

Relatório Semestral de Ouvidoria

2025 – 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 2025.



ÍNDICE

04 – MENSAGEM DA OUVIDORIA

05 – QUEM SOMOS

06 – NOSSOS PRODUTOS E SERVIÇOS

07 – NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO

08 – NÚMEROS DA OUVIDORIA

09 – CONSIDERAÇÕES FINAIS



MENSAGEM DA OUVIDORIA

- A Ouvidoria Acqio atua para amplificar as vozes e acolher os clientes que considerem suas reivindicações não solucionadas pelos canais de atendimento primário, viabilizando um ambiente seguro no qual todas as reclamações, denúncias e sugestões vindas deste público são tratadas com respeito, imparcialidade, ética, agilidade 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.
- A combinação de tais fatores permite que a Ouvidoria Acqio assuma um caráter autônomo e estratégico na coleta de insumos que contribuam diretamente para a implementação de melhorias e soluções em nossos produtos e serviços, garantindo assim a melhor experiência para nossos clientes.
- A Ouvidoria Acqio segue rigorosamente os padrões de conformidade presentes nas diretrizes do Banco Central do Brasil. Para tanto, nossa estrutura conta com um profissional titular e um suplente, ambos capacitados e certificados 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 2025.

SOMOS UMA FINTECH 100% BRASILEIRA
QUE LEVA, HÁ MAIS DE 10 ANOS,
SOLUÇÕES DE PAGAMENTO A
MILHARES DE EMPREENDEDORES EM
TUDO 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 mais presentes na vida e nos negócios dos empreendedores por todo país.



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

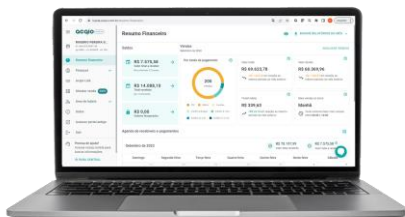
POS



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



pluxee

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:

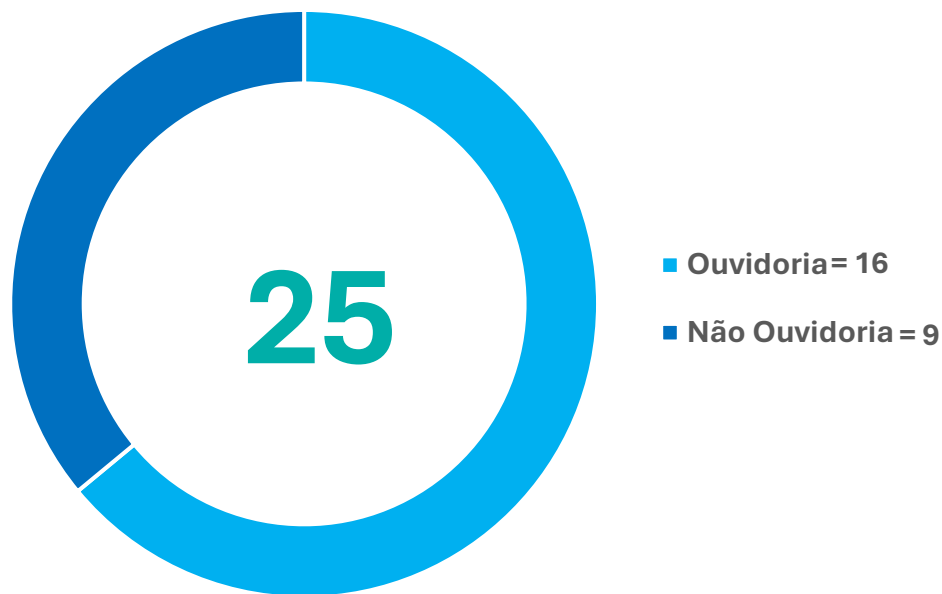
Tem um protocolo de atendimento vencido, ou a resposta do nosso SAC não foi satisfatória? Fale com a nossa Ouvidoria: 0800-0800-798 ou ouvidoria@acqio.com.br

Horário de Atendimento:

