

relatório semestral da OUVIDORIA

1º semestre 2023



acolher

resolver

encantar



O PagBank pronto para te atender



**ESTAMOS CONECTADOS 24 HORAS POR DIA,
7 DIAS POR SEMANA**



Atendimento Telefônico

Para capitais e regiões metropolitanas:

4003-1775 | 3004-7875

Demais localidades:

0800-728-2174 | 0800-723-4000

SAC

0800-728-2027

Denúncia

3004-4770



Atendimento via Chat e WhatsApp



Atendimento Telefônico para pessoas com Deficiência Auditiva e/ou de Fala em Libras

Disponível das 8:00 às 18:00 (Horário de Brasília), de segunda a sexta:

<https://faq.pagbank.uol.com.br/atendimento-libras>



Ouvidoria

Disponível de Segunda a Sexta das 9h às 18h (exceto feriados).

0800-728-2167

Mensagem da ouvidoria

É com imensa satisfação que apresentamos os resultados do 1º semestre de 2023 da nossa Ouvidoria.

Ao longo deste período, nossa equipe trabalhou arduamente para atender e solucionar as demandas de forma ágil e eficiente. Estamos felizes em informar que os resultados alcançados foram positivos, demonstrando o nosso comprometimento em garantir a transparência e a excelência no atendimento. Isso nos enche de orgulho e reforça nosso compromisso em sermos a voz e o canal de comunicação confiável entre os clientes e a instituição.

Agradecemos a confiança depositada em nosso trabalho e reforçamos nosso compromisso em manter esse padrão de excelência no atendimento, sempre buscando aprimorar nossos processos e soluções.

Continuaremos atentos aos indicadores e feedbacks de todos, pois são eles que nos permitem crescer e evoluir em direção à excelência. Contem conosco para continuar sendo a Ouvidoria que preza pela transparência, ética e, acima de tudo, pela satisfação plena de nossos clientes.



Arilda Vasconcelos | Diretora da Ouvidoria



Maurício Lambstain | Ouvidor



resultados

Neste relatório, você vai
encontrar informações
das empresas:



