

# RELATÓRIO

# OUVIDORIA

*1º semestre 2021*

Em atendimento à Resolução nº 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional (CMN), elaboramos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 1º semestre de 2021.



# ÍNDIC E

1. **NOSSOS VALORES**
2. **CANAIS DE ATENDIMENTO**
3. **DESEMPENHO OPERACIONAL |  
OUVIDORIA**
4. **RDR/Banco Central**
5. **PROCON**

# Nossos Valores

## 1. ÉTICA, RESPEITO, SEGURANÇA E CONFIANÇA

Acreditamos que a credibilidade é como um ativo.

## 2. GERAR ADMIRAÇÃO O COLETIVA

Profissionais de referencia.

## 3. MELHORIA CONTÍNUA

Resultados cada vez melhores, processos mais robustos e automatizados.

## 4. ATITUDE EMPREENDER ORA

Aqui, escolhemos ser protagonistas e agentes de mudança

## 5. 1% TODO DIA 6. MOVIDOS PELO CLIENTE

Acreditamos que não é sobre intensidade, é sobre consistência.

Dá para fazer melhor? Sempre dá. Estamos engajados em gerar valor ao cliente.

# Canais

---

# Atendimento



**ajuda@accessobank.com  
.br**

**ajuda@meuacesso.com.  
br**

**ajuda@bankly.com.br**



Brasil  
**3003-5977** ou  
**11 3894-2300**

Exterior  
**+55 11 3003-  
5977**

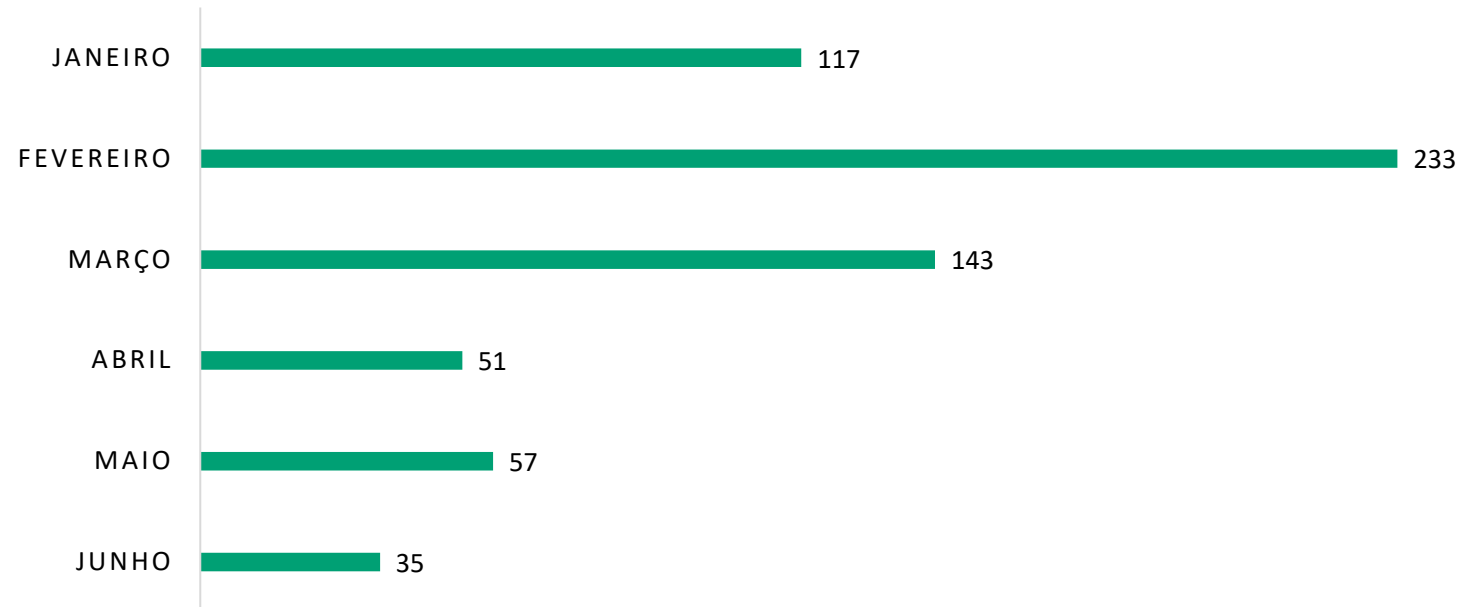


**ouvidoria@accessobank.  
com.br**

**ouvidoria@meuacesso.c  
om.br**

# Desempenho

## Operacional *Supervisão Meu Acesso*



636 atendimentos  
(meu acesso)

