

Relatório Semestral de Ouvidoria

2024 – 1º Semestre

Introdução

Em conformidade com a resolução BACEN nº 28/2020, de 23 de Outubro de 2020, apresentamos para consulta pública o relatório sobre as demandas atendidas pela Ouvidoria Acqio no primeiro semestre de 2024.



ÍNDICE

04 – MENSAGEM DA OUVIDORIA

05 – QUEM SOMOS

06 – PRESENÇA NACIONAL

07 – NOSSOS PRODUTOS E SERVIÇOS

08 – NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO

09 – NÚMEROS DA OUVIDORIA

11 – CONSIDERAÇÕES FINAIS



MENSAGEM DA OUVIDORIA

- A Ouvidoria Acqio tem como princípio irrevogável atuar como a voz dos clientes que considerem suas reivindicações não solucionadas pelos canais de atendimento, criando um ambiente acolhedor no qual todas as reclamações, denúncias e sugestões vindas deste público são tratadas com isonomia, imparcialidade, ética e transparência.
- Prezamos pela excelência na condução de cada demanda recebida, com foco total na mediação de conflitos que porventura possam surgir da relação entre nossos parceiros lojistas e a nossa empresa.
- Tal conduta nos permite coletar insumos que contribuam diretamente para a implementação de melhorias e soluções em nossos produtos e serviços, garantindo assim a melhor experiência para nossos clientes.
- Nossa estrutura conta com um profissional capacitado e certificado para atuação em Ouvidoria, atendendo à resolução BACEN nº 28/2020, de 23 de Outubro de 2020. Todos os contatos recebidos tanto por telefone quanto por e-mail são protocolados para garantir a rastreabilidade das demandas.
- Este relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Acqio no primeiro semestre de 2024.

SOMOS UMA FINTECH 100% BRASILEIRA
QUE LEVA, HÁ MAIS DE 9 ANOS,
SOLUÇÕES DE PAGAMENTO A
MILHARES DE EMPREENDEDORES EM
TODO PAÍS.

- ▶ Fundada por profissionais com passagens por Microsoft e Google
- ▶ Somos a 1ª empresa de meios de pagamento no Brasil a criar um modelo de franquias para distribuição de produtos e serviços financeiros.
- ▶ Estamos cada vez presentes na vida e nos negócios dos empreendedores por todo país.

acqio



PRESENÇA NACIONAL

CLIENTES

MAIS DE
20 MIL

MUNICÍPIOS

MAIS DE
1,6 MIL

FRANQUEADOS

200

COLABORADORES

135



PRODUTOS E SERVIÇOS

Oferecemos um portfólio completo com soluções para os mais variados tipos e tamanhos de negócio.

Máquinas de cartão

ACQIO PRO

SMART POS

ACQIO MAIS

POS

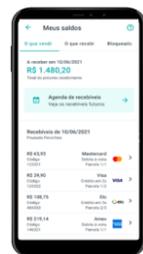


Gestão do Negócio

PORTAL LOJISTA



APP LOJISTA



Serviços Financeiros

GATEWAY

MULTILOJISTA

LINK DE PAGAMENTO

acqio ONLINE



acqioLink

Captura

CARTÕES DE DÉBITO

CARTÕES DE CRÉDITO

PIX MULTIBANCO

VOUCHERS



CANAIS DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES ACQIO

Central de Atendimento:

- 4000-1829 (Capitais e Regiões Metropolitanas)
- (11) 4000-1829 (demais regiões, lembre-se de digitar o DDD 11 antes do número)

Horário de Atendimento: Segunda a Sábado, das 8h às 20h

WhatsApp Acqio:

(11) 4000-1829 (Lembre-se de incluir o DDD 11 antes do número)

Horário de Atendimento: Segunda a Sábado, das 8h às 18h

Chat Acqio:

Para conversar por chat com um dos nossos atendentes, [clique aqui](#)

Horário de Atendimento: Segunda a Sábado, das 8h às 18h

Ouvidoria:

Tem um protocolo de atendimento vencido, ou a resposta do nosso SAC não foi satisfatória? Fale com a nossa Ouvidoria: 0800-0800-798 ou ouvidoria@acqio.com.br