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

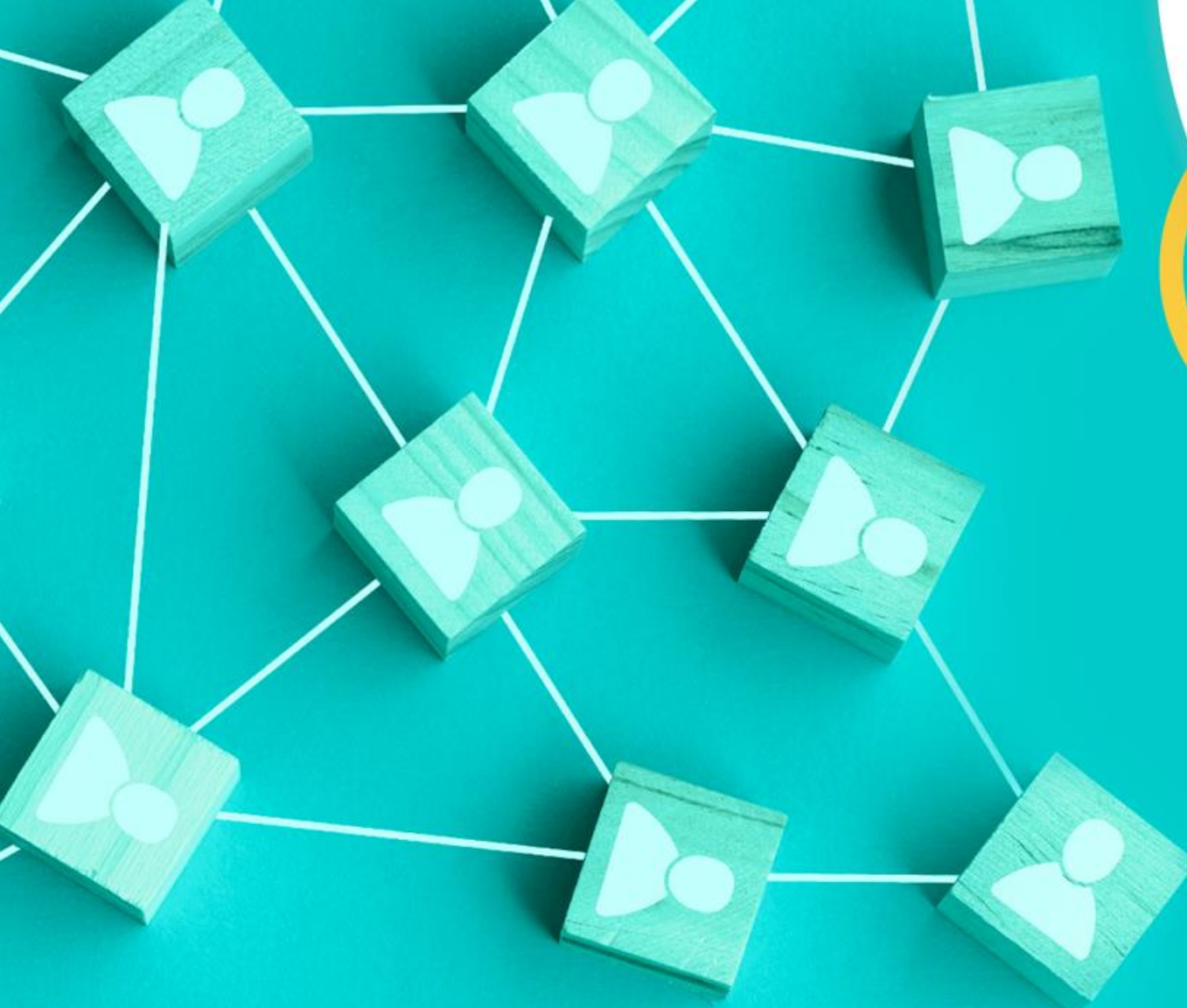
NÚMEROS DA OUVIDORIA

- A Ouvidoria Acqio registrou em seus canais de telefone e e-mail 25 atendimentos no primeiro semestre de 2025, sendo que 64% deste total se refere às demandas classificadas como de segunda instância, relacionadas ao escopo da Ouvidoria. Já os outros 36% correspondem a solicitações simples de nossos clientes tratadas via atendimento. O tempo médio de resposta dos casos concernentes à Ouvidoria no período foi de 2 dias úteis.
- No mesmo período foi registrada apenas uma demanda no RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil), que foi encerrada em 1 dia útil, abaixo do prazo regulatório de 10 dias úteis.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

- No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria Acqio reafirmou com sucesso seu compromisso de proporcionar um atendimento acolhedor, eficaz e resolutivo aos clientes que nos acionam para externalizar suas reivindicações, denúncias e sugestões acolhimento.
- A Ouvidoria Acqio assume também o papel de servir como instrumento conciliador em demandas críticas, mediando conflitos oriundos das relações de consumo e atuando de maneira proativa na criação e aprimoramento de processos operacionais da companhia.
- Diante de momentos desafiadores para a economia brasileira, a Ouvidoria Acqio conseguiu atender com efetividade as tratativas das demandas recebidas pelo canal. Não foram medidos esforços para a plena resolução das demandas trazidas por nossos parceiros lojistas, atendendo a todos de maneira objetiva e cordial. Todos os prazos foram cumpridos e as solicitações devidamente atendidas.
- A combinação entre foco no cliente, processos tecnológicos e operacionais bem estabelecidos, e a valorização de um trabalho em equipe que visa incansavelmente a total sinergia entre todas as áreas da empresa, possibilita a sincronia para identificar possíveis falhas e desenvolver planos de ações que resultem em melhorias para os nossos clientes.



acqio

Obrigado!