

acqio

# Relatório Semestral de Ouvidoria

2025 – 2º 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 segundo semestre de 2025.

Relatório Semestral de Ouvidoria  
2025 – 2º Semestre



# ÍNDICE

04 – MENSAGEM DA OUVIDORIA

05 – QUEM SOMOS

06 – NOSSOS PRODUTOS E SERVIÇOS

07 – NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO

08 – A OUVIDORIA EM NÚMEROS

09 – COMPARATIVO TRIMESTRAL

10 – 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 segundo semestre de 2025.

SOMOS UMA FINTECH 100% BRASILEIRA  
QUE LEVA, HÁ MAIS DE 10 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 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

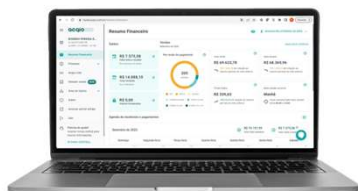
POS



## Gestão do Negócio

PORTAL LOJISTA

APP LOJISTA



## Serviços Financeiros

GATEWAY

MULTILOJISTA

LINK DE PAGAMENTO

acqio ONLINE



acqio Link

## Captura

CARTÕES DE DÉBITO

CARTÕES DE CRÉDITO

PIX MULTIBANCO

VOUCHERS



# CANAIS DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES ACQIO

## Canal 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 Sexta, das 08 às 18h

## WhatsApp **Acqio**

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

**Horário de Atendimento:** Segunda a Sexta, das 08 às 18h

## E-mail **Acqio**

[contecom@acqio.com.br](mailto:contecom@acqio.com.br)

**Horário de Atendimento:** 24 Horas

## Aplicativo **Acqio Lojistas**

Baixe o aplicativo Acqio no seu tablet ou smartphone. Isso pode ser feito pela loja oficial de apps do seu dispositivo. A versão para Android pode ser encontrada na Play Store ou clicando [aqui](#). Para baixar o app para IOS, é só acessar a Apple Store, ou clicar [aqui](#).

## Ouvidoria **Acqio**

**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](mailto:ouvidoria@acqio.com.br)

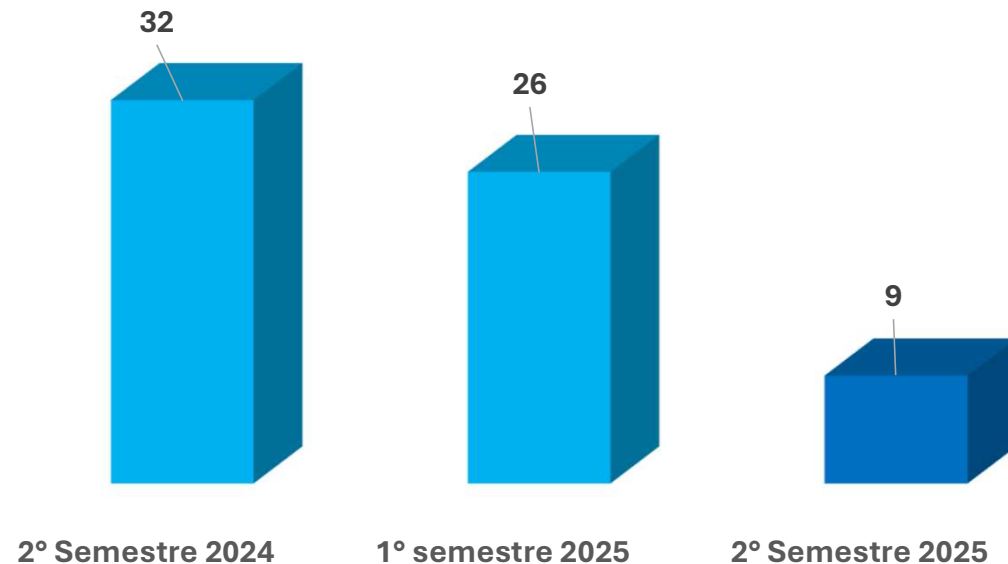
## A OUVIDORIA EM NÚMEROS

- A Ouvidoria Acqio registrou em seus canais oficiais 9 atendimentos no segundo semestre de 2025, sendo 5 delas por e-mail, 3 por telefone e uma no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil. Deste total, 3 são referentes às demandas classificadas como de segunda instância e relacionadas ao escopo da Ouvidoria. Há de ressaltar-se que o atendimento dos casos foi feito dentro dos 10 dias úteis regulados pelo Banco Central do Brasil.



