



Aarin

Relatório de Atendimento

1º Semestre de 2024

Sumário

Introdução	3
Atividades	10
Canais de Atendimento	11
Nossos Números	13
Considerações Finais	14

Introdução

Introdução

Bem-vindos ao **Relatório de Atendimento da REPASSES FINANCEIROS E SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. (AARIN)**, CNPJ 40.473.242/0001-78.

Somos uma Instituição de Pagamento autorizada pelo Banco Central do Brasil e, visando o exercício das atividades e a transparência nas nossas relações com clientes, elaboramos o presente Relatório de Atendimento do primeiro semestre de 2024, que abrange nossos canais de atendimento, inclusive a Ouvidoria.

Acima de tudo, **valorizamos a transparência** como base no relacionamento com nossos clientes e usuários, aprimorando cada vez mais a confiança e credibilidade.

Pautado nos princípios acima, elaboramos o presente relatório referente ao **1º semestre de 2024**.

Nosso time



Caio Hohlenwerger

Diretor da Ouvidoria



Roberto Peruzzo

Ouvidor



Ariel Nepomuceno

Atendimento ao Cliente

Ouvidoria

Representamos a voz do cliente de forma **responsável** e **neutra**. Para a Aarin, não basta apenas solucionar uma ocorrência. É o nosso dever atuar de forma preventiva e **humanizada**, identificando a causa raiz e tratando todos os atendimentos de forma **personalizada**.

Durante o 1º semestre de 2024, tivemos ações voltadas para o cuidado no atendimento, observando o acompanhamento das demandas do início ao fim.

Atendimento

A **empatia** e a prontidão em ajudar são essenciais para garantir a excelência no atendimento, estabelecendo uma conexão com o cliente.

Procuramos sempre ir além do que o cliente espera no atendimento. Superar as expectativas é uma forma de surpreendê-lo positivamente e demonstrar na prática que o cliente vem primeiro.

Inspiração



Ticiana Amorim

Diretora Presidente

“O excelente **atendimento ao cliente** é o trabalho central em qualquer empresa! É a personalidade e a razão pela qual os clientes voltam”.



Fernanda Rego

Diretora Legal

“O **atendimento ao cliente** é uma oportunidade de superarmos as expectativas”.

Atividades

Escutar atentamente

Compreender o problema

Oferecer a solução

Pedir feedback

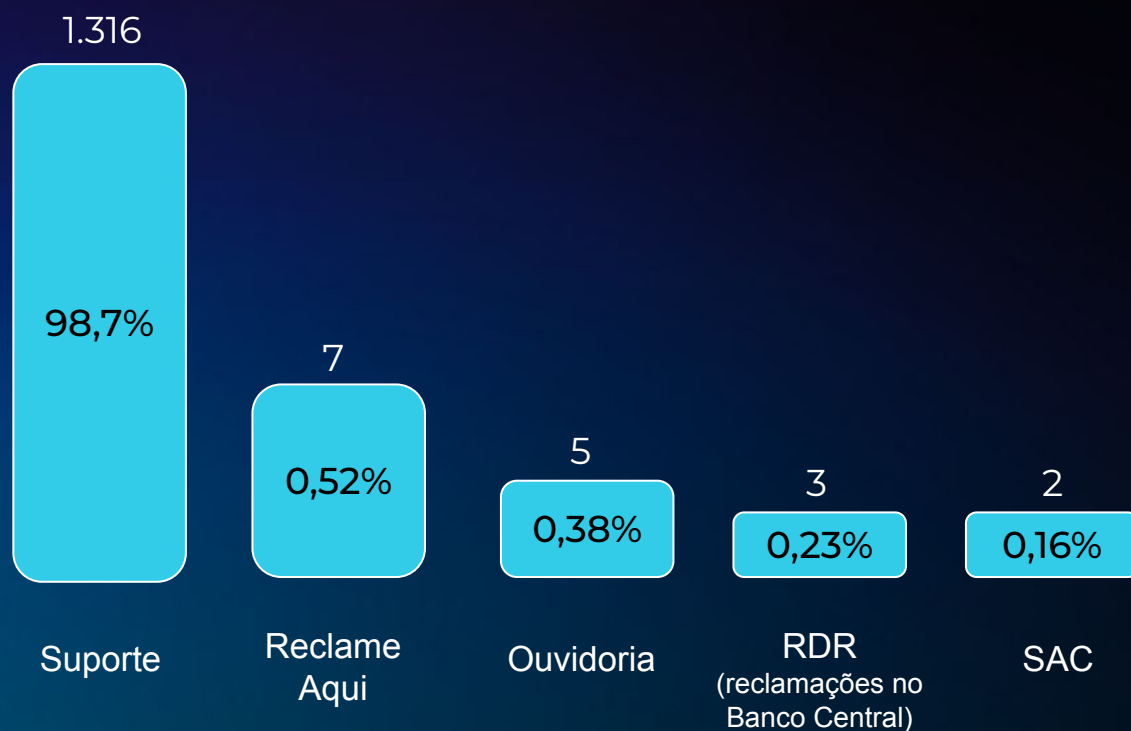
Reforçar os nossos compromissos

Agir rapidamente

Oferecer compensação

Canais de Atendimento

Personalização, eficiência, atendimento humanizado e seguro são as nossas prioridades.



3
RDR -
reclamações no
banco central
(nenhuma
procedente)

2:12
tempo médio
de
atendimento
de Suporte

1.316
suportes
atendidos

100%
resolutividade
das
demandas

SAC
100% das
demandas
resolvidas em
até 1 dia útil

Canais de Atendimento

Nos nossos canais de atendimento compilamos os principais temas das demandas.

Informação	30%
------------	-----

Solicitação de Produtos e Serviços	67%
------------------------------------	-----

Reclamações	2%
-------------	----

Outros	1%
--------	----

Números

Total de demandas dos canais de atendimento

Total de Atendimentos - 1º Semestre 2024

1.333

total

247

jan

209

fev

275

mar

232

abr

131

mai

239

jun

Considerações Finais

Política de Relacionamento

A nossa Política de Relacionamento com Clientes e Usuários tem a finalidade de consolidar as diretrizes, objetivos estratégicos e valores organizacionais, de forma a nortear a condução de suas atividades e garantir o melhor atendimento aos seus clientes e usuários.

São princípios da nossa atuação, em seu relacionamento com seus Clientes, a ética, a responsabilidade, a transparência e a diligência.

Canais de Atendimento

suporte@aarin.com.br
ouvidoria@aarin.com.br

SAC: 0800 887 0523
Horário de atendimento:
Segunda a sexta, das 10h às 18h,
exceto feriados.

Ouvidoria: 0800 887 0528
Horário de atendimento:
Segunda a sexta, das 10h às
16h, exceto feriados.

always possible