

Relatório Semestral de Ouvidoria

2023 – 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 2023.

ÍNDICE

4 – MENSAGEM DA OUVIDORIA

5 – NOSSA HISTÓRIA

6 – FOCO NO CLIENTE

7 – NOSSA REDE DE FRANQUEADOS

8 – NOSSOS PRODUTOS

14 – CANAIS DE ATENDIMENTO

15 – NÚMEROS DA OUVIDORIA

17 – 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 segundo semestre de 2023.

NOSSA HISTÓRIA

UMA FINTECH 100% BRASILEIRA COM SOLUÇÕES DE MEIOS DE PAGAMENTO QUE ATENDEM MILHARES DE EMPREENDEDORES

Fundada em 2014, em Recife, por profissionais que passaram por empresas como Microsoft e Google. Hoje conta com a expertise de executivos com trajetória em grandes empresas do mercado.

Em 2018 recebeu aporte da Siguler Guff e em 2021, realizou uma operação estruturada com a XP Asset Management, com o objetivo de ampliar as operações por meio da oferta de novos produtos e serviços financeiros em território nacional.

É a Acqio presente cada vez mais no dia a dia dos empreendedores brasileiros.





FOCO NO CLIENTE

UM DOS NOSSOS DIFERENCIAIS
É O ATENDIMENTO PESSOAL
E CONSULTIVO AOS
NOSSOS CLIENTES.

O CONTATO É OLHO NO OLHO!



CONTAMOS COM UMA AMPLA
REDE DE FRANQUEADOS EM TODO
O TERRITÓRIO NACIONAL.

ATENDIMENTO PRESENCIAL E
CONSULTIVO PARA QUE O
NEGÓCIO DO NOSSO CLIENTE
POSSA CRESCER CADA VEZ MAIS!

NOSSOS PRODUTOS

acqio

PORTFÓLIO COMPLETO DE SOLUÇÕES QUE GARANTEM A SATISFAÇÃO DOS NOSSOS CLIENTES E CONTRIBUEM PARA O CRESCIMENTO DE SEUS NEGÓCIOS.



acqio ▶
SMART POS

UMA NOVA EXPERIÊNCIA DE PAGAMENTO!

Chegou a maquininha prática e intuitiva da Acqio, o Smart POS. Além de um design incrível e excelente usabilidade, também conta com o universo de vantagens da Acqio.



Rapidez e praticidade nos pagamentos



Relatórios de venda
Em tempo real



Principais bandeiras
Ampla aceitação de cartões do mercado



Pagamentos por Aproximação



Função Multilojista
É possível compartilhar com até 6 CNPJs



Função Taxa Zero
Recebimento integral das vendas

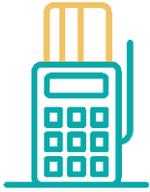


Pagamento via QR Code



Flexibilidade
Aceita cartões de chip ou tarja



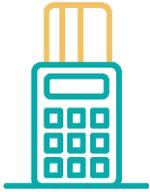


ACQIO
MAIS

Solução completa de pagamento: da transação à gestão

- Solução que integra a máquina de cartão ao computador do cliente
- Sistema próprio da Acqio para gestão das vendas com possibilidade de exportar relatórios em Excel e PDF.
- Mais agilidade nos pagamentos
- Sem necessidade de chip, bateria e bobinas
- Personalização do sistema e dos comprovantes de venda com a logo do estabelecimento
- Possibilidade de integrar o sistema a outros sistemas de venda de forma simples e rápida
- Redução de no mínimo 40% no custo mensal comparado com TEFs do mercado
- Transações via PIX





MÁQUINA DE CARTÃO



SAIBA MAIS

- Conexão Wi-Fi e 3G com Chip de dados incluso
- Pagamentos por cartão de débito, crédito a vista e crédito parcelado em até 12x
- Pagamentos por aproximação e Picpay
- Aceita as principais bandeiras do mercado
- Comprovante impresso e digital (SMS)





