOB”** tela principal, tela de info. de parcelas (últimos 12 meses/ ou parc. Específica), aguardar retorno da área interna. [\(Clique aqui para modelo de área interna DRC\)](#), [retornar ao 31º passo](#);
- **32º Passo: Verificar e anotar as informações da *“tela principal”* dos campos de (*“data do próximo venc.”*, *“Contrato”*, *“Bloqueio”*, *“Assessoria”*, *“Serasa, SPC, Quod”*, *“ajuizado”*, *“Observação”*), temos todas as informações anotadas na minuta para tratativa?**
- **Sim:** [seguir para 33º Passo](#);
  - **Não:** Anotar todas as informações consultadas para seguir a tratativa corretamente, [retornar para 32º Passo](#);
- **33º Passo: Ao verificar as informações do campo de *“Bloqueio”*, contrato está bloqueado?**
- **Sim:** será necessário encaminhar a manifestação para o **DON** realizar a tratativa, [seguir para 34º Passo](#);
  - **Não:** [seguir para 36º Passo](#);
- **34º Passo: caso está com trava de direcionamento?**
- **Sim:** Caso esteja com trava seguir com direcionamento no SACL, solicitar subsídios de tratativa ao departamento **“DON – 4510”**, aguardar o retorno da área para seguir. [\(Clique aqui para modelo de trava direcionamento\)](#) [seguir para 35º Passo](#);

- **Não:** Redirecionar manifestação no SACL ao departamento responsável “DON – 4510”, [seguir para 41º Passo;](#)
- **35º Passo:** Após retorno do departamento, verificar se a tratativa foi realizada. Todas as informações para tratativa estão disponibilizadas?
- **Sim:** Incluir a mensagem do SACL conforme informado pelo departamento, [seguir para 41º Passo;](#)
  - **Não:** Solicitar ao departamento todas as informações para finalização correta no SACL da tratativa que está com trava no DRC - 4120, [retornar ao 34º passo;](#)
- **36º Passo:** Analisar a tela de “*info. parcela*”.
- Verificar o campo “*data do vencimento*”, olhar se tem mais de 1 parcela em aberto;
  - Verificar o campo “*data de movimentação*” localizar a última pagamento baixado;
  - [Seguir para 37º Passo;](#)
- **37º Passo:** Identificado parcelas em aberto, verificar o campo “*Assessoria*” fase amigável, ou campo “*ajuizado*” fase jurídica, e sobre qual assessoria encontra a carteira reclamada.
- Localizaremos na planilha de “*Area Interna e Area Externa DRC*”, o e-mail da assessoria responsável; [seguir item abaixo;](#)
  - Solicitaremos para a assessoria entrar em contato com cliente e efetuar a renegociação da dívida localizada, e aguardar retorno da assessoria para seguir com a tratativa. [\(Clique aqui para modelo de área externa\), seguir para 38º Passo;](#)
- **38º Passo:** Após retorno da assessoria, foi realizado o contato com o cliente?
- **Sim:** Formalizar a resposta da assessoria sobre contato realizado com o cliente, [seguir para 39º Passo;](#)
  - **Não:** Formalizar a tentativa de contato da assessoria ao cliente, com todas as informações disponibilizadas. [seguir para 39º Passo;](#)
- **39º Passo:** Cliente possui e-mail para resposta?
- **Sim:** Elaborar e enviar e-mail ao cliente de acordo com o modelo padrão de resposta, [\(Clique aqui para modelo e-mail ao cliente\), seguir para 41º Passo,](#)
  - **Não:** [Seguir 40º Passo;](#)
- **40º Passo:** cliente possui telefone de contato?
- **Sim:** Entrar em contato com o cliente, (realizar 3 tentativas ao cliente durante 3 períodos do dia), e informar a solução da tratativa, [seguir para 41º Passo;](#)
- “Bom dia/Boa tarde/Boa noite!  
 (Se apresentar com nome)  
 Falo em nome do banco Bradesco, poderia falar com (nome do cliente)?  
 (Realizar devolutiva ao cliente e explicação)”*
- **Não:** [seguir para 41º Passo,](#)
- **41º Passo:** Finalizar resposta no sistema SACL:
1. Clicar em “1ª Manifestação”
  2. Clicar em “Responder”
  3. Colar a Resposta de finalização (a mesma utilizada no WF)



4. [seguir para 42º Passo](#)

➤ **42º Passo:** No campo **“Contatou cliente”**, houve contato efetivo com cliente? (e-mail ou telefone).

