



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

ACG INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. - 2º SEMESTRE 2025



## 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 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](mailto: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 2025 foram recebidas 08 (oito) chamadas telefônicas no telefone da Ouvidoria. No entanto, nenhuma delas era elegível de atendimento pelo canal da Ouvidoria, sendo nesses casos os clientes orientados a entrar em contato com os canais disponibilizados pela ACG.
9. Foram recebidas 67 (sessenta e sete) mensagens eletrônicas no e-mail da Ouvidoria. Analisando as demandas recebidas por este canal foi possível verificar que nenhuma era elegível de atendimento pela Ouvidoria, por não se tratar de assuntos de sua competência. As respostas foram fornecidas em um prazo médio de 05 (cinco) dias úteis. Os clientes foram devidamente orientados sobre os canais de atendimento da ACG e instruídos a iniciar o atendimento por meio desses canais apropriados.
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”. As demandas desses órgãos são tratadas pelo Ouvidoria com o objetivo de garantir uma resposta rápida e eficaz aos clientes da ACG.
11. A partir de abril de 2025, o tratamento das demandas do Reclame Aqui passou a ser feita pela equipe do Atendimento da ACG.
12. No segundo semestre de 2025 foram realizadas 19 (dezenove) reclamações no “Reclame Aqui”, sendo todas as demandas solucionadas pela ACG e tendo como prazo médio de resposta, 04 (quatro) dias úteis. No mesmo período foram realizadas 11 (onze) reclamações junto ao RDR, sendo 01 (uma) julgada procedente. A média para resposta das demandas registradas no RDR foi de 12 (doze) dias úteis.
13. Em relação aos canais internos e externos utilizados pelos clientes da ACG, abaixo segue pequeno resumo sobre a quantidade de atendimentos elegíveis para a ouvidoria e Reclame Aqui e a média de resposta:

Canal Atendimento	Nº atendimentos	Média Prazo resposta
Telefone	0	0
E-mail	0	0
RDR	11	12
Reclame Aqui	19	4
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>4</b>

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

Objeto	Canal	Desfecho
Cópia da notificação da exclusão da conta	RDR	Enviado um e-mail a demandante, informando que o vínculo com a ACG se deu pela adesão ao Cartão Odonto System e que o produto era oferecido pela empresa, sendo ela a responsável por eventuais solicitações relacionadas ao contrato de prestação de serviços. Ressalta-se que não há registro da referida Reclamação no sistema RDR.
Cópia da notificação da exclusão da conta	RDR	Enviado um e-mail ao demandante, informando que o vínculo com a ACG se deu pela adesão ao Cartão Odonto System e que o produto era oferecido pela empresa, sendo ele o responsável por eventuais solicitações relacionadas ao contrato de prestação de serviços. Ressalta-se que não há registro da referida Reclamação no sistema RDR.
Encerramento da conta	RDR	Enviado e-mail a demandante informando que o vínculo com a ACG decorria da aquisição do Cartão Bom+. Informado que o referido vínculo foi encerrado mediante solicitação formal encaminhada ao Banco Central. Ressalta-se que não há registro da mencionada Reclamação no sistema RDR.
Encerramento da conta	RDR	Enviado e-mail ao demandante informando que o vínculo com a ACG decorria da aquisição do Cartão YetzPay. Informado que o referido vínculo permaneceu ativo, pois o demandante não quis prosseguir com o encerramento. Ressalta-se que não há registro da mencionada Reclamação no sistema RDR.
Exclusão do nome dos órgãos de proteção ao crédito e registros de prejuízo	RDR	Enviado e-mail a demandante informando que o seu CPF não possuía cadastro em nossa base de dados. Ressaltado que não há registro de qualquer reclamação da demandante no sistema RDR.
Correção no valor da dívida	RDR	Enviado e-mail a demandante informando que o seu CPF não possuía cadastro em nossa base de dados. Ressaltado que não há registro de qualquer reclamação da demandante no sistema RDR.