ACQIO
LINK



O CLIENTE RECEBE SEM BUROCRACIA POR MEIO DE UM LINK DE PAGAMENTO 100% SEGURO GERADO EM APENAS 3 PASSOS



SAIBA MAIS



1 Acesse o App Acqio Lojistas e selecione a opção Acqio Link



2 Personalize informações do link e pressione o botão gerar link de pagamento



3 Pronto! Agora seu cliente pode compartilhar nas redes ou copiar e colar o link na mensagem que quiser.



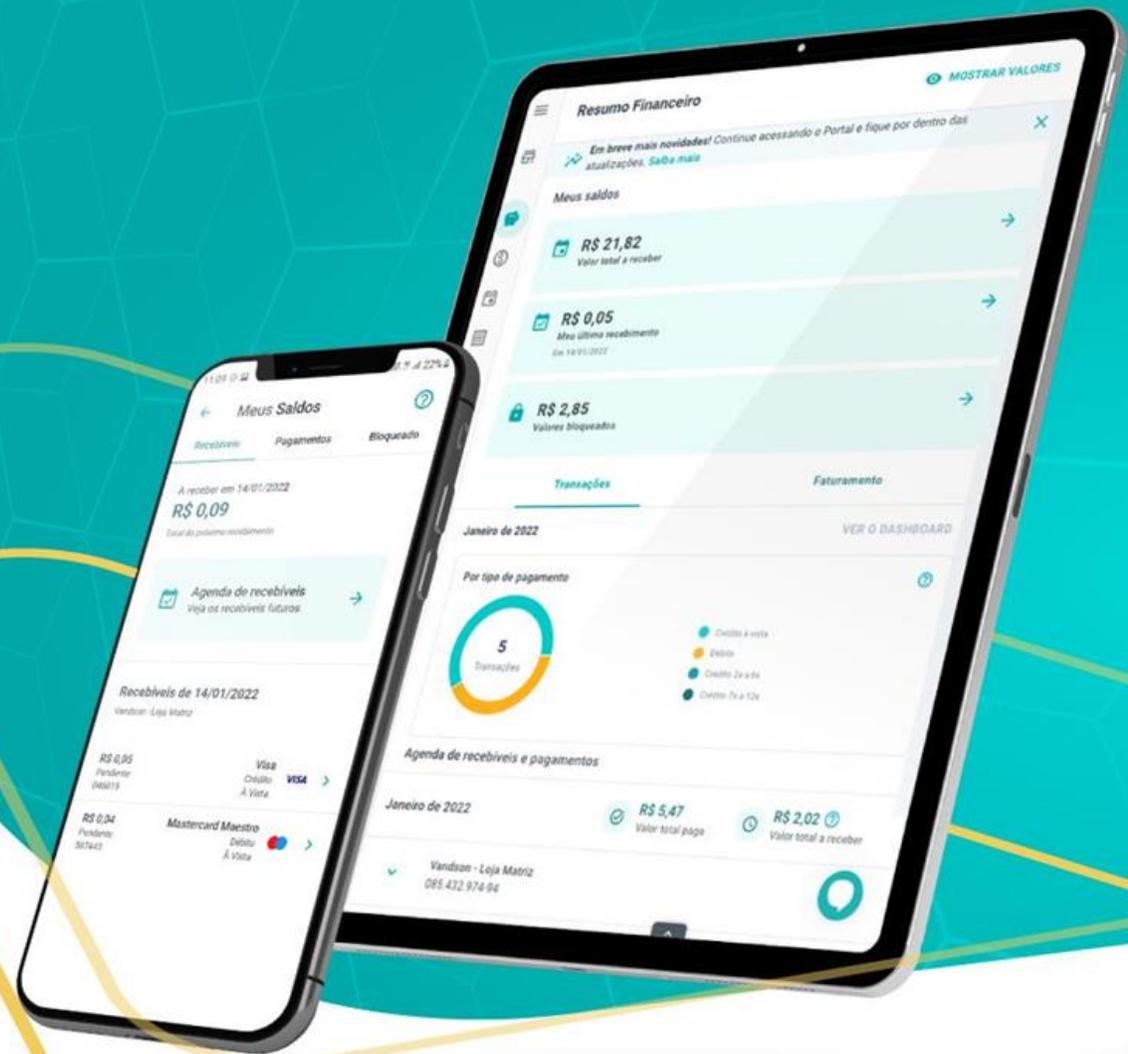
PARA QUE O CLIENTE
REALIZE MAIS VENDAS
PELAS REDES SOCIAIS

TAMBÉM DISPONÍVEL
NO PORTAL DOS LOJISTAS



ACQIO ONLINE

- Infraestrutura de pagamentos online desenvolvida para o empreendedor brasileiro
- Permite receber, enviar, repassar e gerenciar operações online
- Solução de pagamento para lojas virtuais e aplicativos
- Integração por meio de API ou plug-ins de lojas virtuais
- Gestão de vendas de forma gratuita no Portal e App Acqio Lojista