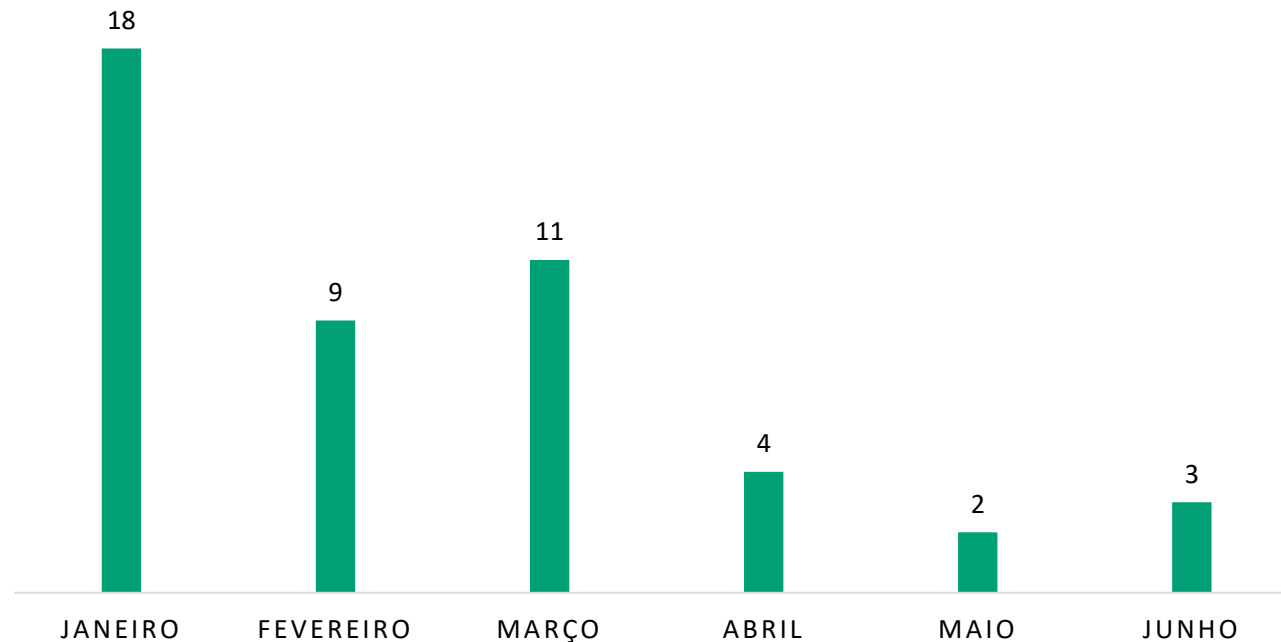
### Principais assuntos

- Carga não compensada dentro do prazo
- Cancelamento de cartão
- Informação de saldo