- **Sim:** (quando ocorrer contato efetivo ou quando enviar e-mail) [seguir para 43º Passo](#)
- **Não:** (para quando não conseguir contato com o cliente) [seguir para 44º Passo](#)

➤ **43º Passo:**

1. No campo **“Data do contato”**, inserir data do contato
2. No campo **“Hora do contato”**, inserir horário do contato com cliente
3. [seguir para 42º Passo](#)

➤ **44º Passo:**

1. No campo **“motivo por não contatar o cliente”**, inserir o motivo correto
2. No campo **“Descrição motivo por não contatar o cliente”**, inserir o motivo de não conseguir falar com cliente, [seguir para 45º Passo](#)

➤ **45º Passo:**

1. Inserir as informações Sigilosas quando necessário (apontamentos do cliente)
2. No campo **“Causa”**, inserir **“causa da manifestação do cliente”**
3. No campo **“Julgamento”**: Selecionar
4. **Improcedente** (quando a análise for improcedente)
5. **Procedente** (quando a análise for procedente)
6. No campo **“Via de Solução”**: Selecionar
7. **E-mail** (quando for e-mail)
8. **Telefone** (quando for telefone)
9. **Sem contato com cliente** (quando não conseguir falar com cliente)
10. **Deseja atribuir responsabilidade a outra dependência?**
  1. **Sim** (para atribuir)
  2. **Não** (para não atribuir)
11. No campo **“Anexar Arquivo”** (inserir evidência do e-mail enviado ao cliente)
12. Clicar em **“Concluir”** [seguir para 46º Passo](#)

➤ **46º Passo: Finalizar no Gerenciador:**

1. Abrir Gerenciador SACL
2. Clicar na opção **“SACL”**
3. Selecionar opção **“Consulta dados – SACL”**
4. Inserir no campo **“Número do SACL”**, o número do Protocolo
5. Clicar em **“Pesquisar”**
6. Clicar no campo **“Número Protocolo”** para selecionar o cliente
7. No campo **“Dpto que direcionou”** selecionar o departamento
8. No campo **“Carteira”** preencher **“carteira localizada”**
9. No campo **“Produto”** selecionar o produto
10. No campo **“Motivo da reclamação”** selecionar o motivo da manifestação;
11. No campo **“Data Envio”** inserir data atual
12. No campo **“Data Resposta”** inserir data atual
13. Clicar em **“Salvar”**
14. No campo **“Status Protocolo”** preencher:
  - a. **Improcedente** (se for improcedente)



**b. Procedente** (se for procedente)

**c. Redirecionado** (se for redirecionado)

15. No campo **"Resposta"** inserir **"resposta informada no SACL/WF"**

16. Clicar em **"Salvar"**

**MODELO (AGÊNCIA)**

Assunto: Canal (xxxxxx) - protocolo (xxxxx) - Manifestações Bradesco 4120 DRC.

Prezada Agência,

Com o compromisso de atender aos Canais de Manifestações de clientes do Banco Bradesco, identificamos a necessidade de envolvê-los nesta tratativa.

O **tempo de resposta das Agências é de 4 horas** após o recebimento desta mensagem, e contribuirá para que o cliente tenha um retorno final no prazo estabelecido pelo Banco Central e Ouvidoria.

NOME CLIENTE:

CPF:

RECLAMAÇÃO DO CLIENTE: *(COLAR AQUI A RECLAMAÇÃO SACL DO CLIENTE, E ANEXAR AS EVIDÊNCIAS NECESSÁRIAS SE TIVER NO SACL)*

**DRC REQUER:** *(DESTACAR AQUI ORIENTAÇÕES DOS SUBSÍDIOS)*

ATENDIMENTO AGÊNCIA:

Com base na solicitação acima, favor descrever de forma clara a tratativa realizada na manifestação do cliente e nas solicitações do Requer.

Solicitamos por gentileza, identificar o problema do cliente, atuar na solução, e nos enviar, todos os esclarecimentos e subsídios necessários para que o DRC possa consolidar e finalizar a manifestação de forma conclusiva no SACL.

Caso efetue contato com cliente por e-mail ou telefone pedimos a gentileza de incluir essas informações na resposta. Ressaltamos que a falta de informações acarretará o reenvio a agência com pedido de complemento.

<<Está é uma mensagem enviada pelo sistema de WORKFLOW do 4120/DRC. Solicitamos que não altere o assunto desta mensagem para que a ferramenta capte a sua resposta. >>



## MODELO (AREA EXTERNA)

(E-mail do cliente)

Assunto: Canal (xxxxxx) - protocolo (xxxxx) - Manifestações Bradesco 4120 DRC.

Prezada Empresa xxxxx

Com o compromisso de atender as solicitações recebidas pelos canais de manifestações de clientes do Banco Bradesco, peço a máxima atenção na tratativa desta Manifestação. A partir da solicitação dos subsídios o tempo de retorno será de até 4 horas. Se essa solicitação ocorrer após às 17h00, aguardamos a resposta até às 10h00 do dia subsequente.