SAIBA MAIS

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

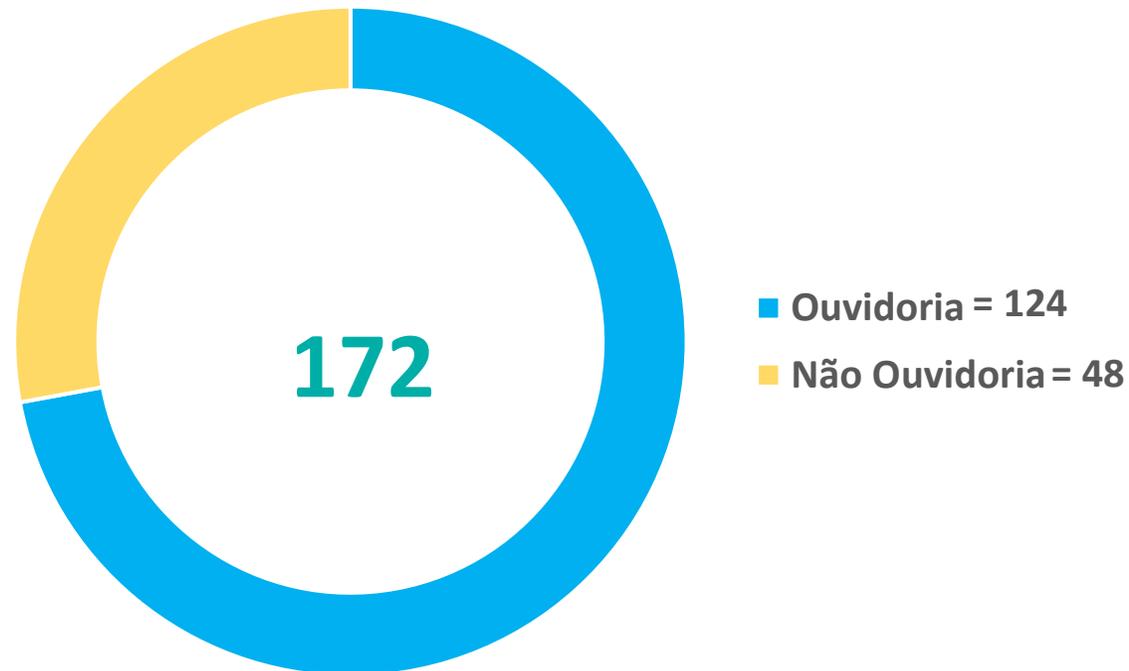
Horário de Atendimento:

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

NÚMEROS DA OUVIDORIA

Demandas Recebidas Canais de Atendimento: Telefone e E-mail

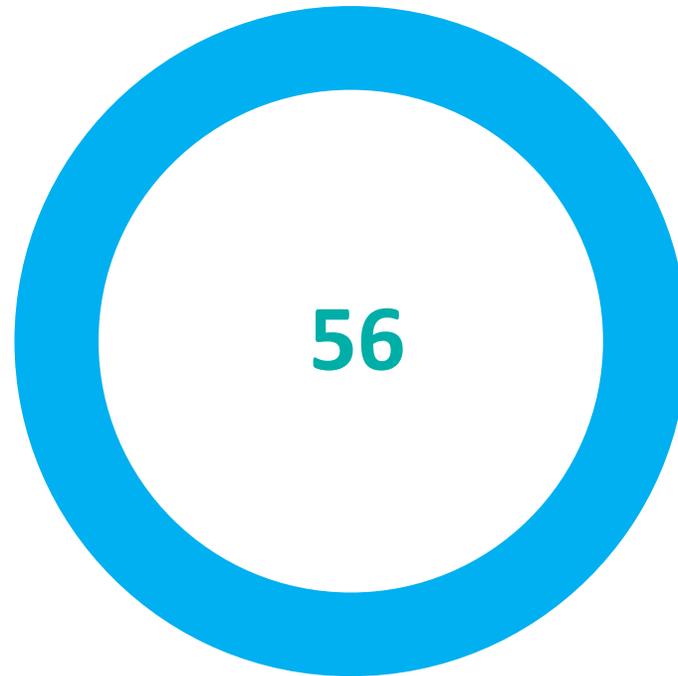
- A Ouvidoria Acqio registrou em seus canais de telefone e e-mail 172 atendimentos no segundo semestre de 2023, sendo que 72% deste total se refere às demandas classificadas como de segundo instância, relacionadas ao escopo da Ouvidoria. Já os outros 28% correspondem a solicitações simples de nossos clientes tratadas via atendimento.



