



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

ACG INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A. - 1º SEMESTRE 2026



## 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 primeiro semestre de 2026 foram recebidas 19 (dezenove) 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 31 (trinta e um) 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 02 (dois) 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 pela Ouvidoria com o objetivo de garantir uma resposta rápida e eficaz aos clientes da ACG.
11. O tratamento das demandas do Reclame Aqui passou a ser realizado diretamente pela equipe do Atendimento da ACG, mas contam com o suporte do tipo de ouvidoria, quando necessário.
12. No primeiro semestre de 2026 foram realizadas 21 (vinte e uma) 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 09 (nove) reclamações junto ao RDR, todas ainda sem desfecho. Adicionalmente, 01 (uma) reclamação registrada no RDR no 2º semestre de 2025 foi julgada procedente pelo Banco Central em 2026 nº 20251356608. A média para resposta das demandas registradas no RDR no primeiro semestre de 2026 foi de 10 (dez) 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               | 9               | 10                   |

|              |           |            |
|--------------|-----------|------------|
| Reclame Aqui | 21        | 4          |
| <b>TOTAL</b> | <b>30</b> | <b>3,5</b> |

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

| Objeto                                 | Canal | Desfecho                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Encerramento da conta                  | RDR   | Enviado e-mail ao demandante, informando que o vínculo com a ACG se deu pela adesão ao Cartão Pré-Pago LikeMais e que o referido vínculo permaneceu ativo, pois ele não quis prosseguir com o encerramento da conta. Ressalta-se que não há um desfecho da reclamação no sistema RDR.                                |
| Encerramento da conta                  | RDR   | Enviado e-mail ao demandante, informando que o vínculo com a ACG se deu pela adesão ao Cartão Pré-Pago LikeMais e que o referido vínculo foi encerrado mediante solicitação formal encaminhada ao Banco Central. Ressalta-se que não há um desfecho da reclamação no sistema RDR.                                    |
| Inclusão do cartão na carteira digital | RDR   | Enviado e-mail ao demandante, com orientações acerca do procedimento para cadastro do cartão na carteira digital, bem como instruções para entrar em contato com a Central de Atendimento para realizar eventual atualização cadastral do telefone. Ressalta-se que não há um desfecho da reclamação no sistema RDR. |
| Encerramento da conta                  | RDR   | Enviado e-mail ao demandante, informando que o vínculo com a ACG se deu pela adesão ao Cartão Pré-Pago LikeMais e que o referido vínculo foi encerrado mediante solicitação formal encaminhada ao Banco Central. Ressalta-se que não há um desfecho da reclamação no sistema RDR.                                    |
| Alteração do nome do titular da conta  | RDR   | Enviado e-mail ao demandante solicitando a documentação necessária para atualizar o dado cadastral. Posteriormente, os dados foram devidamente atualizados. Ressalta-se que não há um desfecho da reclamação no sistema RDR.                                                                                         |
| Encerramento da conta                  | RDR   | Enviado e-mail ao demandante, informando que o vínculo com a ACG se deu pela adesão ao Cartão Pré-Pago LikeMais e que o referido vínculo permaneceu ativo, pois ele não quis                                                                                                                                         |

