



Relatório de Ouvidoria

2º Semestre 2024



A A27 é uma Instituição de Pagamentos autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Faz parte do Grupo Argenta e tem como missão, facilitar a vida financeira das pessoas em movimento.

PROPÓSITO

Proporcionar a melhor experiência em serviços financeiros para as pessoas em movimento todo dia.





VALORES

AMBIENTE AGRADÁVEL

Pessoas felizes em ambiente limpo e organizado

CONFIANÇA

Pessoas felizes em ambiente limpo e organizado

CUIDAR DAS PESSOAS

Dignidade, respeito e oportunidade de crescimento

INOVAR SEMPRE

Fazer mais com menos, inovando sempre, juntos

SIMPLIFICAR

Faça simples, seguindo as regras.

SENTIMENTO DE DONO

Equipe que se realiza com as conquistas.

PAIXÃO POR SERVIR

Aqui tem oportunidade para quem quer encantar as pessoas

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 e contamos com profissionais aptos e capacitados para atuação nas atividades de ouvidoria, com a devida certificação.

Nosso compromisso é observar atentamente as necessidades dos nossos clientes, desejos e dificuldades, abordando as causas fundamentais das principais reclamações.



**Cleber Alexandre
Bernart**
Diretor de Ouvidoria



**Daniela
Giotti**
Ouvidora

CANAIS DE ATENDIMENTO

Serviço de Atendimento ao cliente- SAC

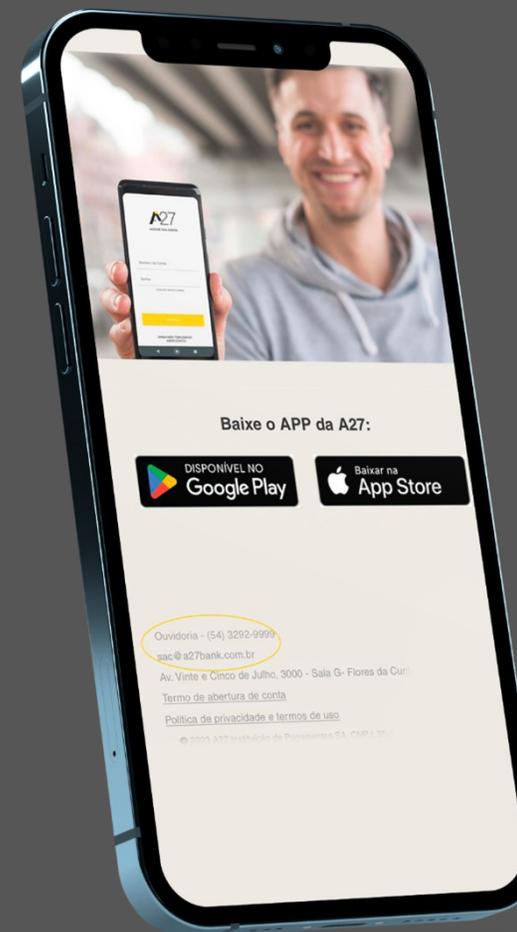
Email: sac@a27bank.com.br

Whatsapp: (54) 99930-0825

Ouvidoria

Email: ouvidoria@a27bank.com.br

Telefone: (54) 3292-9999

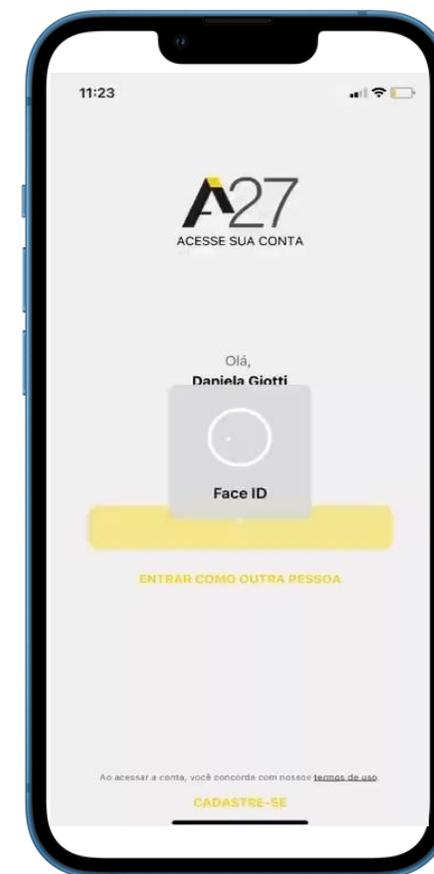


**Números
2º Semestre 2024**

Ouvidoria

Zero

**No período, não
foram recebidas
demandas via
Ouvidoria**



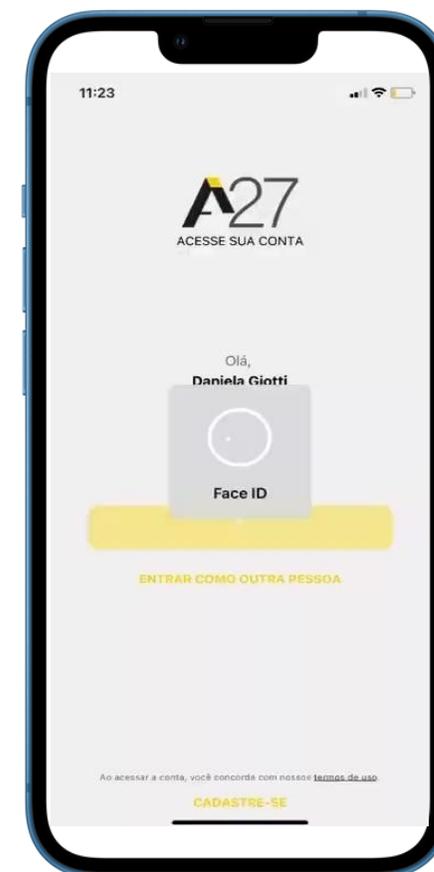
Números 2º Semestre 2024

Canais externos

1 Demanda via
Procon

0 Demandas via
consumidor.gov

0 Demandas via
RDR Bacen

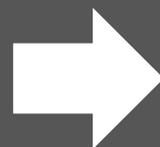


DETALHAMENTO



01

Demanda
recebida via
PROCON



Cliente Pessoa
Física



Encerrada em 05
dias úteis*



Considerada
PROCEDENTE a demanda.

* Nos termos da Resolução BCB 28/2020, o prazo máximo para resposta das demandas recebidas na Ouvidoria é de 10 (dez) dias úteis. No entanto, primando por nosso compromisso em proporcionar a melhor experiência aos nossos clientes, finalizamos o atendimento dessa demanda em 5 dias úteis.

A27



Obrigada

Flores da Cunha/RS, 30 de dezembro de 2024