PagSeguro Internet S.A



BancoSeguro S.A



Moip by Pagseguro Internet S.A

Resultados Todos os Canais



Ouvidoria PagBank

Foram realizados

13.399

atendimentos de reclamações
no 1º semestre de 2023

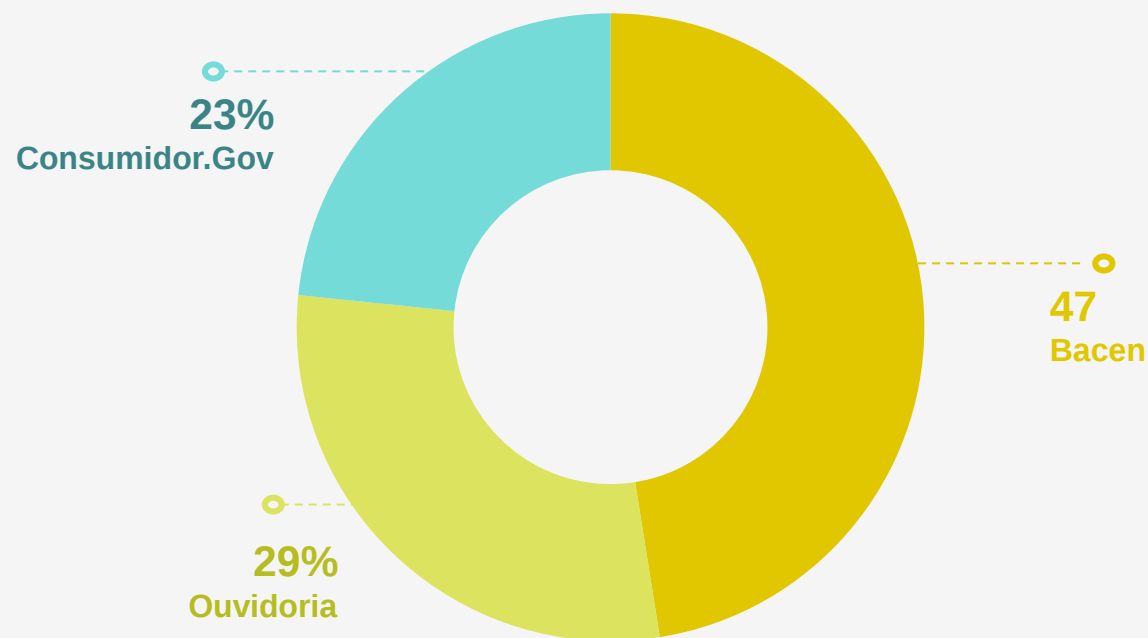
1% menor

em relação ao 2º
semestre de 2022

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020, Resolução BCB nº 28/2020 e Resolução CVM nº 43/2021, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 1º semestre de 2023.



Canais de Entrada das Reclamações



Resultados Canais Internos



Ouvidoria

A Ouvidoria é responsável pelo atendimento em última instância dos casos em que o(a) cliente ficou insatisfeito(a) com o posicionamento trazido pelos canais preliminares. Esta estrutura também é responsável pela governança das demandas direcionadas pelos Órgãos Reguladores e de Defesa do Consumidor.

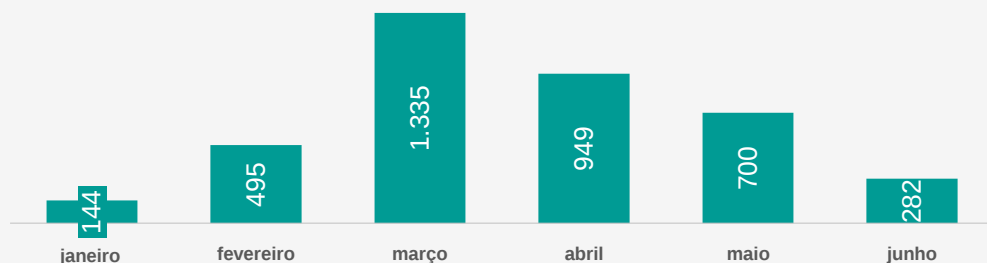
3.905

atendimentos

Ref. 1º Sem 2023

Atendimentos por Mês

(-19% em relação ao último semestre.)



Nos seguintes motivos de contato

(top 4 motivos mais reclamados)



Adquirência

37%



Cartões

25%



Bloqueio de Valores

20%



Conta PagBank

13%

*(+ 5% em outros motivos)

98%

Das reclamações respondidas dentro do prazo de até 10 dias.

3,3

(de 5,0)

De satisfação com o atendimento

Resultados Canais Externos



RDR | Bacen

RDR é o sistema de Registro de Demandas do Cidadão. É através dele que todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central, tomam conhecimento e prestam esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas no BACEN pelo cidadão demandante.