Encerramento da Conta	RDR	Enviado um e-mail ao demandante, informando que o vínculo com a ACG se deu pela adesão ao Cartão Odonto System e que o produto era oferecido pela empresa, sendo ele o responsável por eventuais solicitações relacionadas ao contrato de prestação de serviços. Ressalta-se que a Reclamação foi regulada procedente, após o Banco Central entender existir indícios de descumprimento de disposições dos artigos 4º e 6º, da Resolução BCB 96/2021.
Golpe Pix	RDR	Enviado e-mail ao demandante informando que, após análise, identificamos duas transferências via Pix em 03/10/2025 destinadas a uma conta no PagCorp. No mesmo dia, foram recebidas notificações de infração de Pix e solicitações de Mecanismo Especial de Devolução (MED), todas atendidas dentro dos prazos regulamentares. Esclarecido que todas as medidas previstas pelo processo Pix foram adotadas conforme as regras do Banco Central do Brasil e que a abertura da conta recebedora seguiu os protocolos de segurança e validação da ACG, incluindo identificação e autenticação dos titulares. Ressalta-se que não há registro da referida Reclamação no sistema RDR.
Transações não reconhecidas	RDR	Enviado e-mail a demandante para esclarecer sobre transações não reconhecidas no cartão Pagcorp após roubo. Informado que a contestação foi registrada em 06/12, fora do prazo de até 30 dias previsto no regulamento. Considerando o contexto e a documentação apresentada, esclarecido que, excepcionalmente, a solicitação seria avaliada pelas áreas responsáveis, e a demandante seria mantida informada sobre quaisquer atualizações ou solicitações de informações adicionais. Ressalta-se que a Reclamação foi regulada procedente, após o Banco Central entender existir indícios de descumprimento de disposições artigo 4º, inciso II, da Resolução BCB 155/2021.
Encerramento da Conta	RDR	Enviado um e-mail ao demandante, informando que a solicitação feita anteriormente por e-mail pelo demandante não contemplava o CNPJ solicitado na reclamação. Informado que o referido vínculo foi encerrado mediante

		solicitação formal encaminhada ao Banco Central. Ressalta-se que não há registro da mencionada Reclamação no sistema RDR.
Encerramento do vínculo Bacen	Reclame Aqui	Realizado o encerramento do vínculo no Registrato.
Encerramento do vínculo Bacen	Reclame Aqui	Realizado o encerramento do vínculo no Registrato.
Utilização do cartão	Reclame Aqui	Cliente relatou que adquiriu um pacote de 5 cartões, porém não conseguiu utilizá-los devido a um problema de tokenização. Diante da ausência de solução para o caso, realizamos contato telefônico com o cliente e efetuamos o estorno dos valores referentes à aquisição dos cartões, bem como o encerramento da conta.
Solicitação de contrato	Reclame Aqui	Cliente alega que não foi comunicada sobre o encerramento da conta e solicita a cópia do contrato. Informado que o produto era oferecido pela empresa Odonto System, sendo esta a responsável por eventuais solicitações relacionadas ao contrato de prestação de serviços.
Encerramento do vínculo Bacen	Reclame Aqui	Realizado o encerramento do vínculo no Registrato.
Cartão premiação	Reclame Aqui	Cliente entrou em contato informando que identificou uma conta vinculada ao seu nome, a qual desconhecia. Durante o atendimento telefônico, foi esclarecido que se tratava de uma conta associada a 2 cartões de premiação.
Encerramento do vínculo Bacen	Reclame Aqui	Realizado o encerramento do vínculo no Registrato.
Encerramento do vínculo Bacen	Reclame Aqui	Realizado o encerramento do vínculo no Registrato.
Solicitação de contrato	Reclame Aqui	Cliente alega que não foi comunicada sobre o encerramento da conta e solicita a cópia do contrato. Informado que o produto era oferecido pela empresa Odonto System, sendo esta a responsável por eventuais solicitações

		relacionadas ao contrato de prestação de serviços
Entrega do cartão	Reclame Aqui	Informamos ao cliente que, diante do não recebimento do cartão, foi solicitado o reenvio via transportadora, com disponibilização de código de rastreamento para acompanhamento.
Entrega do cartão	Reclame Aqui	Informamos ao cliente que, devido à perda de rastreabilidade do cartão, foi emitida uma nova via em caráter de urgência.
Entrega do cartão	Reclame Aqui	Informamos ao cliente que o envio ocorre em até 30 dias úteis após a solicitação e que, no presente caso, o pedido permanece dentro do prazo.
Entrega do Cartão	Reclame Aqui	Informamos ao cliente que foi realizada tentativa de contato por telefone, sem retorno. O código de rastreio para acompanhamento da entrega do cartão foi encaminhado por WhatsApp e e-mail, conforme solicitado.
Entrega do Cartão	Reclame Aqui	Informamos ao cliente que a situação estava em tratativa e que entramos em contato direto com a transportadora para agilizar a análise.
Resgate de pontos de Campanha	Reclame Aqui	Encaminhamos ao cliente as informações sobre o resgate de pontos e o prazo.
Ativação do cartão	Reclame Aqui	Informamos ao cliente que o cartão estava ativo e em uso. O envio da documentação foi concluído pelo aplicativo.
Resgate de pontos de Campanha	Reclame Aqui	Encaminhamos ao cliente as informações sobre o resgate de pontos e o prazo.
Resgate de pontos de Campanha	Reclame Aqui	Encaminhamos ao cliente as informações sobre o resgate de pontos e o prazo.
Entrega do Cartão	Reclame Aqui	Informamos ao cliente que o cartão foi extraviado, sendo emitida uma nova via.

15. 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



16. 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.
17. 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.