

Relatório de ouvidoria

Latam

Primeiro semestre de 2023


Gateway

Relatório de ouvidoria

A Latam Gateway lançou o serviço de ouvidoria no primeiro semestre de 2023, com o objetivo principal de oferecer aos consumidores um suporte ainda mais eficiente.

A criação do canal de comunicação reflete o compromisso contínuo da empresa em aprimorar a experiência do cliente e garantir a máxima satisfação.

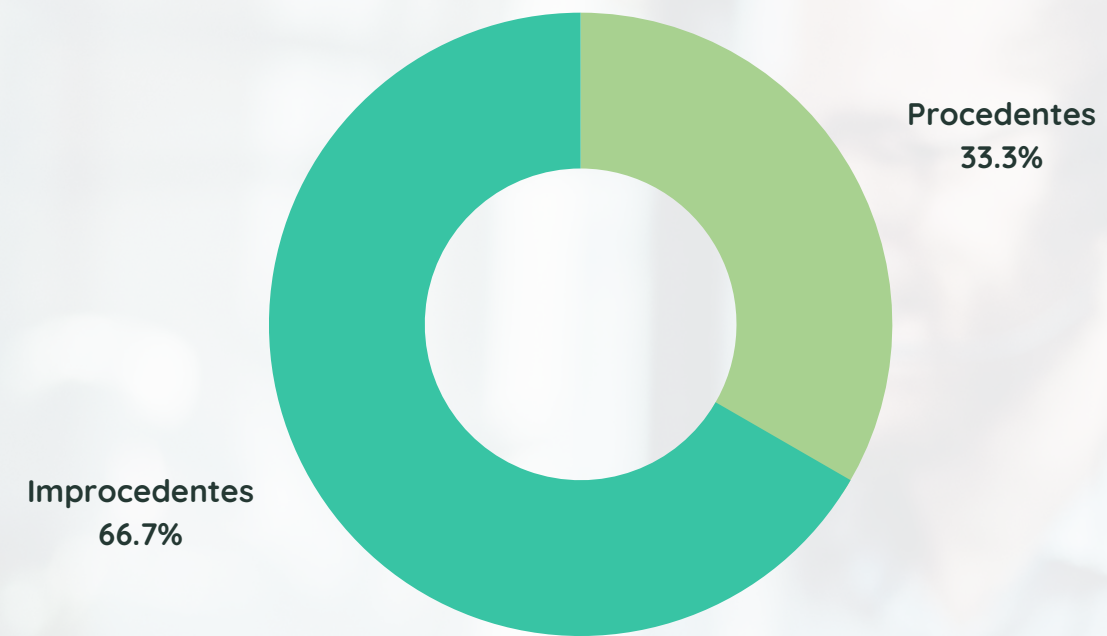


A close-up photograph of a person's hands holding a smartphone. The person is wearing a light-colored, textured knit sweater. The background is softly blurred, showing a large green plant with prominent veins. The overall lighting is warm and natural.

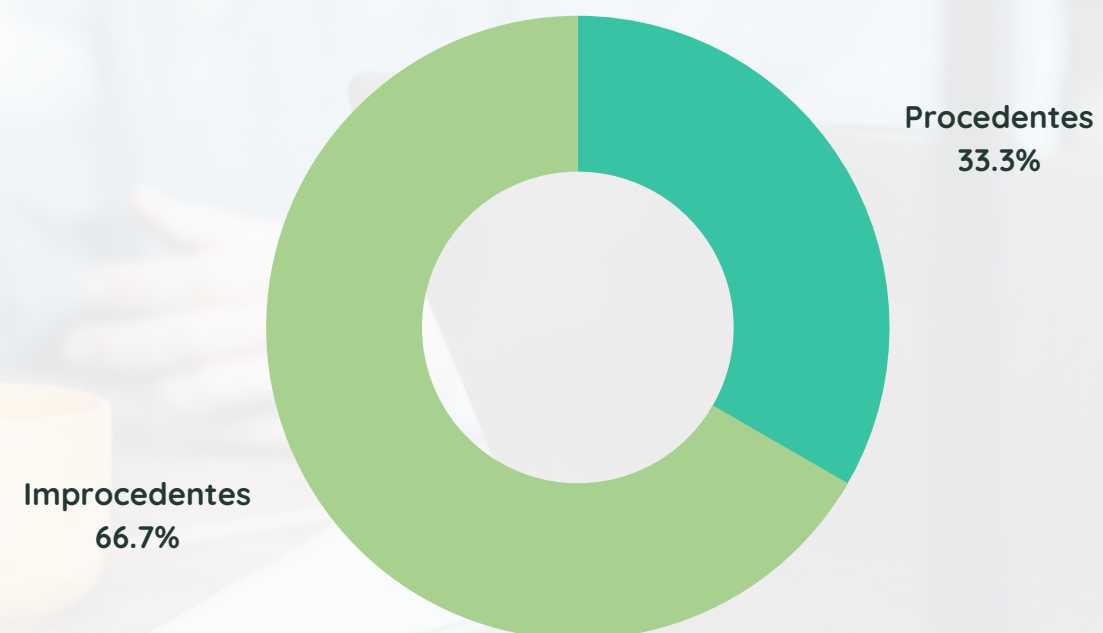
Estamos empenhados em manter a confiança e a transparência em todas as interações com nossos clientes, assegurando que suas vozes sejam ouvidas e que cada caso seja tratado de maneira justa e imparcial.

Nesse sentido, compartilharemos na sequência informações sobre o início das atividades de nossa ouvidoria, de acordo com as normas estabelecidas na Resolução BCB nº 28 de 2020.

Ligações



E-mails



Classificação das demandas

A Ouvidoria da Latam Gateway categoriza as solicitações recebidas da seguinte maneira:

- 1.Improcedente: solicitações que não têm respaldo legal e/ou regulamentar;
- 2.Procedente e Resolvida: solicitações que têm respaldo legal e/ou regulamentar;
- 3.Procedente mas não Resolvida: solicitações que têm respaldo legal e/ou regulamentar, mas que não foram resolvidas do ponto de vista do cliente.

Canais de ouvidoria Latam Gateway

Telefone

0800 740 0180

Seg. à sex. | 08h às 12h30
e das 13h30 às 18h

E-mail

ouvidoria@latamgateway.com