Fonte: Banco Central

6.363

atendimentos

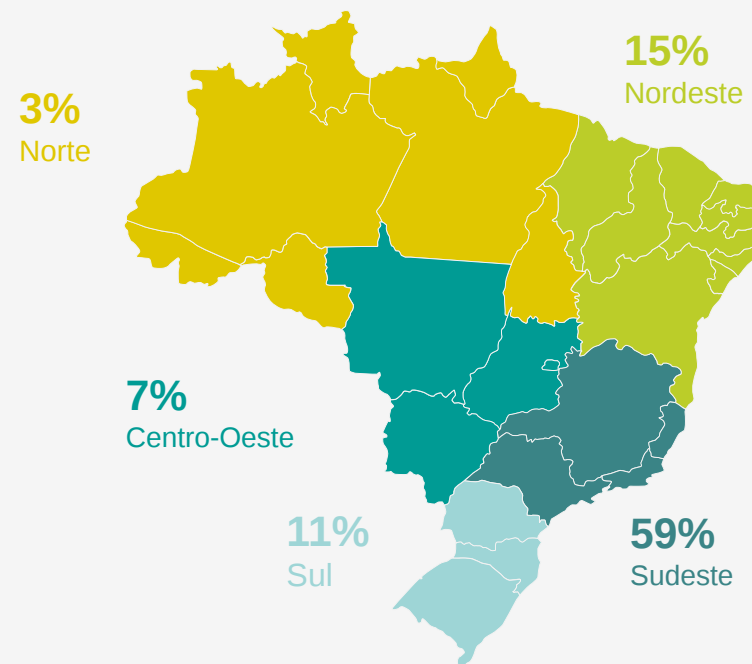
Ref. 1º Sem 2023

Atendimentos por Mês



Dentre as reclamações que recebemos no 1º semestre de 2023, **2.806 (44%)** casos foram analisados pelo órgão regulador.

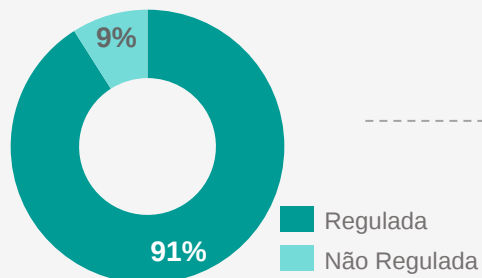
Atendimentos realizados por Região



30%

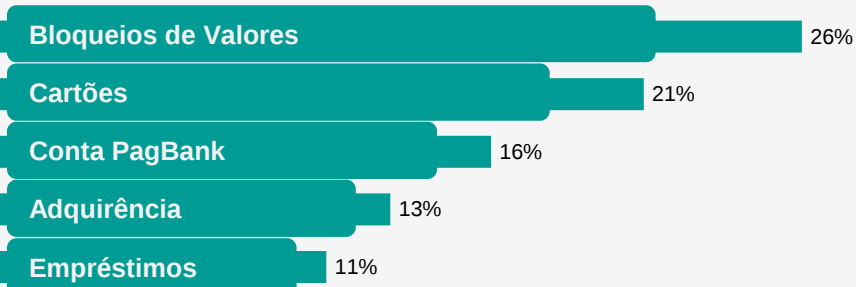
de demandas
improcedentes
(das reguladas)

Das Reclamações Julgadas



Nos seguintes motivos de contato

(top 5 motivos mais reclamados)



Resultados Canais Externos



Consumidor.Gov

Serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet.

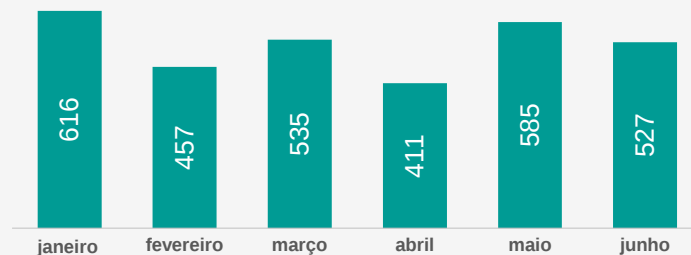
3.131

atendimentos

Ref. 1º Sem 2023

Atendimentos por Mês

(-48% em relação ao mesmo período do ano anterior.)



Grandes números

100%
Das reclamações
respondidas

78%
De resolutividade no
primeiro contato

2,1 (de 5,0)
De satisfação com o
atendimento

Prazo médio de
Resposta
4 dias

100%
Em até 10 dias

Nos seguintes motivos de contato



Adquirência



92%



Empréstimo



4%



Conta
PagBank



2%



Cartões



1%

relatório semestral da OUVIDORIA

1º semestre 2023



Este relatório está em conformidade com a
Resolução CMN 4.860/20 e Resolução BCB 28/20.