



Guia Ouvidoria

Atender e superar as expectativas de nossos clientes é a parte mais importante do nosso negócio. No entanto, em algumas ocasiões, algo pode dar errado, gerando uma insatisfação.

Se isso acontecer, estaremos à disposição para resolver quaisquer problemas ou dificuldades.

Nosso objetivo é sempre resolver esses assuntos o mais rápido possível e garantir a sua satisfação.

A Ouvidoria tem como objetivo atender nossos clientes com total imparcialidade e transparência, atuando como o seu representante dentro da Organização.

Todavia, para te auxiliar é necessário que tenha recorrido aos canais habituais de atendimento e que não se tenha sentido satisfeito com a solução apresentada.

Após contatar nossos canais habituais e não ter se sentido satisfeito com a solução apresentada, basta recorrer a Ouvidoria através dos meios de contato abaixo:

- Por telefone: 0800 725 7595 - Segunda a sexta-feira (exceto feriados) das 9h às 13h e das 14h às 18h00.
- Por e-mail: ouvidoria@abcbrasil.com.br

Ao contatar a Ouvidoria, o cliente terá um atendimento personalizado, no qual a reclamação será registrada detalhadamente. Será encaminhado o número do protocolo e o caso será remetido ao setor responsável para análise e tratamento.

O Ouvidor garantirá que a reclamação seja tratada de acordo com nosso processo de tratamento de reclamações, conforme descrito abaixo.

Passo 1

Após o recebimento de sua reclamação, nós enviaremos o número do protocolo por e-mail, com a confirmação do registro e informando o prazo máximo de 10 (dez) dias úteis para envio do parecer formal.

Ademais, o prazo de resposta poderá ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, sendo que o informaremos sobre os motivos da prorrogação, conforme Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4860 de 23/10/2020, artigo 6º, §2º.

Banco ABC Brasil S.A

Av.Cidade Jardim,803 2ºandar CEP:01453-000 Itaim Bibi,São Paulo-SP +55(11)31702500 abcbrasil.com.br (Subsidiária do Arab Banking Corporation)

Central de Atendimento ABC Brasil, (011) 3170-2446, seg. a sex. das 8h às 19h exceto feriado, e-mail: suporte.externo@abcbrasil.com.br

SAC ABC Brasil, 08007247411, seg. a sex. das 8h às 19h exceto feriado, ou envie um e-mail para sac.abcbrasil@abcbrasil.com.br

Ouvidora ABC Brasil, 08007257595, seg. a sex. das 9h às 13h ou das 14h às 18h exceto feriado, e-mail ouvidoria@abcbrasil.com.br



Passo 2

Direcionaremos a reclamação ao setor responsável para análise e providências.

Passo 3

Com análise concluída, enviaremos nossa resposta.

Passo 4

Após o envio da resposta, encaminharemos a Pesquisa de Satisfação para obter a sua avaliação referente ao atendimento prestado pela Ouvidoria.

Informações Adicionais

- A Ouvidoria ABC fica situada na sede do Banco ABC Brasil S.A. na Av. Cidade Jardim, 803 - 2º andar Itaim Bibi - CEP: 01453-000.
- Canais Habituais de Atendimento:

SAC – Serviço de atendimento ao cliente ABC Brasil
08007247411 de 2ª a 6ª das 8h às 19h exceto feriados
sac.abcbrasil@abcbrasil.com.br

Atendimento para pessoas com deficiência Auditiva

Whatsapp
011 3377 5555 opção 2 de 2ª a 6ª das 8h às 19h exceto feriados
sac.abcbrasil@abcbrasil.com.br

ABC Personal –

08002464222 ou 30034222 Opção 1 de 2ª a 6ª das 8h às 19h exceto feriados
abc.personal@abcbrasil.com.br

Crédito Consignado

Telefone: 0800 246 4222 de 2º a 6º, das 8h às 19h, exceto feriados
WhatsApp: 011 3377 5555, opção 1, de 2º a 6º, das 8h às 19h, exceto feriados
contato.contrateja@abcbrasil.com.br

Denúncia

denuncia@abcbrasil.com.br

ABC Suporte ao Cliente Pessoa Jurídica

011 31702446 de 2ª a 6ª das 8h às 19h exceto feriados
suporte.externo@abcbrasil.com.br

Banco ABC Brasil S.A

Av.Cidade Jardim,803 2ºandar CEP:01453-000 Itaim Bibi,São Paulo-SP +55(11)31702500 abcbrasil.com.br (Subsidiária do Arab Banking Corporation)

Central de Atendimento ABC Brasil, (011) 3170-2446, seg. a sex. das 8h às 19h exceto feriado, e-mail: suporte.externo@abcbrasil.com.br

SAC ABC Brasil, 08007247411, seg. a sex. das 8h às 19h exceto feriado, ou envie um e-mail para sac.abcbrasil@abcbrasil.com.br

Ouvidora ABC Brasil, 08007257595, seg. a sex. das 9h às 13h ou das 14h às 18h exceto feriado, e-mail ouvidoria@abcbrasil.com.br



Corretora de Seguros

011 3170 2055 de 2° a 6°, das 8h às 19h, exceto feriados

corretora.seguros@abcbrasil.com.br

Para mais informações, você pode visitar nosso site em www.abcbrasil.com.br.

Banco ABC Brasil S.A

Av.Cidade Jardim,803 2°andar CEP:01453-000 Itaim Bibi,São Paulo-SP +55(11)31702500 abcbrasil.com.br (Subsidiária do Arab Banking Corporation)

Central de Atendimento ABC Brasil, (011) 3170-2446, seg. a sex. das 8h às 19h exceto feriado, e-mail: suporte.externo@abcbrasil.com.br

SAC ABC Brasil, 08007247411, seg. a sex. das 8h às 19h exceto feriado, ou envie um e-mail para sac.abcbrasil@abcbrasil.com.br

Ouvidora ABC Brasil, 08007257595, seg. a sex. das 9h às 13h ou das 14h às 18h exceto feriado, e-mail ouvidoria@abcbrasil.com.br