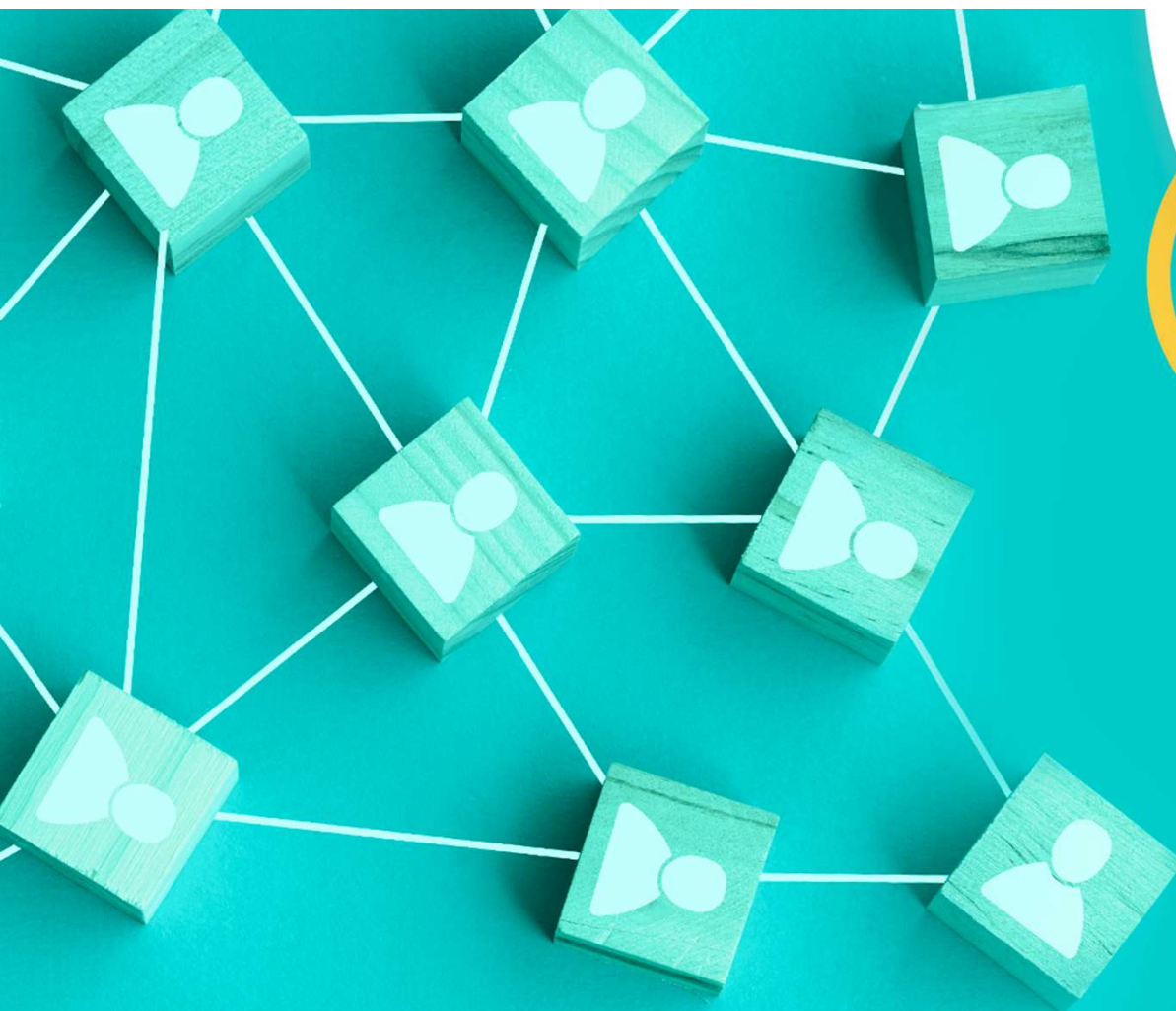
## A OUVIDORIA EM NÚMEROS – COMPARATIVO SEMESTRAL

- O gráfico abaixo considera os atendimentos realizados nos canais de Ouvidoria, RDR-BACEN e Procon (canal que fez parte do escopo de atuação da estrutura até o 2º Semestre de 2024).
- O comparativo demonstra uma curva descendente na quantidade de demandas tratadas pela Ouvidoria, o que evidencia a extrema eficiência de nossos canais de atendimento de primeiro nível.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

- No segundo 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.



Obrigado!

acqio