



Relatório de Ouvidoria

1º Semestre 2026



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 representa a instância final de atendimento aos clientes que já percorreram os canais convencionais e permanecem insatisfeitos com a solução apresentada.

Na A27, a escuta ativa do cliente é um instrumento estratégico para a melhoria contínua dos processos, produtos e serviços.

Atuamos com independência, imparcialidade e foco na resolução das demandas, identificando oportunidades de aprimoramento e contribuindo para a evolução da experiência do cliente.



Fernando Bortolini
Diretor de Ouvidoria



Daniela Giotti
Ouvidora

CANAIS DE ATENDIMENTO

Serviço de Atendimento ao cliente- SAC

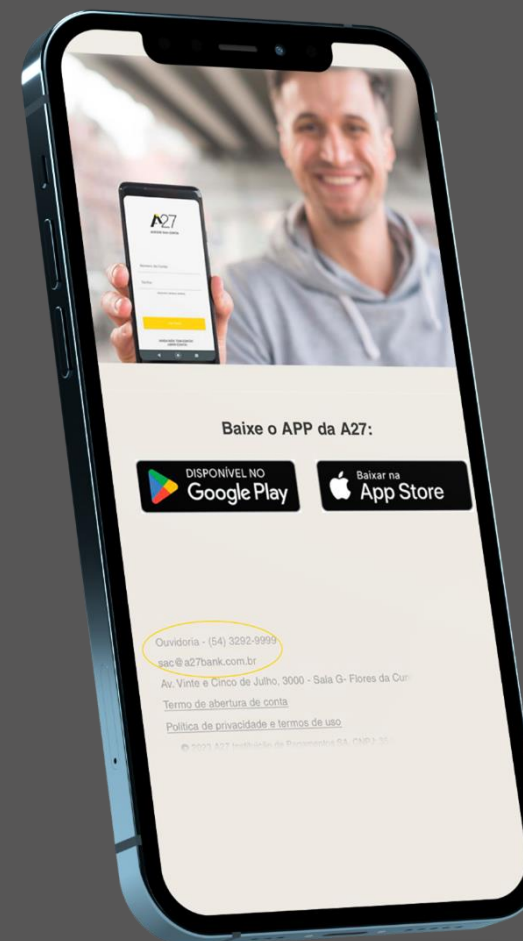
Email: sac@a27bank.com.br

Telefone: 0800 6000 027

Ouvidoria

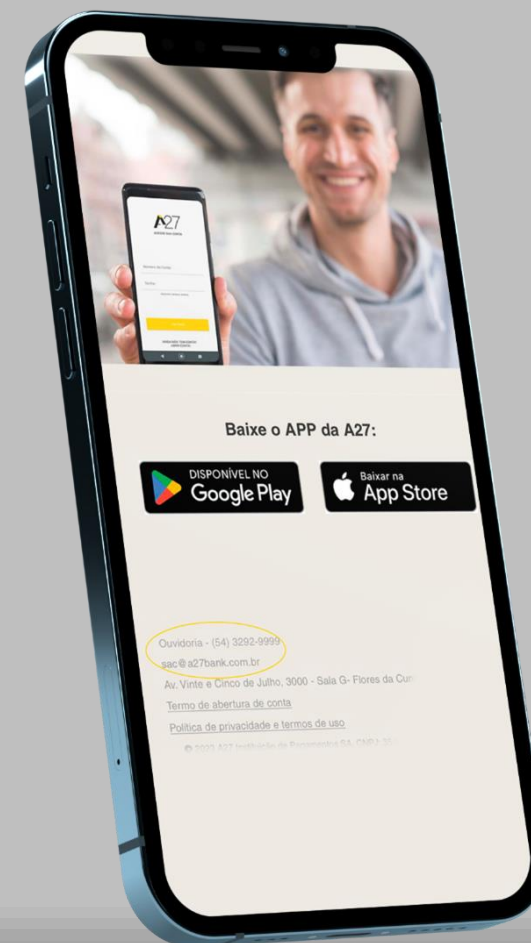
Email: ouvidoria@a27bank.com.br

Telefone: 0800 8000 027



Objetivo

O presente relatório apresenta os resultados das atividades desempenhadas pela Ouvidoria da A27 durante o primeiro semestre de 2026, contemplando a análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas, bem como os indicadores de atendimento, providências adotadas e oportunidades de melhoria identificadas.

