



Relatório de Ouvidoria

1º Semestre 2025



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

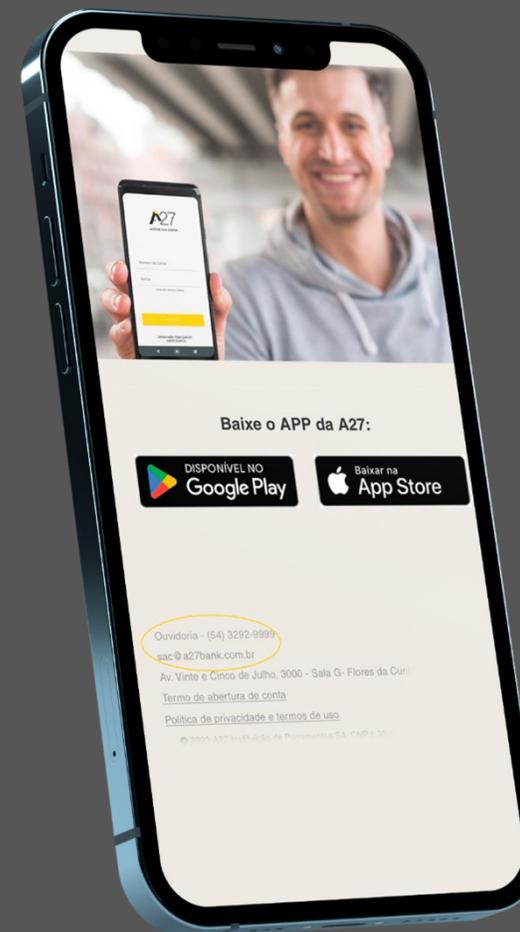
Email: sac@a27bank.com.br

Telefone: 0800 6000 027

Ouvidoria

Email: ouvidoria@a27bank.com.br

Telefone: 0800 8000 027

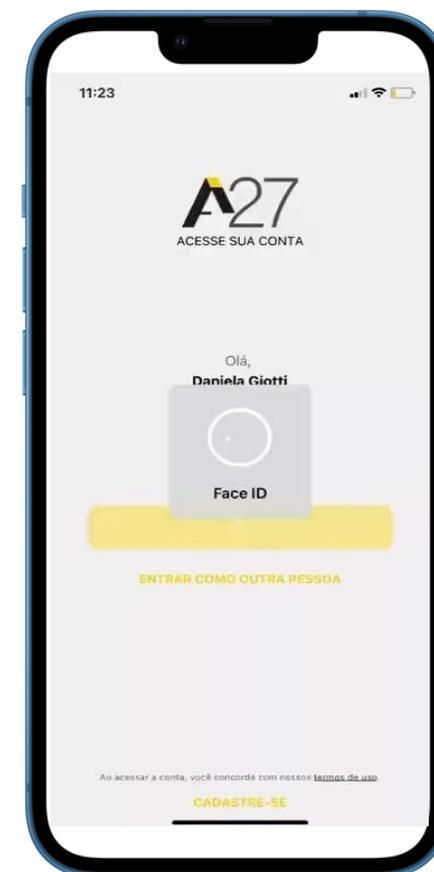


**Números
1º Semestre 2025**

Ouvidoria

**3
(Três)**

**No período,
recebemos três
demandas via todos
os canais da A27**



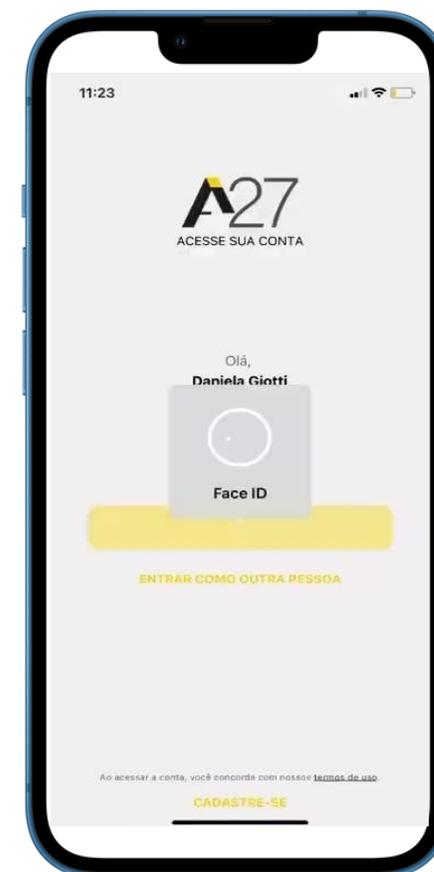
Números 1º Semestre 2025

Canais internos

0 Demanda via
telefone

2 Demandas via
E-mail

0 Outros



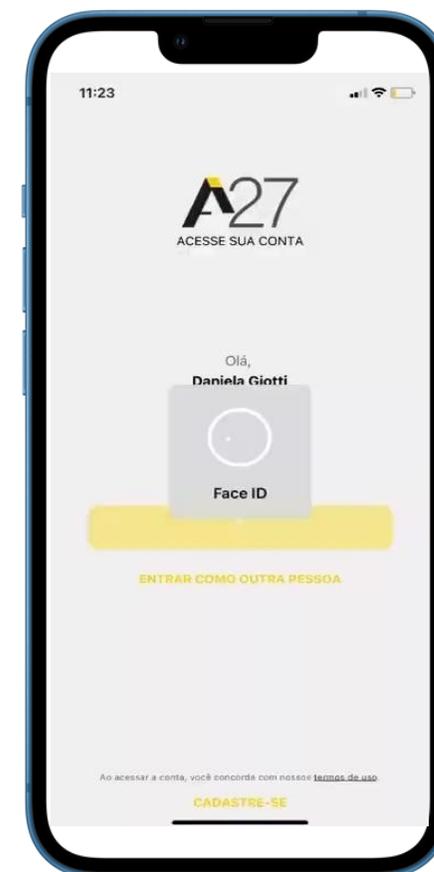
Números 1º Semestre 2025

Canais externos

0 Demanda via
Procon

0 Demandas via
consumidor.gov

1 Demandas via
RDR Bacen



DETALHAMENTO



03

Totais de demandas recebidas



Todas Cliente Pessoa Física



Encerradas em 02 dias úteis*



Duas reclamações consideradas **PROCEDENTES.**

* 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 2 dias úteis.

Mapa da Ouvidoria

Assunto mais frequente

Dúvidas no Acesso do APP

Encerrada

Status da demanda

Status do encerramento

Resolvido

E-mail

Canal mais utilizado

Tema mais frequente

Reclamação

Pessoa física

Perfil do demandante

A27



Obrigado!

Flores da Cunha/RS, 30 de junho de 2025