



# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

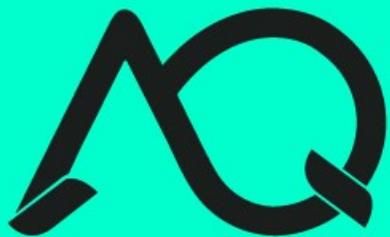
---

1º Semestre 2024

# A AQBANK

---





**Tudo** o que  
você precisa  
em um **único**  
**lugar**

**A AQBank** é uma fintech brasileira com serviços a custos baixos para contas pessoais e empresariais. Oferecemos contas digitais, cartão de crédito, crédito para MEI e pequenas empresas, meios de pagamentos por TAG de pedágios e estacionamentos, processamentos e pagamentos por terminais POS e gateway de pagamentos online.

A empresa foi fundada em 1995 como uma factoring e, no ano de 2018, mudou seu foco principal para subadquirência de meios de pagamentos. Atuamos também nos Estados Unidos, no estado da Califórnia, através do AQBank Payments, LLC, empresa americana legalmente registrada há 01 ano. No mercado americano nosso foco principal é processar pagamentos online e, depois, expandir globalmente.

# A Ouvidoria



# Mais do que atendimento, relacionamento

## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

**O objetivo da Ouvidoria da AQBANK** é receber e tratar de maneira imparcial as manifestações recebidas, incluindo reclamações, solicitações, sugestões e elogios, pelos nossos canais de atendimento, para auxiliar a todos que não se sentiram satisfeitos com a solução fornecida pelos canais primários de atendimento.

Nos primeiros meses de 2024, a Ouvidoria intensificou sua estrutura e estudou os canais reputacionais, como o Reclame Aqui. Dessa maneira, aumentamos as responsabilidades da Ouvidoria, posicionando um pensamento estratégico para auxiliar o desenvolvimento do negócio.

Neste relatório, será possível obter informações detalhadas, assim como os indicadores obtidos durante o semestre de 2024.

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020, Resolução BCB nº 28/2020 e Resolução CVM nº 43/2021



