



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

ACG INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. - 2º SEMESTRE 2023



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 28, de 23 de outubro de 2020.
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 09:00 às 18:00.
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 09:00 às 18:00 nos dias considerados úteis na cidade de São Paulo.

SÍNTESE DE ATENDIMENTOS - OUVIDORIA

8. No segundo semestre de 2023 foram recebidas apenas 04 (quatro) chamadas telefônicas no telefone da Ouvidoria elegíveis de atendimento por este canal, as demais chamadas telefônicas foram 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. A média de resposta para solução do caso foi de menos de 03 (três) dias úteis para essas demandas.
9. Foram recebidos 14 (quatorze) mensagens eletrônicas no e-mail da Ouvidoria. Analisando as demandas recebidas por este canal foi possível verificar que sete eram elegíveis para atendimento pela Ouvidoria, uma vez que os demais não eram assuntos de competência da Ouvidoria, sendo respondidas em média no prazo 04 (quatro) dias úteis. Esses clientes que não foram atendidos pela Ouvidoria, foram informados sobre os canais de atendimento da ACG e instruídos a iniciar o atendimento por lá.
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 pela Ouvidoria com o objetivo de garantir uma resposta rápida e eficaz aos clientes da ACG.
11. No segundo semestre de 2023 foram realizadas 15 (quinze) reclamações no “Reclame Aqui”, sendo todas as demandas solucionadas pela ACG e tendo como prazo médio de resposta, 07 (sete) dias úteis. No mesmo período foram realizadas 04 (quatro) reclamações junto ao RDR, sendo que três foram julgadas procedentes e uma cancelada. A média para resposta das demandas registradas no RDR foi de 09 (nove) 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	5	2,6
E-mail	14	4
RDR	4	9,25
Reclame Aqui	15	7
consumidor.gov	0	0
TOTAL	38	5,7

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

Objeto	Canal	Desfecho
Questionamento de vínculo Bacen	ReclameAqui	<p>Prezado Josivaldo, bom dia!</p> <p>A ACG Instituição de Pagamentos SA é uma emissora de Cartões de Crédito Pré-Pago. O vínculo existe a partir da aquisição ao cartão de premiação Cartão Like+.</p> <p>Se necessário mais informações, estamos disponíveis no telefone 4020-0221, de segunda à sexta-feira Das 09 às 18 hs.</p> <p>Atenciosamente, Equipe ACG</p>
Questionamento de vínculo Bacen	E-mail	<p>Cliente orientado que se trata de um cartão Like+ da campanha BV (Banco Votorantim), sendo um produto recarregável e que está ativo. Em caso de novas premiações desta campanha, o valor será creditado nesse mesmo cartão.</p>
Encerramento de vínculo Bacen	ReclameAqui	Status de vínculo encerrado
Encerramento de vínculo Bacen	E-mail	Status de vínculo encerrado
Conta da Flash	Bacen	cliente respondida e saldo estornado
Resgate de pontos	E-mail	<p>A pontuação foi retornada ao saldo da participante no site da campanha e está disponível para nova tentativa de resgate.</p>
Cartão não aparece no APP	ReclameAqui	Emitido um novo cartão