# Desempenho

## Operacional

Supervisão AcessoBank

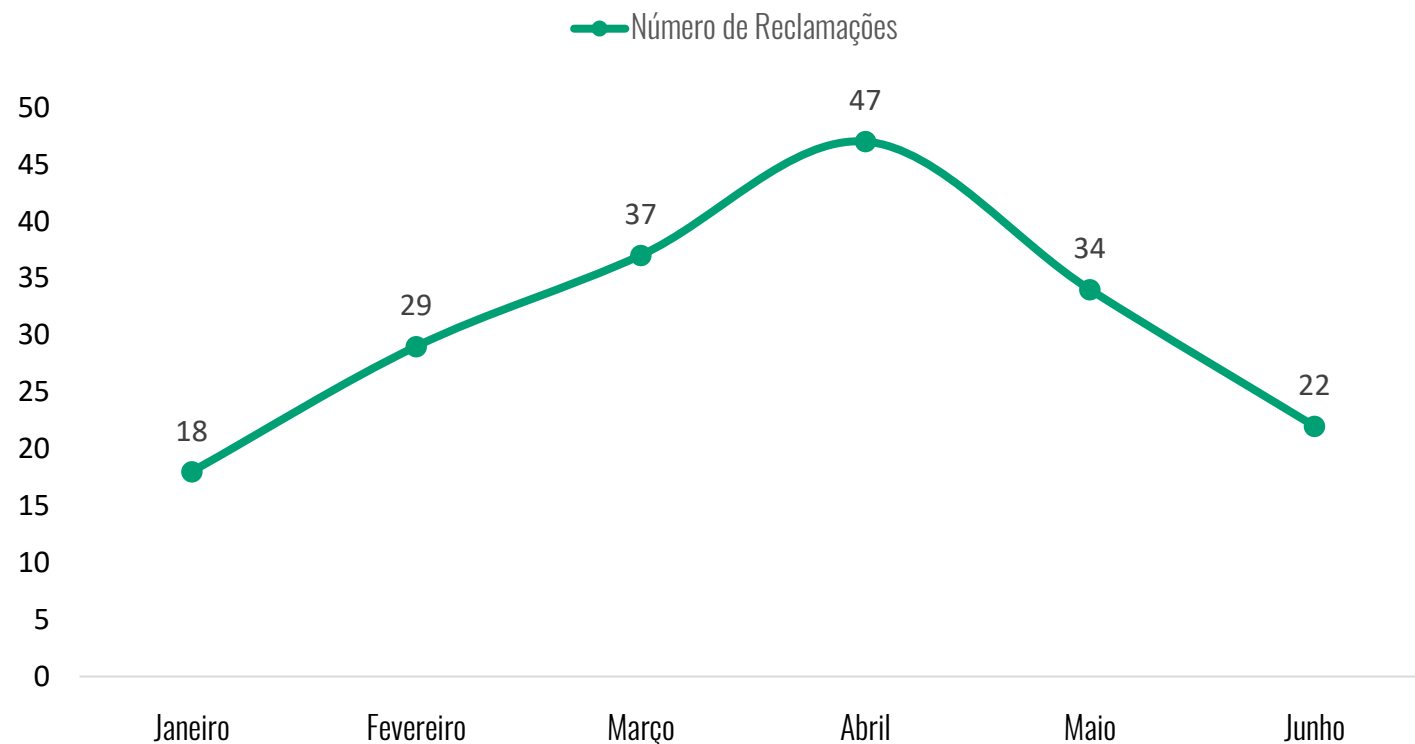


### Principais assuntos

- Cancelamento de conta
- Conta bloqueada
- Dúvidas sobre PIX

**47 atendimentos**  
(acesso bank)

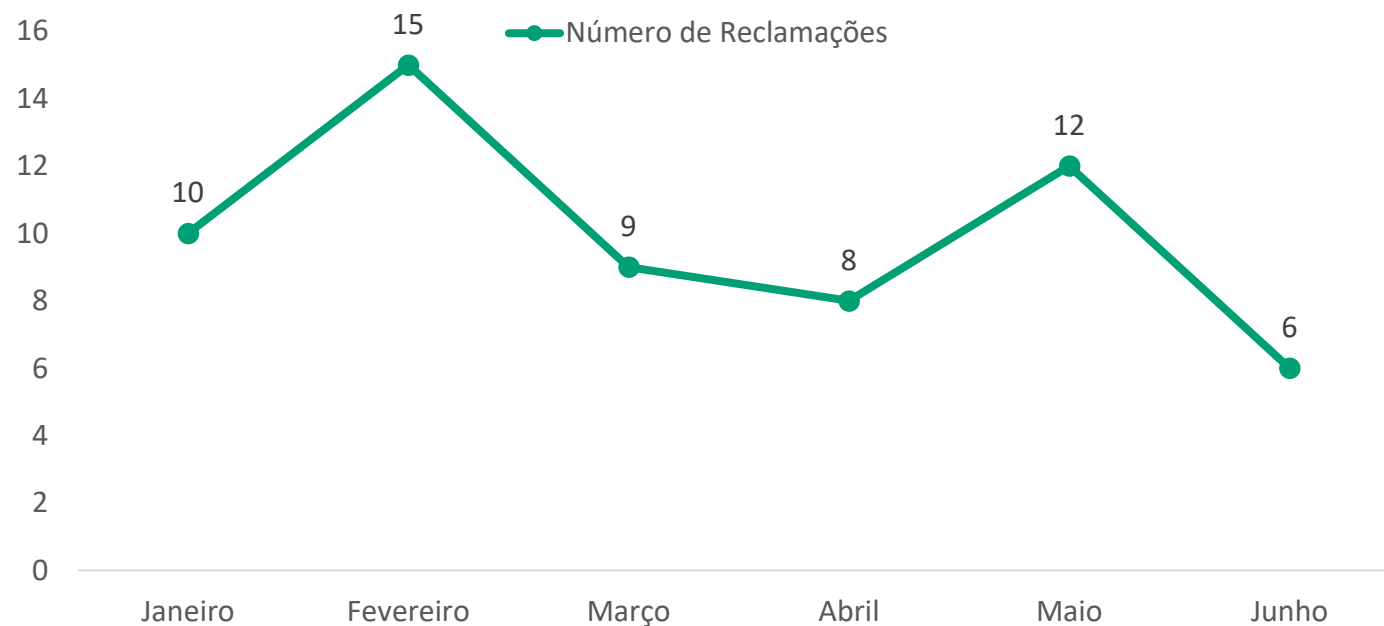
Total: **187** RDR



Principais assuntos:

- Exclusão de cadastro
- Bloqueio por investigação
- Bankly

Total: **60** reclamações



Principais assuntos:

- Golpe de boleto
- Estorno de transação
- Conta bloqueada