### DRC REQUER:

**NOME CLIENTE:** XXXXX

**CPF:** XXX.XXX.XXX-XX

**TELEFONE:** XXXXX

**E-MAIL:** XXXXXX

**SOLICITAMOS:** Responder todos os questionamentos com clareza:

1. Esclarecer/detalhar todos os pontos reclamados pelo cliente (Contrato/Carteira/Nome do Produto/ N° Cartão. Se o contrato está em Dia e/ou atraso e outras informações relevantes para a tratativa desta reclamação).
2. Opções de proposta, à vista e parcelado - validade da proposta, e telefone de contato da assessoria
3. Enviar os SUBSÍDIOS e se necessário ANEXOS das evidencias relacionados a demanda.
4. Contatar o cliente/reclamante para esclarecimentos/retratação, informar o ocorrido e a solução.
5. Informamos ser obrigatório o envio das informações das tentativas (mínimo de 03 tentativas em horários diferentes) e nos retornar informando a data, hora exata, quais telefones.
6. Caso não consiga contato, favor enviar e-mail solicitando retorno (se houver cadastrado).

BANCO BRADESCO S.A

Gestão de Manifestações de Clientes

4120 DRC - Departamento de Recuperação de Crédito

## RETORNAR PASSO

8°

12°

16°

23°

27°

37°



## MODELO (AREA INTERNA DRC)

Assunto: Canal (xxxxxx) - protocolo (xxxxx) - Manifestações Bradesco 4120 DRC.

Prezada Área Interna do DRC,

Com o compromisso de atender as solicitações recebidas pelos canais de manifestações de clientes do Banco Bradesco, peço a máxima atenção na tratativa desta Manifestação.

A partir da solicitação dos subsídios o tempo de retorno será de até 4 horas. Se essa solicitação ocorrer após às 17h00, aguardamos a resposta até às 10h00 do dia subsequente.

**DRC REQUER:** (DESTACAR AQUI ORIENTAÇÕES DOS SUBSÍDIOS)

ATENÇÃO - Responder todos os questionamentos com clareza

1. Esclarecer todos os pontos reclamados pelo cliente e as solicitações do analista responsável pela demanda. (Carteira, Nome do Produto, Nº Cartão, Contrato, Dias em Atraso e/ou Data de Atraso e outras informações relevantes).
2. Enviar ao analista responsável pela manifestação os SUBSÍDIOS e se necessário ANEXOS das evidências relacionados a demanda.
3. No retorno dos subsídios ao analista responsável orientar qual o procedimento deverá ser adotado para a solução da manifestação.

BANCO BRADESCO S.A

Gestão de Manifestações de Clientes

4120 DRC - Departamento de Recuperação de Crédito

## RETORNAR PASSO

20º

27º

29º

31º

**MODELO (e-mail ao cliente)**

Assunto: Canal (xxxxxx) - protocolo (xxxxx) - Manifestações Bradesco 4120 DRC.

Prezada(o): Incluir nome e sobrenome do cliente,

Em resposta a sua manifestação (inserir o nº do Protocolo XXXXXX), via canal (Inserir o canal de entrada do cliente), informamos que

(Descrever a resposta elabora ao cliente de acordo com a análise realizada, contrato, produto)

Desta forma, encerramos o protocolo nesta data e ficamos a sua disposição.

Conte conosco sempre!

Atenciosamente.

**MODELO (Trava de Direcionamento)**

Assunto: Canal (xxxxxx) - protocolo (xxxxx) - Manifestações Bradesco 4120 DRC.

Prezado Departamento **XXXX**,

Informamos que este protocolo encontrasse no SACL do 4120/DRC com a **Trava de Direcionamento** e não temos subsídios/ação completa para resposta ao cliente.

Desta forma, solicito a sua análise e tratativa para que o DRC possa concluir o SACL.

Realizando a tratativa completa (resolutiva) e contato com o cliente, pedimos nos retornar a resposta a ser inserida no SACL, evidências e anexos dentro do padrão da Ouvidoria para conclusão do atendimento.

CPF:

NOME:

TELEFONE:

E-MAIL:

CANAL DA MANIFESTAÇÃO:

DATA DE ABERTURA:

**RECLAMAÇÃO DO CLIENTE/SACL:**

**ANÁLISE DO DRC:**

<<Está é uma mensagem enviada pelo sistema de WORKFLOW do 4120/DRC. Solicitamos que não altere o assunto desta mensagem para que a ferramenta capte a sua resposta. >>

BANCO BRADESCO S.A

Gestão de Manifestações de Clientes

4120 DRC - Departamento de Recuperação de Crédito

RETORNAR PASSO

14°

18°

25°

34°