



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

ACG INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. - 2º SEMESTRE 2024



APRESENTAÇÃO

1. A ACG Instituição de Pagamento S.A. (a “**ACG**” ou “**Companhia**”) é uma instituição de pagamento emissora de moeda eletrônica de pagamento, sob o arranjo de pagamento da Mastercard, mediante a emissão de cartões pré-pagos e pós-pagos para os seus clientes diretos ou para os clientes de seus clientes (“**Binsponsor**”).
2. A plataforma oferecida para os clientes diretos da ACG oferece toda a tecnologia e suporte necessários para as empresas fazerem a gestão das contas de pagamento, permitindo a descentralização da execução e a gestão centralizada online e em tempo real de gastos corporativos.
3. A Ouvidoria da Companhia, constituída nos termos das normas regulamentares vigentes, tem como objetivo atuar como canal de comunicação entre a ACG e seus clientes para atender em última instância as demandas que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário, bem como prestar atendimento aos clientes que se sentirem insatisfeitos com o atendimento recebido nos canais preliminares.
4. A constituição e o funcionamento do componente organizacional da Ouvidoria pelas instituições de pagamento são regulados pela Resolução do Banco Central do Brasil nº 368, de 25 de janeiro de 2024.
5. Importante ressaltar que tanto o atendimento primário, assim considerado o atendimento habitual realizado em quaisquer canais de atendimentos, bem como a prestação dos serviços de ouvidoria para os portadores dos cartões da ACG emitidos na modalidade Binsponsor são de única e exclusiva responsabilidade do cliente da Companhia, que se obriga a respeitar e observar a regulamentação vigente sobre o assunto.

CANAIS DE ATENDIMENTO

6. O atendimento primário dos clientes da ACG é realizado por quaisquer dos canais de atendimento disponibilizados pela Companhia (telefone e e-mail) e informados nos regulamentos dos produtos adquiridos pelo cliente. O atendimento é realizado em dias úteis na cidade de São Paulo, das 09h:00 às 18h:00.
7. O serviço de Ouvidoria pode ser acessado pelos clientes da ACG através do envio de mensagem eletrônica para o e-mail ouvidoria@acgsa.com.br ou mediante contato telefônico pelo telefone 0800-580-0154, cuja ligação é gratuita. O horário de funcionamento da Ouvidoria é o mesmo do atendimento primário, ou seja, das 09h:00 às 18h:00 nos dias considerados úteis na cidade de São Paulo.

SÍNTESE DE ATENDIMENTOS - OUVIDORIA

8. No segundo semestre de 2024 não foram recebidas chamadas telefônicas no telefone da Ouvidoria elegível de atendimento por este canal. Asas chamadas telefônicas recebidas eram enganos, empresas oferecendo serviços ou demandas que não haviam sido previamente objeto de atendimento nos canais primários, sendo, nesse caso, os clientes orientados a entrar em contato com os canais de atendimento disponibilizados pela ACG.
9. Com relação as mensagens eletrônicas no e-mail da Ouvidoria, não foram recebidas mensagens elegíveis de atendimento por este canal. As demandas que tinham relação com produtos e/ou serviços oferecidos pela ACG foram encaminhadas internamente e tratadas pelas equipes responsáveis, tendo o cliente sido respondido e a demanda resolvida, em média em até 01 (um) dia útil.
10. A Ouvidoria também é responsável pelo tratamento das demandas dos clientes e usuários registradas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil - Sistema RDR, no canal “consumidor.gov.br” e no Reclame Aqui. As demandas desses órgãos são tratadas pelo Ouvidoria com o objetivo de garantir uma resposta rápida e eficaz aos clientes da ACG.
11. No segundo semestre de 2024 foram realizadas 13 (treze) reclamações no “Reclame Aqui”, sendo todas as demandas solucionadas pela ACG e tendo como prazo médio de resposta, 03 (três) dias úteis. No mesmo período foram realizadas 05 (cinco) reclamações junto ao RDR, sendo que uma foi julgada procedente, uma não regulada e três não constam mais no sistema. A média de tempo para resposta das demandas registradas no RDR foi de 05 (cinco) dias úteis.
12. Em relação aos canais internos e externos utilizados pelos clientes da ACG, abaixo segue pequeno resumo sobre a quantidade de atendimentos e a média de resposta:

Canal Atendimento	Nº atendimentos	Média Prazo resposta
Telefone	0	0
E-mail	0	0
RDR	5	5,8
Reclame Aqui	13	3,6
TOTAL	18	4,7