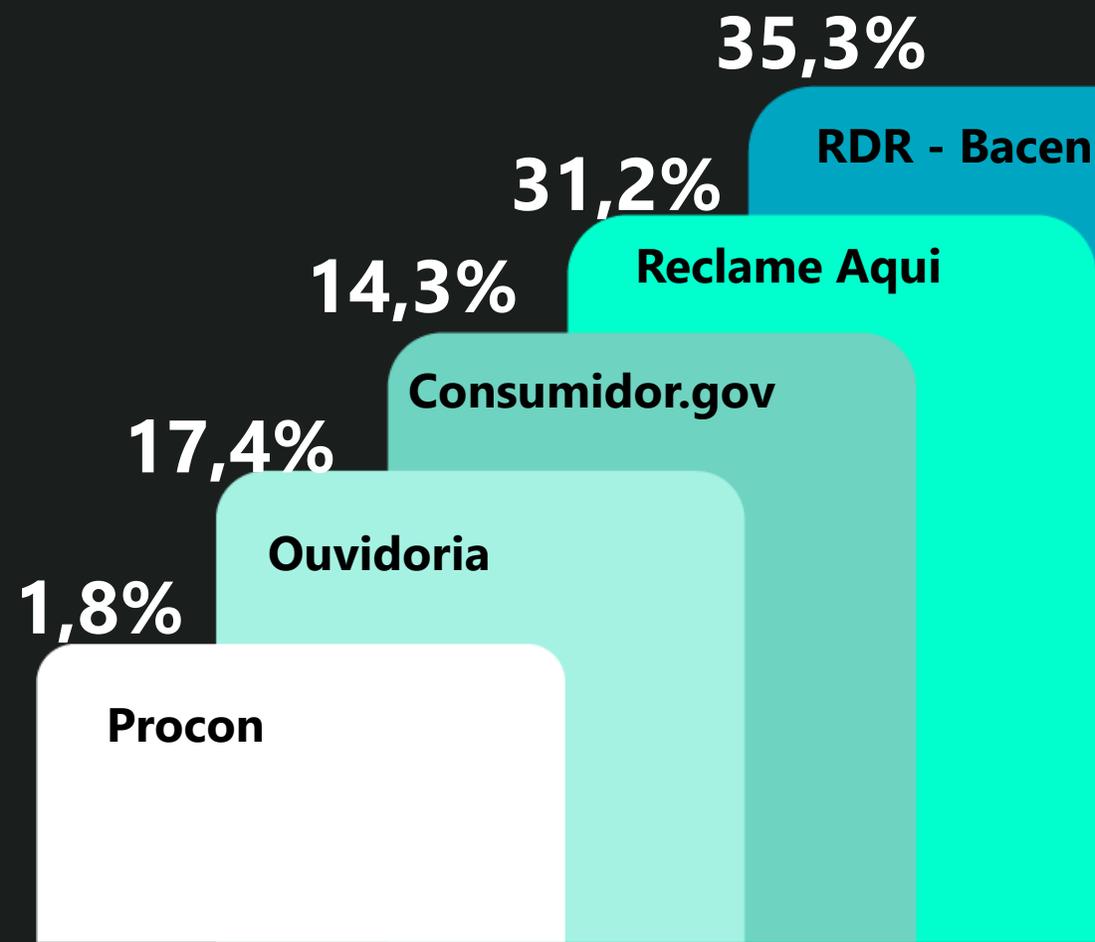
**Canais de  
atendimento**

**A ouvidoria visa garantir** uma comunicação eficiente entre os clientes e a companhia, constantemente fortalecendo seus canais internos para que as demandas sejam tratadas com total eficiência.

Utilizamos canais de chat, Whatsapp e tickets para garantir melhores resultados na qualidade do atendimento tanto aos clientes quanto à equipe.

Além disso, monitoramos os principais canais oficiais externos de mediação de conflitos. Como RDR (Banco Central), Consumidor.gov, Procon e Reclame Aqui.

## REPRESENTATIVIDADE DOS CANAIS



# Tempo médio de atendimento





**4 dias  
úteis**

CANAIS OFICIAIS

**8,7 dias  
úteis**

COM PLATAFORMAS  
EXTERNAS

Conforme as Resoluções CMN nº 4.860/2020 e BCB nº 28/2020, dispomos de um período de até 10 dias úteis para envio de resposta final aos demandantes no canal Ouvidoria.

Durante o primeiro semestre de 2024, conseguimos atender as manifestações recebidas em canais oficiais da Ouvidoria com um tempo médio de 5 dias úteis, enquanto a média de todos os canais (incluindo as plataformas externas), foi de 7 dias úteis.

# Resultados



**Nossa ouvidoria** também é atuante nos principais canais externos de mediação e, com o mesmo objetivo de atender da melhor maneira nossos clientes, montamos uma força tarefa para alavancar o relacionamento nessas plataformas.

Cada feedback é transformado em ação para atender você melhor!

Reclame Aqui |

Atualmente nossa reputação junto ao Reclame Aqui é classificada como **REGULAR**, obtendo nota **6.2**.

Procon |

Após um trabalho elaborado, aumentamos nossa interação e qualificamos nossa comunicação com um atendimento mais humanizado, melhorando assim a satisfação na plataforma.

## Consumidor.gov

Com maior intensidade de atuação na plataforma, entre demandas resolvidas e não avaliadas, nossa porcentagem de atendimento é de **58,7**.

## RDR – Banco Central

Dentre as 138 demandas recebidas, recebemos 24 avaliações/retornos do Regulador, sendo:

- Improcedentes: 1 (4,16%)
- Procedentes: 18 (75%)
- Não Reguladas: 2 (8,3%)
- Não Conclusivas: 3 (12,5%)





# Melhoria contínua

RELATÓRIO DE  
OUVIDORIA

Ao longo do semestre, realizamos diversas ações para reforçar nosso compromisso com a qualidade e respostas ágeis. Nossa meta é garantir que as soluções oferecidas sejam efetivas e pautadas pela justiça, empatia e ética.

Por consequência, usamos os canais reputacionais para o tratamento e gestão de reclamações com uma equipe dedicada em oferecer maior eficácia e transparência.

Essa estrutura garantiu um melhor desempenho operacional, proporcionando respostas rápidas e assertivas em situações desafiadoras e reforçando a confiança dos clientes ao acionar nossos canais oficiais.

A solução que  
você precisa, com a  
atenção que você  
merece!



Com análises regulares, detectamos padrões, fortalecemos - através de um modelo de governança - o relacionamento com as áreas responsáveis e acompanhamos a implementação e efetividade dos planos de ação estabelecidos para mitigar problemas.

Essa abordagem colaborativa também fomentou um ambiente para discussão de novas ideias e a geração de soluções inovadoras para a melhor experiência do cliente.



## Fale conosco

0800 770 0800

[ajuda@aqbank.com.br](mailto:ajuda@aqbank.com.br)

Chat do nosso site

[www.aqbank.com.br](http://www.aqbank.com.br)

## Ouvidoria

0800 770 0899

[ouvidoria@aqbank.com.br](mailto:ouvidoria@aqbank.com.br)

Chat do nosso site

Horário de atendimento das  
08h às 22h

*(inclusive finais de semana)*

