



RELATÓRIO

OUVIDORIA

2º semestre 2020

Em atendimento à Resolução nº 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional (CMN), elaboramos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 2º semestre de 2020.

ÍNDICE

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





NOSSOS VALORES

1% TODO DIA

Não é sobre intensidade, é sobre consistência

MOVIDOS PELO CLIENTE

Comprometidos em gerar valor ao cliente

ATITUDE EMPREENDERORA

Protagonistas e agentes de mudança

MELHORIA CONTÍNUA

Resultados cada vez melhores, processos mais robustos e automatizados.

DESCONFORTO NECESSÁRIO

Que promove o crescimento

GERAR ADMIRAÇÃO COLETIVA

Profissionais de referencia

SIMPLICIDADE

Processos simples e objetivos. Problemas destrinchados e buscamos soluções práticas

ÉTICA, RESPEITO, SEGURANÇA E CONFIANÇA

Credibilidade como um ativo

Canais Atendimento



ajuda@accessobank.com.br
ajuda@meuacesso.com.br
ajuda@bankly.com.br



Brasil
3003-5977 ou
11 3894-2300

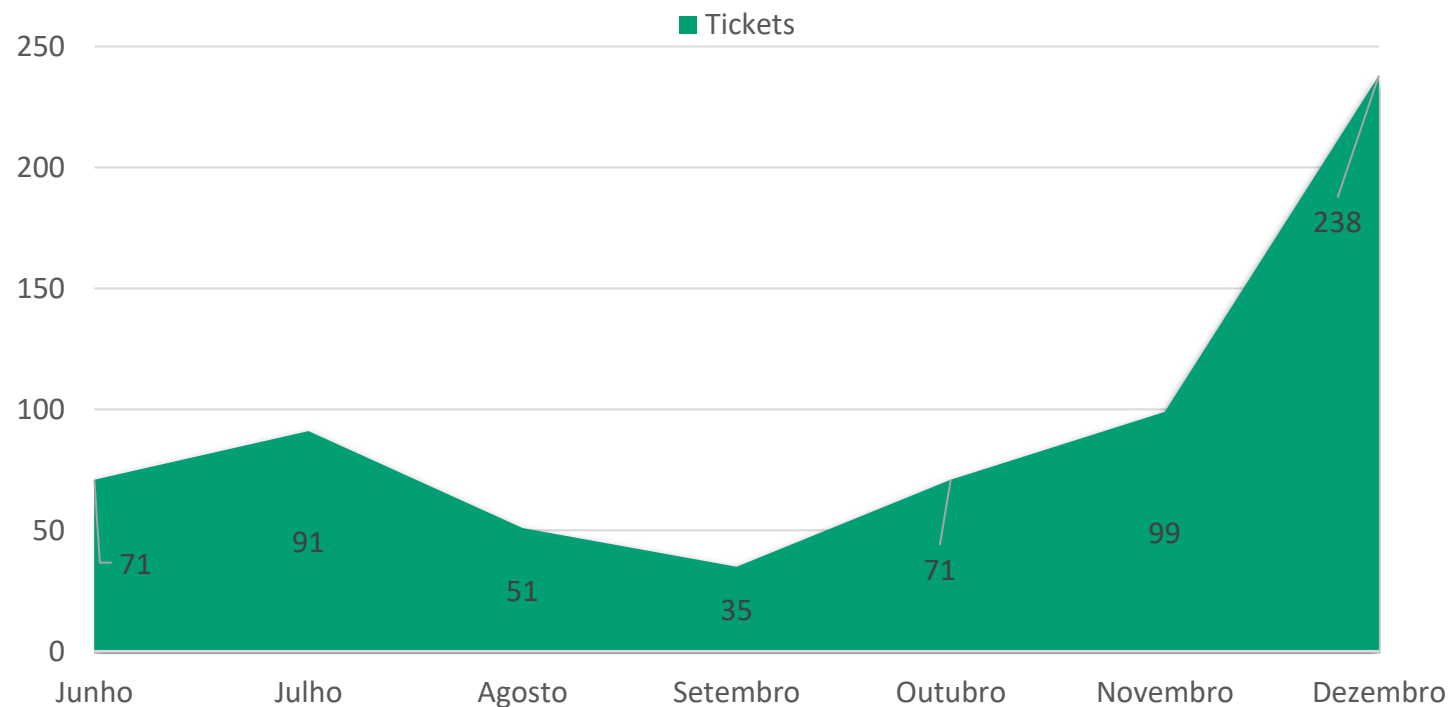
Exterior
+55 11 3003-5977



ouvidoria@accessobank.com.br
ouvidoria@meuacesso.com.br

DESEMPENHO OPERACIONAL

Ouvidoria



Os principais assuntos envolveram

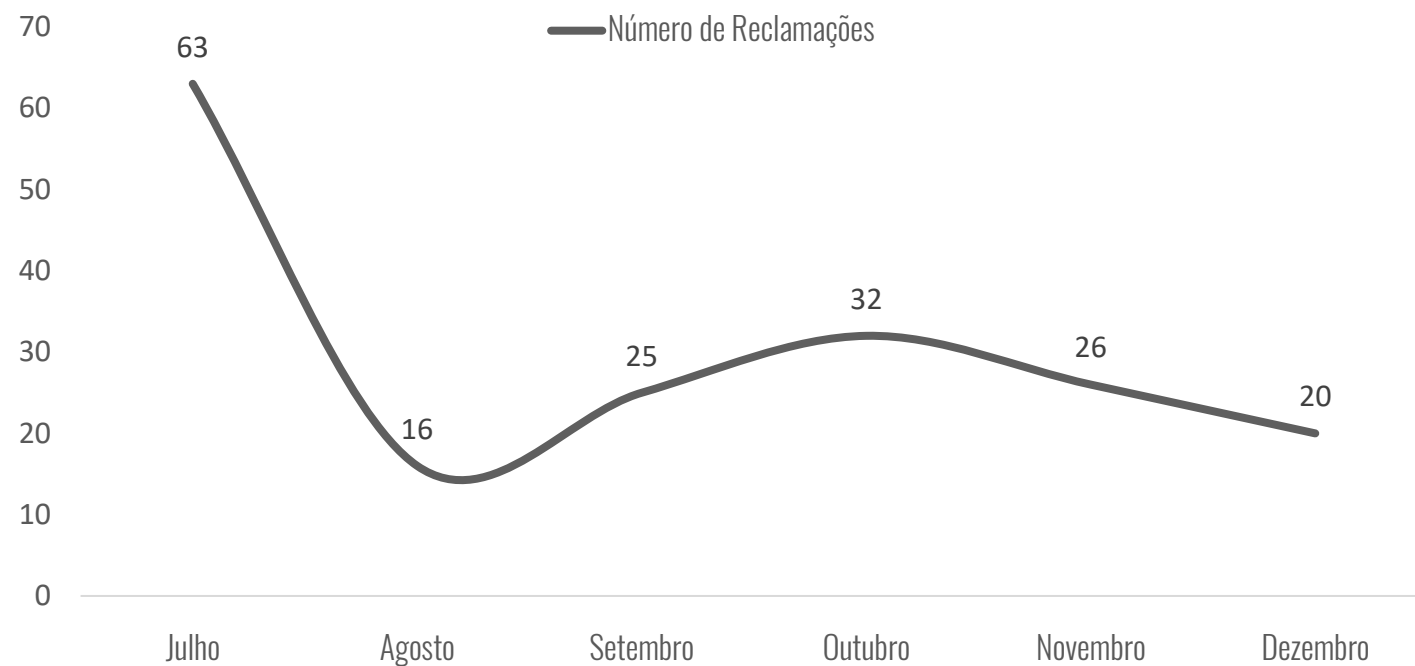
- Informações sobre saldo
- Utilização do cartão
- Bloqueio e Desbloqueio do Cartão

656 atendimentos
(meu acesso, acesso bank, bankly)

RDR/Banco Central

2020.
2

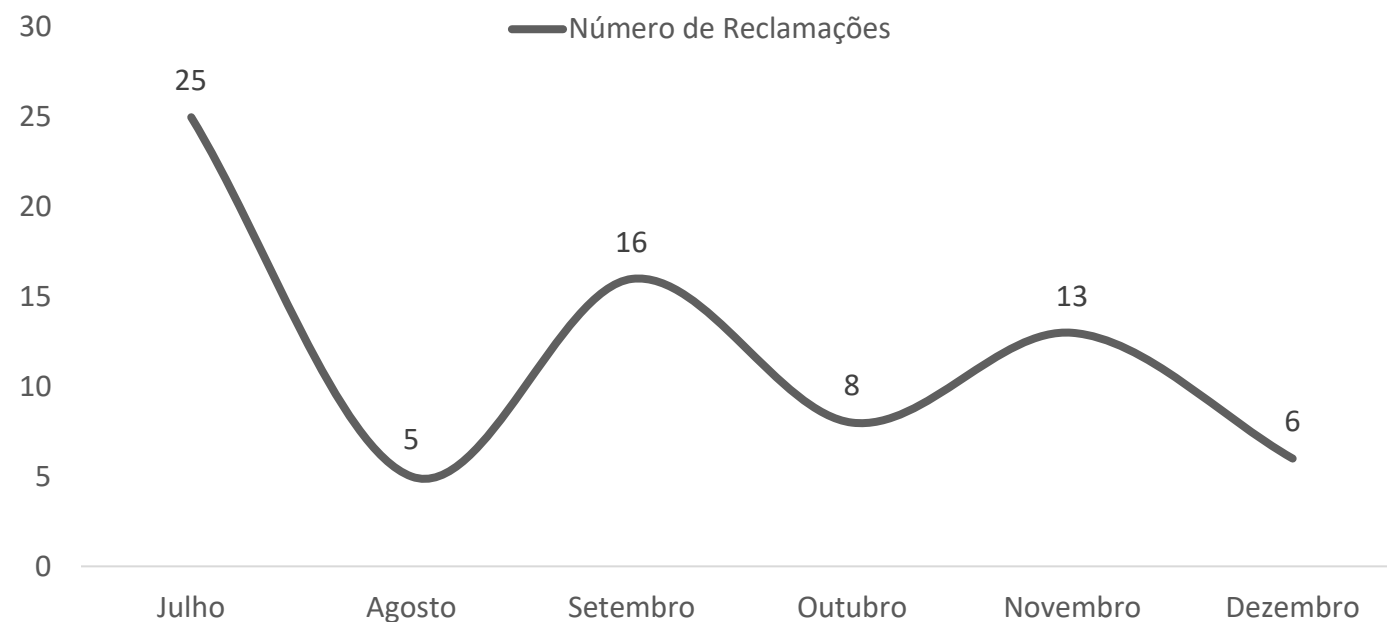
Total: 192 RDR



Principais assuntos:

- CCS/Registrato
- Conta Acesso Bank
- Cartão

Total: **73** reclamações



Principais assuntos:

- Boleto
- Conta
- Estorno de Transação