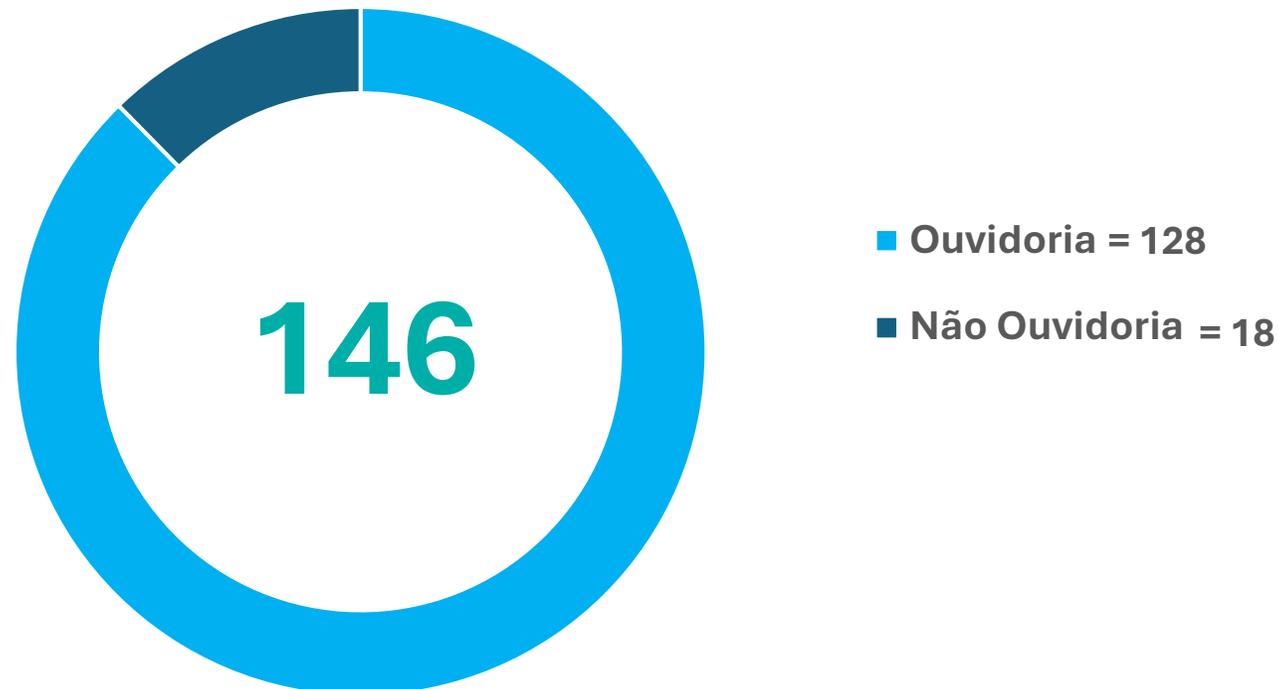
Horário de Atendimento:

Segunda a Sexta, das 8h às 17h, exceto feriados.

NÚMEROS DA OUVIDORIA

Demandas Recebidas Canais de Atendimento: Telefone e E-mail

- A Ouvidoria Acqio registrou em seus canais de telefone e e-mail 146 atendimentos no primeiro semestre de 2024, sendo que 87% deste total se refere às demandas classificadas como de segundo instância, relacionadas ao escopo da Ouvidoria. Já os outros 13% correspondem a solicitações simples de nossos clientes tratadas via atendimento.

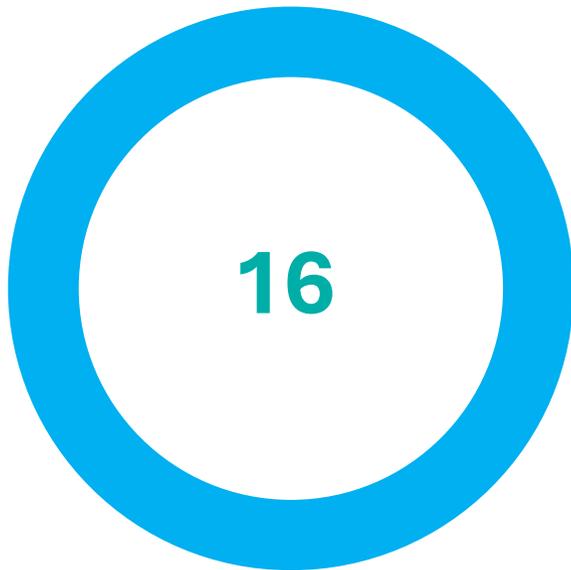


NÚMEROS DA OUVIDORIA

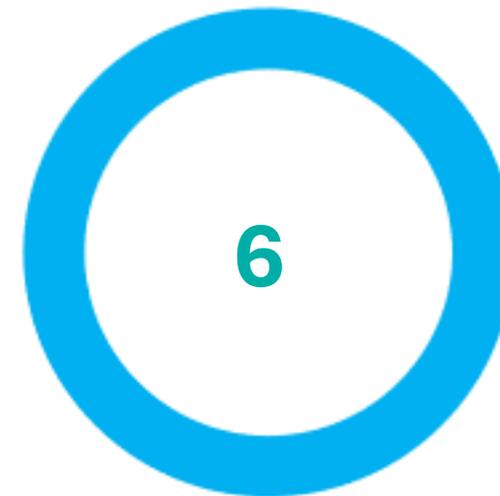
Demandas Recebidas Outros Canais

- No primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria Acqio registrou um total de 16 demandas RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão) e outras 6 no Procon, sendo que todas elas passaram por análises criteriosas e foram encerradas dentro dos prazos estabelecidos pelo Canal Regulatório.