Erro Saque	ReclameAqui	Aberto chamado junto à Saque Pague para análise e cancelamento, mas não tivemos sucesso. Assumido perda do valor.
Encerramento de vínculo Bacen	Bacen	Status de vínculo encerrado
Encerramento de vínculo Bacen	ReclameAqui	Vínculo encerrado
Cartão com saldo, porém bloqueado	Bacen	Cancelada. CPF não encontrado na base de clientes
Relato de ação supostamente fraudulenta - ACG Negócios Digitais	ReclameAqui	Orientado que não temos nenhuma conexão ou vínculo com a empresa ACG Negócios Digitais.
Encerramento de vínculo Bacen	ReclameAqui	Cartão cancelado e solicitado o encerramento do vínculo de relacionamento junto ao Bacen.
Encerramento de vínculo Bacen	E-mail	Vínculo encerrado
Relato de ação supostamente fraudulenta - ACG Negócios Digitais	ReclameAqui	Orientado que não temos nenhuma conexão ou vínculo com a empresa ACG Negócios Digitais.
Relato de ação supostamente fraudulenta - ACG Negócios Digitais	ReclameAqui	Solicitada mediação da reclamação ao Reclame Aqui pois não temos nenhuma conexão ou vínculo com a empresa ACG Negócios Digitais. Mediação negada porque não foi possível identificar a empresa a partir do relato da reclamação. Aberta nova solicitação de mediação - Mediação aceita, reclamação anulada.
Propaganda enganosa	E-mail	Reclamação respondida informando que não identificamos em nossa base de dados nenhum cadastro associado ao documento e que o relato mencionado não condiz com as práticas do nosso negócio. Solicitamos que seja confirmado qual é o nome e CNPJ da empresa para onde foi realizado o Pix.
Encerramento de vínculo Bacen	Bacen	Status de vínculo encerrado

Estorno não recebido	ReclameAqui	Cliente orientada a entrar em contato através dos nossos canais de atendimento para suporte
Tarifa de mensalidade	ReclameAqui	Cliente orientada que o termo que foi apresentado explicita claramente a mensalidade correspondente ao plano adquirido. Em consideração à sua situação, gostaríamos de realizar o ressarcimento do valor da mensalidade cobrada no valor de R\$112,10. Deixando ciente de que as próximas mensalidades serão cobradas normalmente, conforme o plano adquirido no momento do cadastramento, que é o Plano Light, no valor de 5,90 por cartão ativo.
Recebimento do cartão	ReclameAqui	Enviaremos um novo cartão por meio de Currier. Enviado e-mail a cliente explicando e confirmando o endereço. Tentativas de contato por e-mail e telefone sem sucesso, cliente orientada contatar a central de atendimento para emissão do novo cartão.
Compra no leilão dos correios	ReclameAqui	Solicitada mediação da reclamação ao Reclame Aqui pois o pagamento foi no cartão do Nubank. Mediação aceita, reclamação anulada.
Solicitação de extrato	Telefone	Ambos os cartões não possuem movimentação. Enviado extrato com o demonstrativo da movimentação.
Problemas com acesso ao Pagcorp	E-mail	O serviço foi restabelecido e o cliente orientado a acessar novamente.
Compra não aprovada debitada	Telefone	Cliente orientado a aguardar o prazo de baixa da transação.
Solicitação exclusão vínculo Registrato	E-mail	Após ser informado que o vínculo de trata de um cartão Like+ da campanha Suvinil, que recebeu valores recentemente, o mesmo pede para manter o cartão e vínculo ativos.
Aprovação de cadastro Pagcorp.	Telefone	Após contato com o cliente, o cadastro foi aprovado.
Solicitação de devolução de transferência de terceiros	Telefone	Cliente não havia entrado em contato com o time comercial. De qualquer forma entramos em contato com ele para passar a informação.
Cliente reclama do recebimento do cartão.	Telefone	Emitimos uma nova via do cartão via Courier com rastreo, sem cancelar a via já em trânsito,

		assim qual dos dois cartões recebidos poderá ser desbloqueado pelo cliente.
Encerramento de vínculo Bacen	ReclameAqui	Enviado e-mail ao endereço eletrônico indicado na reclamação explicando sobre a ACG e o produto que originou o vínculo com a cliente. Cancelada a conta e solicitado ao Compliance o encerramento de relacionamento junto ao Bacen.
Encerramento de vínculo Bacen	ReclameAqui	Enviado e-mail ao endereço eletrônico indicado na reclamação explicando sobre a ACG e o produto que originou o vínculo com a cliente. Solicitado ao Compliance o encerramento de relacionamento junto ao Bacen.

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.