13. Abaixo segue planilha com o resumo das demandas e resoluções dadas para cada um dos casos.

Objeto	Canal	Desfecho
Solicitação de instruções para acessar sua conta de pagamento	RDR	Enviado e-mail ao demandante informando o produto e como ter acesso à sua conta. A Reclamação foi encerrada, pois o Bacen entende que a mesma não se relaciona com lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
Encerramento do vínculo Bacen	RDR	Enviado WhatsApp ao demandante para esclarecer sobre a reclamação e ele explicou que a reclamação se tratava sobre um cartão de crédito do BRB. Esclarecemos que o cartão de crédito BRB não é administrado pela ACG e que não há nenhum cartão da ACG associado ao CPF dele. A Reclamação não consta nos registros do RDR do Bacen.
Não visualização de fatura do cartão Credicard	RDR	Enviado WhatsApp ao demandante para esclarecer que o Cartão Credicard não é administrado pela ACG, bem como não temos relação com o Banco Itaú sobre o gerenciamento ou administração desses cartões. A Reclamação não consta nos registros do RDR do Bacen.
Encerramento do vínculo Bacen	RDR	Enviado e-mail ao demandante informando que ele possuía um Cartão Pré-Pago concedido pela empresa Ipiranga para recebimento de premiação e que ele foi utilizado no período de 17/08/2018 até 15/01/2021 e de 31/01/2022 até 17/10/2022. Foi solicitado o encerramento do vínculo junto ao Bacen. A Reclamação foi considerada procedente tendo em vista a existência de indícios de descumprimento de disposições do artigo 3º da Resolução BCB 179/2022.
Encerramento do vínculo Bacen	RDR	Enviado WhatsApp ao demandante para informar ele possuía um Cartão Pré-Pago do LikeMais associado à campanha LG desde 24/11/2021. O denunciante quis prosseguir com o cancelamento do cartão. A Reclamação não consta nos registros do RDR do Bacen.

Pix não creditado do site GT DIOR	Reclame Aqui	Cliente orientada que a ACG Instituição de Pagamentos SA é uma emissora de Cartões de Crédito e Pré-Pago e que não tem qualquer relação o site GT DIOR.
Questionamento do vínculo com a ACG e solicitação do contrato de prestação de serviços	Reclame Aqui	Identificamos que o vínculo do demandante existia a partir da aquisição do Cartão Odonto System, que foi encerrado em 2019. Quanto ao contrato, o cliente foi orientado para verificar diretamente com a Odonto System.
Cancelamento da conta	Reclame Aqui	Identificamos que o vínculo do demandante existe a partir da aquisição ao Cartão LikeMais, em 27/03/2024, e está associado à campanha Camed. O Cartão LikeMais é um produto voltado para recebimento de premiações. O cliente agradeceu as informações e não quis realizar o cancelamento do cartão.
Compra de uma mesa com tampo de vidro	Reclame Aqui	Não identificamos cadastro associado ao documento do demandante. Reclamação direcionada à empresa mencionada na reclamação.
Cancelamento da conta	Reclame Aqui	Identificamos que o vínculo de relacionamento do demandante existe a partir da aquisição do Cartão LikeMais em 14/08/2024, e está associado à campanha BVAUTO. O cartão estava em processo de envio ao endereço do cliente.
Pix não creditado	Reclame Aqui	Orientamos o demandante que as devoluções de transferências acontecem num prazo de até três dias úteis da comunicação do cliente. A devolução foi efetuada no primeiro horário e enviado o comprovante ao cliente.
Cancelamento da conta	Reclame Aqui	Identificamos que o vínculo de relacionamento do demandante existe a partir da aquisição do Cartão LikeMais em 11/09/2023 e está associado à campanha Camed. Questionamos ao cliente quanto prosseguir com o cancelamento e não tivemos retorno.
Cancelamento da conta	Reclame Aqui	Identificamos que a solicitação de cancelamento da conta feita pelo demandante à equipe comercial ocorreu após o fim do horário de expediente, motivo pelo qual em continuidade ao atendimento no dia seguinte, identificamos

		que a ação que o cliente estava tentando realizar apresentada um erro, porém foi solucionado posteriormente.
Cancelamento da conta	Reclame Aqui	Identificamos o vínculo de relacionamento existe a partir da aquisição do Cartão LikeMais, em 05/04/2023, e está associado à campanha Camed. Questionamos ao cliente quanto prosseguir com o cancelamento e não tivemos retorno.
Encerramento do vínculo Bacen	Reclame Aqui	Realizado o encerramento do vínculo no Registrato.
Estorno das tarifas de mensalidade	Reclame Aqui	O demandante entrou em contato alegando que todo o seu saldo foi consumido por tarifas de mensalidade. Por esse motivo, fizemos o ressarcimento das 17 mensalidades e orientamos quanto a cobrança de tarifa de mensalidade.
Recebimento do cartão	Reclame Aqui	O demandante reclamou da demora na entrega do cartão. Entramos em contato com a transportadora para entendimento da devolução do cartão, mesmo com o endereço válido e correto, e solicitamos prioridade na tratativa. Posteriormente o cliente retornou informando que já estava na posse do cartão.
Pix não creditado	Reclame Aqui	A demandante não fez o Pix para uma conta de uma conta de mesma titularidade, por esse motivo o valor não foi creditado na conta.

14. Importante registrar que todas as reclamações abertas perante a Ouvidoria, quer seja, através de canais internos ou externos da ACG, foram respondidas e solucionadas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

15. A ACG tem como um dos seus objetivos proporcionar uma experiência agradável para seus clientes, trabalhando para superar as expectativas deles em relação aos produtos e atendimentos, bem como sempre buscando inovação na solução de seus problemas reais.
16. Todas as demandas recebidas pela ACG são analisadas pelas equipes responsáveis e utilizadas para o aperfeiçoamento dos nossos produtos, serviços e atendimento aos clientes. Além disso, sempre estamos trabalhando para oferecer a melhor solução e experiência para os nossos clientes.