RDR – BACEN (SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO)

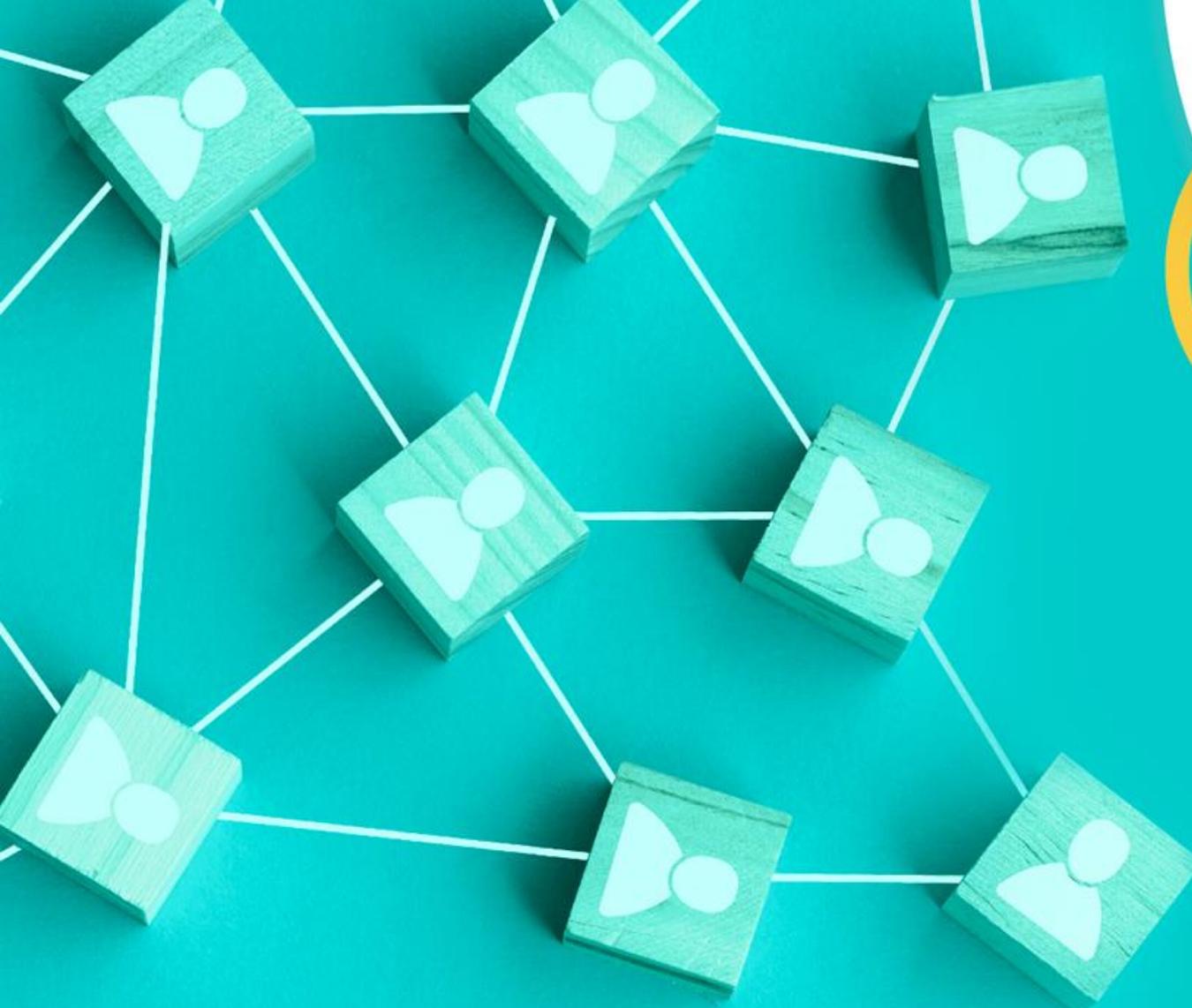


PROCON



CONSIDERAÇÕES FINAIS

- No primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria Acqio deu continuidade à sua missão de ser um canal no qual nossos clientes podem sentir-se acolhidos e verdadeiramente representados perante à empresa, seguros de que suas reivindicações, denúncias e sugestões serão recebidas e analisadas com transparência, imparcialidade, resolutividade e rapidez.
- A Ouvidoria Acqio assume também o papel de instrumento conciliador em demandas críticas, atuando, quando necessário, na criação e acompanhamento de planos de contingência e de ação para garantir a resolução definitiva.
- Diante de momentos extremamente desafiadores para a Economia brasileira, a resiliência foi primordial para que a Ouvidoria Acqio tivesse como uma de suas principais conquistas a efetividade nas tratativas das demandas recebidas pelo canal. Não foram medidos esforços para a plena resolução das demandas trazidas por nossos parceiros lojistas, com isso, todos os prazos foram cumpridos e as solicitações devidamente atendidas.
- Isso é resultado de um trabalho em equipe que visa incansavelmente a total sinergia entre todas as áreas da empresa, que atuam em sincronia para identificar possíveis falhas nos processos e desenvolver planos de ações e constantes implantações de melhorias para os nossos clientes.



acqio

Obrigado!