



# Bradesco

# RI Express

**Bradesco é o Único Banco a Atingir Nota Máxima na Avaliação das Centrais de Atendimento**

São Paulo, 08 de março de 2007

Prezado(a) Senhor(a),

O **Banco Bradesco** (BOVESPA: BBDC3, BBDC4; NYSE: BBD e Latibex: XBBDC) informa que é o único Banco a atingir nota máxima na avaliação das centrais de atendimento - segmentos Bancos e Cartões, pelo INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial. A avaliação foi realizada em três etapas:

- **Divulgação e facilidade de acesso aos canais de relacionamento;**
- **Análise do tratamento e retorno dado aos e-mails enviados (Fale Conosco);**
- **Análise do atendimento telefônico (SAC).**

O Bradesco comprovou a excelência nos serviços prestados aos Clientes, atingindo 100% de conformidade:

### Resultado Geral - Bancos

Empresa	Etapa I	Etapa II	Etapa III	Pontos Alcançados
Bradesco	10	20	70	100
ABN Amro-Bank / Real	10	20	65,7	98,7
Banco do Brasil	10	20	65	95
HSBC	6	17,5	70	93,5
Sudameris	10	11,5	70	91,5
Unibanco	6	15	65	86
Citibank	6	11,5	65,7	83,2
Itaú	6	8	66,7	80,7
Caixa Econômica Federal	6	0	61,6	67,6

### Resultado Geral - Cartão de Crédito

Empresa	Etapa I	Etapa II	Etapa III	Pontos Alcançados
Bradesco Visa	10	20	70	100
Santander Mastercard	10	11,5	67,3	88,8
Ourocard Visa	10	11,5	66,7	88,2
Itaucard	10	8	67,3	85,3
Unibanco Mastercard	10	8	65,7	83,7
Real Visa	10	11,5	61,7	83,2
American Express	10	1,5	70	81,5
Credicard Mastercard	10	4	66,7	80,7



**Bradesco**

**RI Express**

Essa conquista demonstra o comprometimento de todos com a excelência no atendimento e valorização do maior patrimônio do Banco, os nossos Clientes.

A qualidade, transparência e rapidez no atendimento permitem novas conquistas e crescimento nos resultados.

Atenciosamente,

Banco Bradesco S.A.

**Milton Vargas**

Diretor de Relações com Investidores

Para informações adicionais por favor contatar o Departamento de Relações com o Mercado:

**Jean Philippe Leroy**

Superintendente Executivo

Telefone: (11) 2178-6201

**Atendimento Institucional**

**Ivani Benazzi de Andrade**

Gerente de Relações com Investidores

Telefone: (11) 2178-6218

4823.ivani@bradesco.com.br

**Fábio Romanin**

Analista

Telefone: (11) 2178-6204

4823.fabio@bradesco.com.br

**Atendimento Pessoa Física**

**Édina Rosaria dos Santos**

Gerente de Relações com Investidores

Telefone: (11) 2178-6203

4823.edina@bradesco.com.br

**Andressa Vallilo Ramalho**

Analista

Telefone: (11) 2178-6217

4823.andressa@bradesco.com.br

**Acesse o site: [www.bradesco.com.br/ri](http://www.bradesco.com.br/ri)**