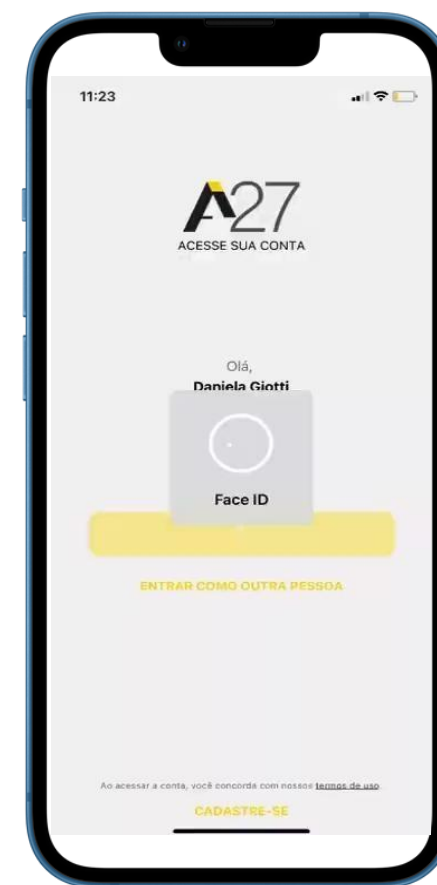


Números 1º Semestre 2026

Ouvidoria

26

No período,
recebemos vinte e
seis demandas via
todos os canais da
A27



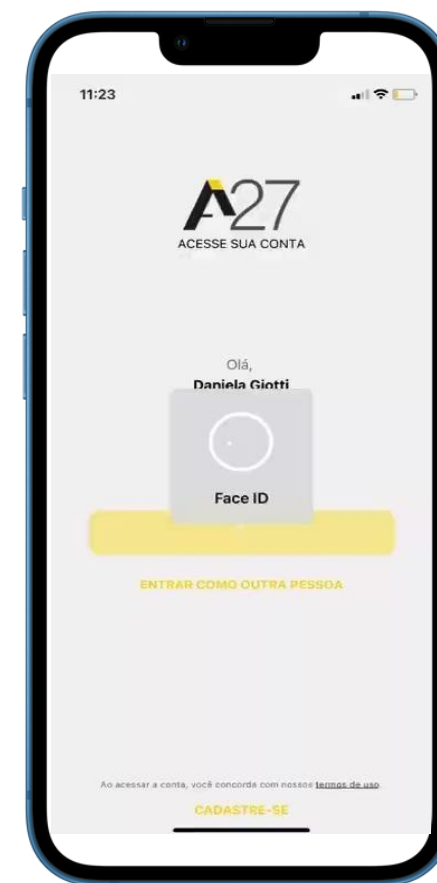
Números 1º Semestre 2026

Canais internos

26 Demanda via
telefone

0 Demandas via
E-mail

0 Outros



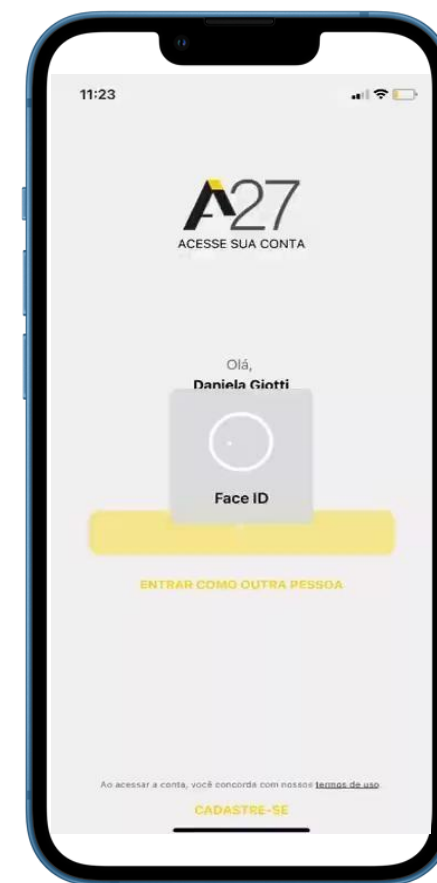
Números 1º Semestre 2026

Canais externos

0 Demanda via
Procon

0 Demandas via
consumidor.gov

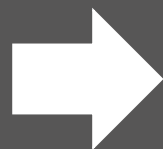
0 Demandas via
RDR Bacen



DETALHAMENTO

**26**

**Totais de
demandas
recebidas**



Duas
reclamações
consideradas
PROCEDENTES.