|                                           |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           |              | prosseguir com o encerramento da conta. Ressalta-se que não há um desfecho da reclamação no sistema RDR.                                                                                                                                                                           |
| Ausência de acesso à conta                | RDR          | Enviado e-mail ao demandante, informando que não foram identificadas indisponibilidades sistêmicas, falhas nos sistemas da ACG ou irregularidades no processo de envio dos e-mails de autenticação. Ressalta-se que não há um desfecho da Reclamação no sistema RDR.               |
| Contratação de empréstimo ACG Consultoria | RDR          | Enviado e-mail à demandante, informando que a ACG é uma Instituição de Pagamento que atua exclusivamente como emissora de cartão pós-pago e crédito, não oferecendo serviços de empréstimo. Ressalta-se que não há um desfecho da reclamação no sistema RDR.                       |
| Encerramento da conta                     | RDR          | Enviado e-mail ao demandante, informando que o vínculo com a ACG se deu pela adesão ao Cartão YetzPay e que o referido vínculo foi encerrado mediante solicitação formal encaminhada ao Banco Central. Ressalta-se que não há um desfecho da reclamação no sistema RDR.            |
| Contestação de compras                    | Reclame Aqui | Cliente alega ter encaminhado a documentação solicitada para contestação das transações realizadas com o cartão. A documentação foi recebida e a contestação encaminhada para análise junto à bandeira, tendo sido posteriormente acatada.                                         |
| Encerramento da conta                     | Reclame Aqui | Cliente solicita o encerramento da conta. Realizado o encerramento do vínculo no Registrato.                                                                                                                                                                                       |
| Encerramento da conta                     | Reclame Aqui | Cliente solicita o encerramento da conta em razão da ausência de utilização. Foi orientado a contatar a Yetz, responsável pelo atendimento relacionado ao produto, para dar prosseguimento à solicitação de 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. Foi orientada de 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 | Cliente alega demora na entrega do cartão. Foi informado que o reenvio do cartão foi solicitado à transportadora, com disponibilização de código de rastreamento para acompanhamento.                                                                                                                                                                                                            |
| Encerramento da conta | Reclame Aqui | Cliente informou desconhecer a conta vinculada ao seu CPF. Esclarecemos que a conta estava vinculada a um cartão premiação anteriormente disponibilizado. Após os esclarecimentos prestados, a cliente optou por manter a conta ativa.                                                                                                                                                           |
| Encerramento da conta | Reclame Aqui | Cliente informou desconhecer a conta vinculada ao seu CPF. Esclarecemos que a conta estava vinculada a um cartão premiação anteriormente disponibilizado. Após os esclarecimentos prestados, a cliente optou por encerrar a conta.                                                                                                                                                               |
| Encerramento da conta | Reclame Aqui | Cliente informou desconhecer a conta vinculada ao seu CPF. Esclarecemos que a conta estava vinculada a um cartão premiação anteriormente disponibilizado. Após os esclarecimentos prestados, a cliente optou por manter a conta ativa.                                                                                                                                                           |
| Utilização do cartão  | Reclame Aqui | Cliente informou que o cartão estava sendo recusado. Esclarecemos que identificamos que as transações realizadas pelo cliente estavam sendo recusadas em razão de bloqueios efetuados pelo sistema de prevenção à fraude, que impedia transações no estabelecimento utilizado pelo cliente. Após a identificação da causa, foram adotadas as medidas necessárias para regularização da situação. |
| Encerramento da conta | Reclame Aqui | Cliente informou desconhecer a conta vinculada ao seu CPF. Esclarecemos que a conta estava vinculada a um cartão premiação anteriormente disponibilizado. Após os esclarecimentos prestados, a cliente optou por manter a conta ativa.                                                                                                                                                           |
| Encerramento da conta | Reclame Aqui | Cliente informou desconhecer a conta vinculada ao seu CPF. Esclarecemos que a conta estava vinculada a um cartão premiação anteriormente disponibilizado. Após os esclarecimentos prestados, a cliente optou por manter a conta ativa.                                                                                                                                                           |
| Encerramento da conta | Reclame Aqui | Cliente solicitou o encerramento da conta. Realizado o encerramento do vínculo no Registrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                       |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Utilização do cartão  | Reclame Aqui | Cliente informou que o cartão dele estava sendo recusado. Esclarecemos que identificamos que as transações realizadas pelo cliente estavam sendo recusadas em razão de bloqueios efetuados pelo sistema de prevenção à fraude, os quais impediam transações. Após a identificação da causa, foram adotadas as medidas necessárias para regularização da situação.                                                         |
| Utilização do cartão  | Reclame Aqui | Cliente entrou em contato informando que o cartão dele estava sendo recusado. Esclarecemos que identificamos que as transações realizadas pelo cliente estavam sendo recusadas em razão de bloqueios efetuados pelo sistema de prevenção à fraude, que impedia transações no estabelecimento utilizado pelo cliente. Após a identificação da causa, foram adotadas as medidas necessárias para regularização da situação. |
| Encerramento da conta | Reclame Aqui | Cliente entrou em contato informando que identificou, no Registrato, uma conta vinculada ao seu CPF da qual não se recordava. Esclarecemos que a conta estava vinculada a um cartão premiação anteriormente disponibilizado. Após os esclarecimentos prestados, a cliente optou por manter a conta ativa.                                                                                                                 |
| Encerramento da conta | Reclame Aqui | Cliente entrou em contato informando que identificou, no Registrato, uma conta vinculada ao seu CPF da qual não se recordava. Esclarecemos que a conta estava vinculada a um cartão premiação anteriormente disponibilizado. Após os esclarecimentos prestados, o cliente optou por manter a conta ativa.                                                                                                                 |
| Não entrega do cartão | Reclame Aqui | Cliente informa o não recebimento do cartão premiação. Após as tratativas necessárias, a entrega do cartão foi regularizada e concluída com sucesso.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Encerramento da conta | Reclame Aqui | Cliente solicita o encerramento da conta em razão da ausência de utilização, tendo sido orientado a contatar a Yetz, responsável pelo atendimento relacionado ao produto, para dar prosseguimento à solicitação.                                                                                                                                                                                                          |
| Encerramento da conta | Reclame Aqui | Cliente solicita o encerramento da conta. Realizado o encerramento do vínculo no Registrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                         |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Encerramento da conta   | Reclame<br>Aqui | Cliente solicita o encerramento da conta em razão da ausência de utilização, tendo sido orientado a contatar a Yetz, responsável pelo atendimento relacionado ao produto, para dar prosseguimento à solicitação.                                                                   |
| Solicitação de contrato | Reclame<br>Aqui | Cliente alega que não foi comunicada sobre o encerramento da conta e solicita a cópia do contrato. Foi informada de que o produto era oferecido pela empresa Odonto System, sendo esta a responsável por eventuais solicitações relacionadas ao contrato de prestação de serviços. |

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.