

Relatório Semestral de Ouvidoria

2025 – 2º Semestre

acqio

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

acqio ONLINE



acqioLink

MULTILOJISTA

LINK DE PAGAMENTO

Captura

CARTÕES DE DÉBITO

VISA
Electron
maestro

elo

CARTÕES DE CRÉDITO

VISA
mastercard

elo
AMERICAN
EXPRESS

PIX MULTIBANCO

pix
powered by Banco Central

alelo
VR

pluxee

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

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

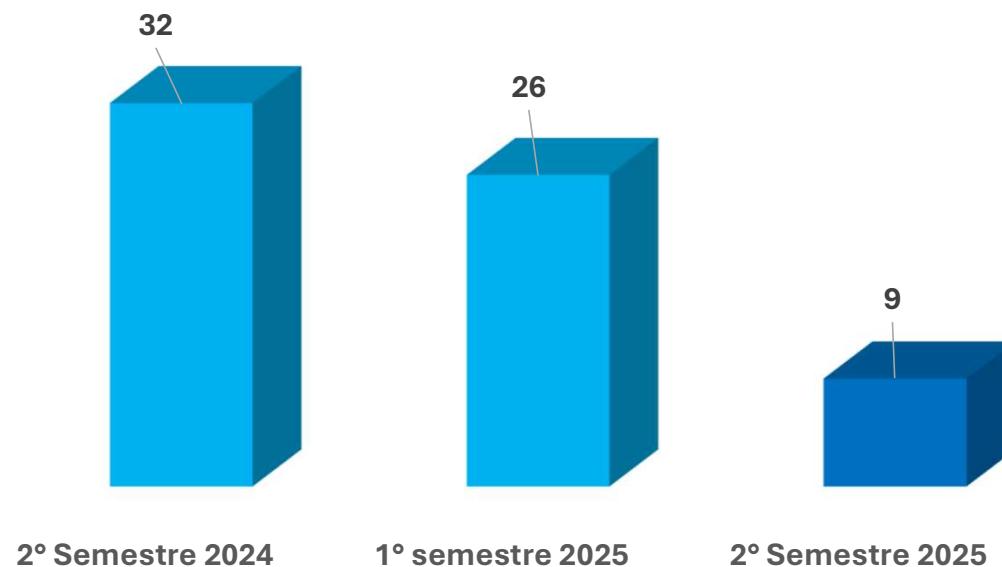
A OUVIDORIA EM NÚMEROS

- 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.



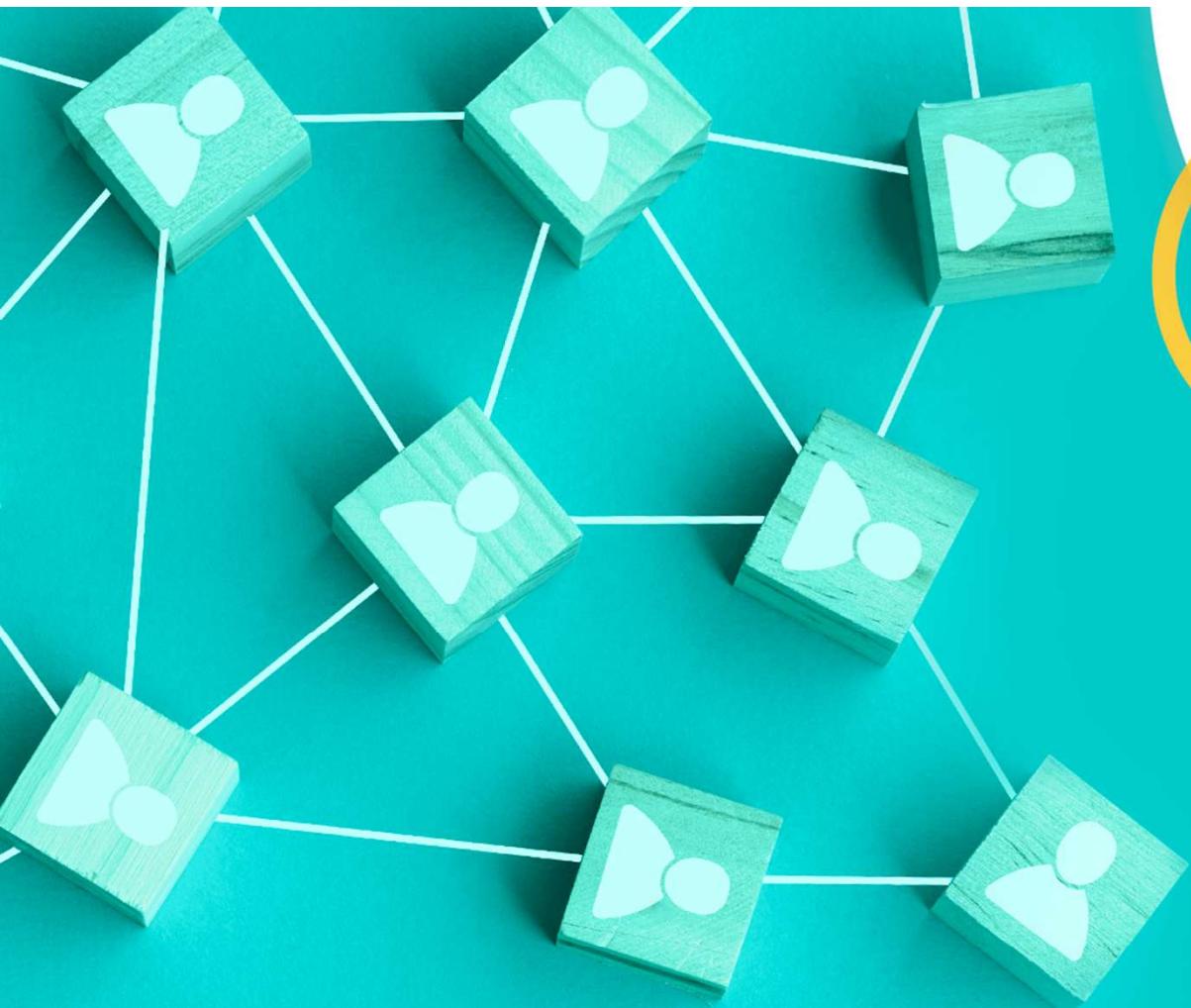
A OUVIDORIA EM NÚMEROS – COMPARATIVO SEMESTRAL

- 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 açãoam 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