NÚMEROS DA OUVIDORIA

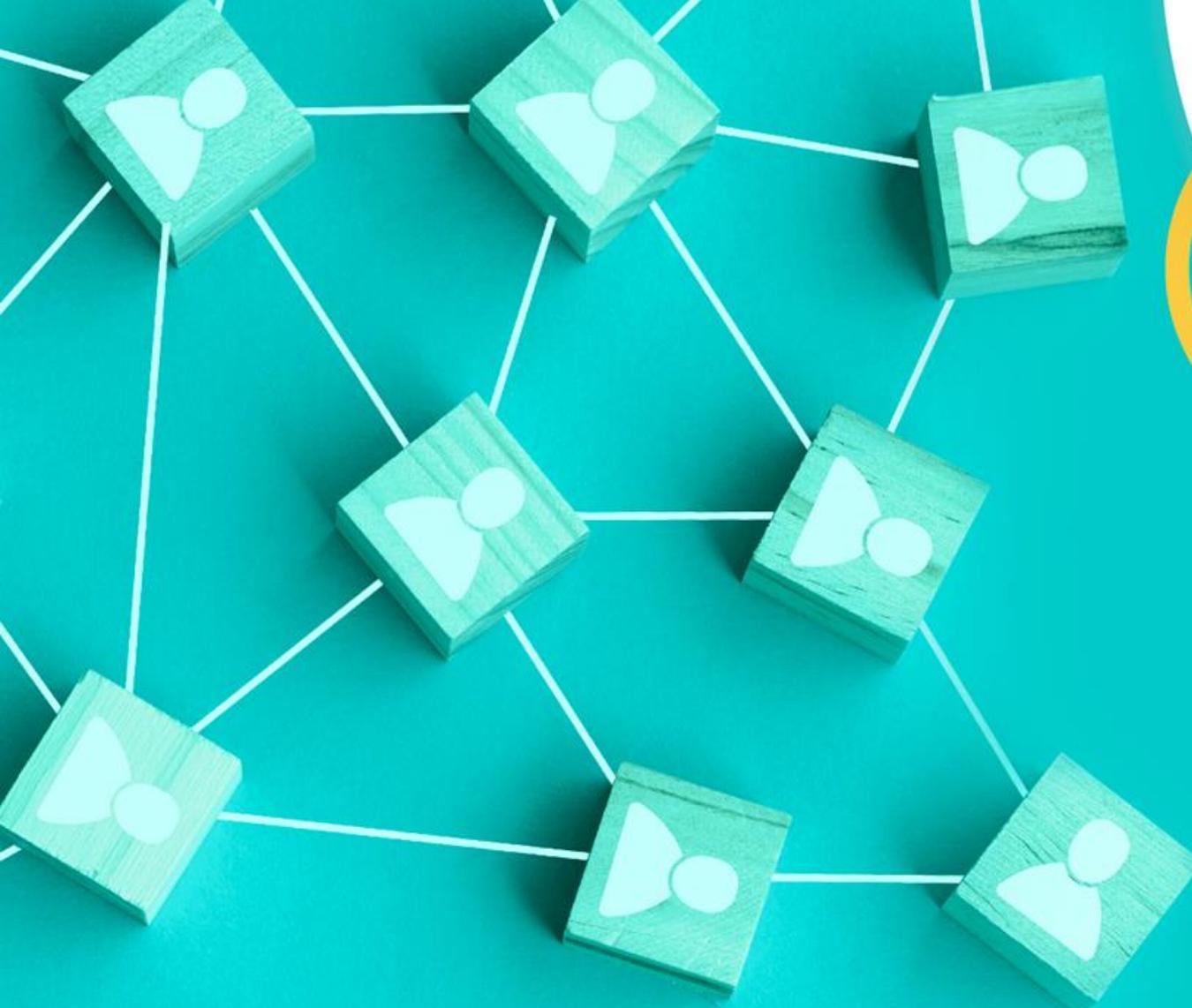
Demandas Recebidas Outros Canais

- No segundo semestre de 2023, a Ouvidoria Acqio registrou um total de 56 demandas RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão), sendo que todas elas passaram por análises criteriosas e foram encerradas dentro dos prazos estabelecidos pelo Canal Regulatório.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

- No segundo semestre de 2023, 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!