**Encerradas em 00
dias úteis***



22 dúvidas
3 solicitações
1 reclamação



Índice de procedência
de 7,69%

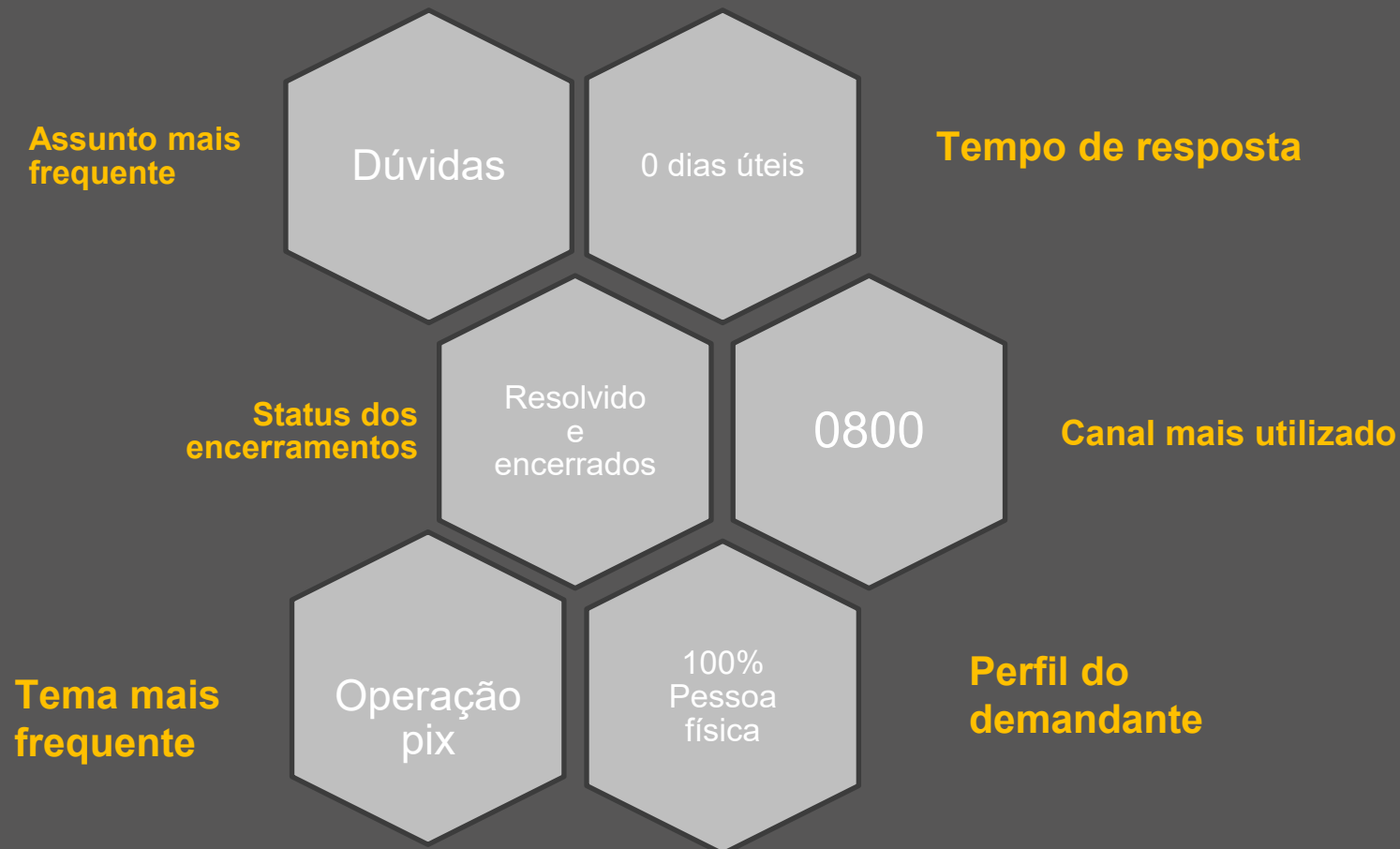


100% respondidas
no prazo

Observa-se que a maior parte das manifestações recebidas correspondeu a dúvidas operacionais relacionadas à utilização do aplicativo, operações Pix e movimentações da conta, evidenciando um perfil predominantemente consultivo dos atendimentos realizados pela Ouvidoria.

Mapa da Ouvidoria

A27



Percebeu-se que Ouvidoria recebeu manifestações de natureza operacional e serão reforçadas as orientações aos clientes e direcionamento aos canais de atendimento para assegurar que o canal permaneça atuando em conformidade com sua finalidade regulatória.