



# Relatório de Ouvidoria

Flores da Cunha, 30 de junho de 2024

A man wearing a cap and a jacket is sitting in the driver's seat of a truck. He is looking down at a smartphone in his hands. The truck is moving at night, as evidenced by the blurred lights outside the window. A yellow diagonal line separates the image from the text on the right.

Somos uma instituição de pagamentos autorizada pelo Banco Central. Nosso objetivo é facilitar a vida financeira das pessoas em movimento todo dia. Criamos soluções financeiras fáceis de usar para seu dia a dia na estrada.

# A Ouvidoria



A Ouvidoria atua como última instância para os casos em que o cliente já teve sua reclamação tratada pelos canais primários e não ficou satisfeito com a solução.

Na A27, entender e escutar o cliente é essencial, e a sua satisfação deve guiar todas as nossas decisões. Buscamos otimizar processos para aprimorar continuamente a qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

Nosso desafio é observar atentamente suas necessidades, desejos e dificuldades, abordando as causas fundamentais das principais reclamações.



**Geber Alexandre Bernart**  
Diretor de Ouvidoria



**Daniela Giotti**  
Ouvidora

## Canais de atendimento

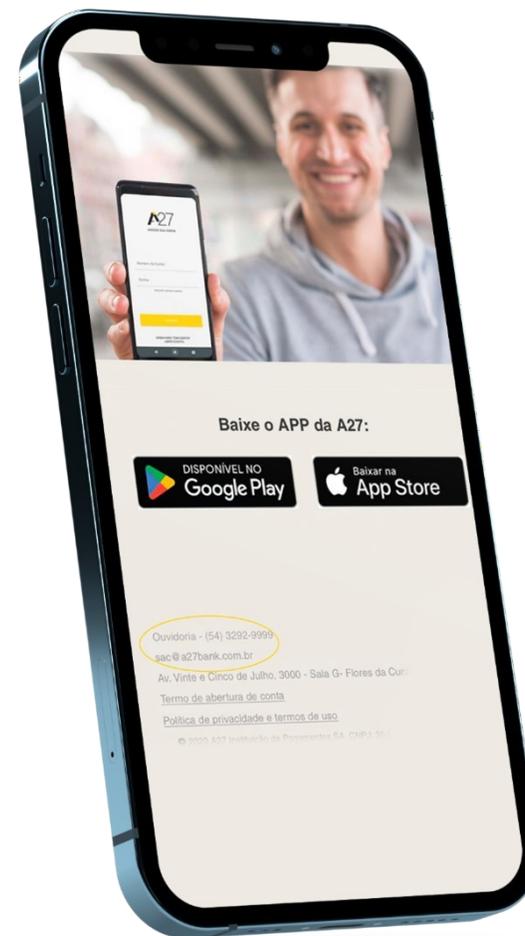
**Serviço de Atendimento ao cliente- SAC**

**Email:** [sac@a27bank.com.br](mailto:sac@a27bank.com.br)

**Whatsapp:** 54 999300825

**Ouvidoria**

**Email:** [ouvidoria@a27bank.com.br](mailto:ouvidoria@a27bank.com.br)



# Números de 30 de Junho de 2024



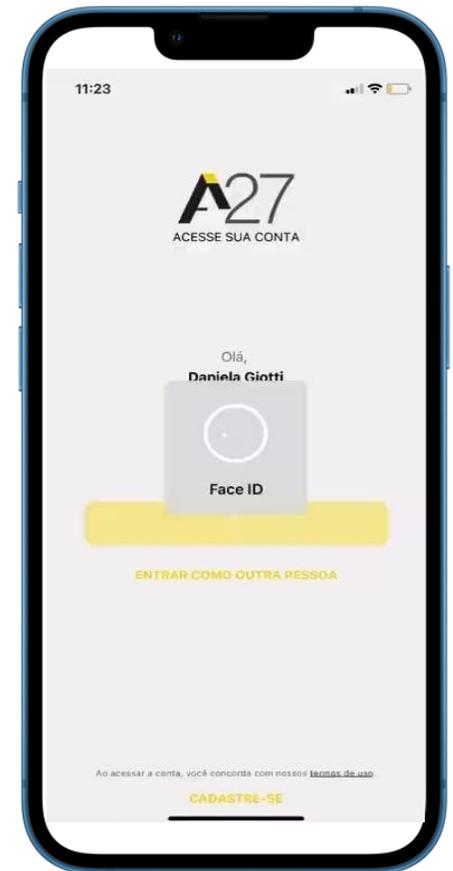
Zero interações via canais de Ouvidoria



Zero interações via Procon



Zero interações via consumidor.gov



**A**27



Obrigada

Flores da Cunha, 30 de junho de 2024