

Relatório Semestral de Ouvidoria



1º Semestre de 2024



Uma **Empresa**
nascida com
Inovação
e **Pioneirismo.**

Somos um Banco completo, oferecendo soluções inovadoras para o desenvolvimento prático e seguro de negócios de empresas e pessoas. Possuímos uma base de **31,7MM** de clientes ativos e desfrutamos da classificação máxima de credibilidade financeira, Rating brAAA.





Mensagem da Ouvidoria

Com base na Resolução do BCB nº 28/20, Resolução do CMN nº 4.860/20 e Resolução da CVM nº 43/21, apresentamos o presente relatório referente às atividades da **Ouvidoria do Conglomerado Prudencial do PagBank** durante o 1º semestre de 2024.

Este documento proporciona uma visão detalhada da estrutura da Ouvidoria, dos resultados obtidos e das iniciativas destacadas ao longo do período.

Durante esta jornada, primamos pelos valores de ética, imparcialidade, empatia e excelência, buscando aprimorar nossa colaboração com as áreas responsáveis da instituição e fortalecer o relacionamento com órgãos reguladores e entidades de defesa do consumidor.

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Mantemos um relacionamento cooperativo com os gestores das áreas de produtos, serviços e canais, promovendo uma constante troca de informações, o aprimoramento de processos, esclarecimentos e providências necessárias.

A Ouvidoria propõe melhorias nos procedimentos e rotinas com base na análise das reclamações recebidas, colaborando de maneira responsável para que a instituição incorpore os interesses dos clientes na definição de seus negócios e operações, visando a perenidade da instituição.

Reforçamos que nosso trabalho mantém o foco no valor central "Todos pelo cliente", que visa facilitar a vida de nossos clientes. Nossa motivação é encontrar maneiras simples, criativas e eficientes de atender às suas necessidades, superar suas expectativas e melhorar suas experiências financeiras.



Arilda Vasconcelos
Diretora da Ouvidoria

Michelle Alves Lima
Ouvidora

Governança da Ouvidoria



A Ouvidoria do PagBank mantém o foco no aperfeiçoamento contínuo de seus processos e tem desempenhado um papel ativo e construtivo nas diversas agendas regulatórias. Essas atividades incluem a participação em comissões e comitês indispensáveis para a evolução e o fortalecimento de nossas práticas.

Comitê de Ouvidoria

A Ouvidoria do PagBank realiza trimestralmente o Comitê de Ouvidoria, onde são apresentados os dados quantitativos e qualitativos. Esta prática tem como propósito manter a Diretoria Estatutária da instituição devidamente informada acerca dos problemas e deficiências identificadas no cumprimento de suas atribuições.

Além disso, são apresentados os resultados das ações adotadas pelos gestores para resolver essas questões. Este processo visa garantir transparência e prestação de contas, oferecendo uma visão abrangente das atividades da Ouvidoria. Isso contribui significativamente para a tomada de decisões fundamentadas dentro da instituição.

Comissão de Ouvidoria – ABBC (Associação Brasileira de Bancos)

Nessa comissão os Ouvidores associados a ABBC, acompanham, avaliam e direcionam as demandas e/ou reclamações registradas junto aos órgãos públicos de defesa de direitos do consumidor e Ouvidorias das instituições financeiras.

Comitê de Auditoria Interna

Semestralmente, são submetidos à apreciação da Auditoria Interna e da Diretoria Estatutária o relatório semestral emitido pela Diretora responsável pela Ouvidoria, nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro.

Melhoria Contínua

Na essência das nossas operações está a constante busca pela melhoria contínua. Nosso compromisso com a evolução é guiado pela escuta ativa dos nossos clientes e pela visão de longo prazo que almejamos. Este relatório apresenta nossas estratégias implementadas para aprimorar continuamente a experiência do cliente e a eficácia dos nossos serviços.

Estamos em constante movimento, atendendo às necessidades dos nossos clientes e trazendo soluções para manter os processos alinhados em todas as frentes. Capacitamos nosso time de atendimento com maior eficiência e frequência para garantir uma resolução rápida e eficaz.

Somos guiados pela transparência e acreditamos na construção de relacionamentos sólidos com nossos colaboradores e clientes.



Melhoria **Contínua**



Iniciativas para segurança dos nossos Clientes



Disponibilizamos o [PagBank Seguro Empresarial](#), uma solução destinada a empresas de pequeno, médio e grande porte que transmite maior proteção para seus negócios.



Disponibilizamos a função [Comunicar perda ou roubo do celular](#) no nosso site, permitindo que nossos clientes desconectem suas contas de seus celulares, sem a necessidade de entrar em contato com nossas centrais de atendimento, garantindo maior rapidez e simplicidade no processo.



Disponibilizamos o recurso [Wi-Fi Seguro](#), que permite o uso da conta sem restrição dentro das redes cadastradas. Quando o usuário estiver em uma rede não cadastrada, o valor limite diário de transação é acionado como medida de segurança adicional.

Resultados

Este relatório abrange as seguintes empresas do grupo:

- PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A
- BancoSeguro S.A
- Wirecard Brazil Instituição de Pagamento S.A
- PagInvest Corretora de Títulos e Valores Mobiliários LTDA.





A Ouvidoria PagBank

A Ouvidoria do PagBank representa o canal de última instância para os clientes dentro da instituição. Nosso objetivo principal é resolver de forma conclusiva as questões dos clientes.

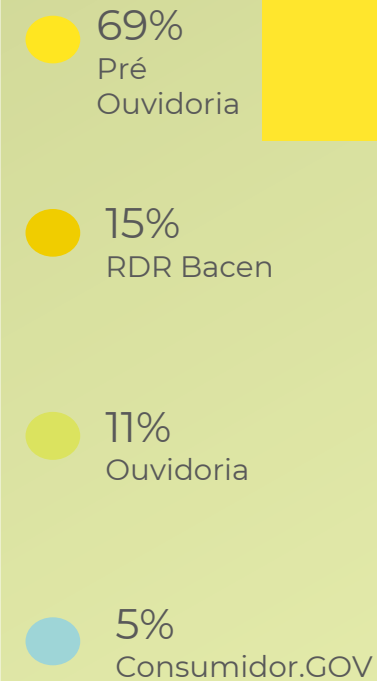
Assumimos a responsabilidade pela governança das reclamações no canal de Ouvidoria, intermediando com os Órgãos Reguladores e de Defesa do Consumidor. Para isso, contamos com uma equipe dedicada que atende às demandas provenientes dos canais primários, incluindo reclamações registradas junto ao Banco Central do Brasil e ao Consumidor.GOV.

Este relatório reafirma a missão da Ouvidoria PagBank, que consiste em amplificar a voz do cliente com o objetivo contínuo de aprimorar os produtos e serviços oferecidos.



Foram **realizados**
78.342

atendimentos de reclamações
no 1º semestre de 2024



Canais Internos: Pré Ouvidoria, Ouvidoria.
Canais Externos: RDR Bacen, Consumidor.GOV



Resultados **Canais Internos**



Pré Ouvidoria

O canal de Atendimento de pré ouvidoria, um setor da Ouvidoria, é responsável por garantir que todas as interações com os clientes atendam a padrões elevados de excelência. Seu objetivo é assegurar um atendimento resolutivo em cada contato, proporcionando uma experiência positiva e eficaz para os clientes.

Principais motivos de acionamento do **cliente**

Adquirência

23,8%

Conta

19,9%

Bloqueio

14,6%



atendimentos
54.329



Resultados Canais Externos



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

Principais motivos de acionamento do **cliente**

Denúncia

29,0%

Empréstimo

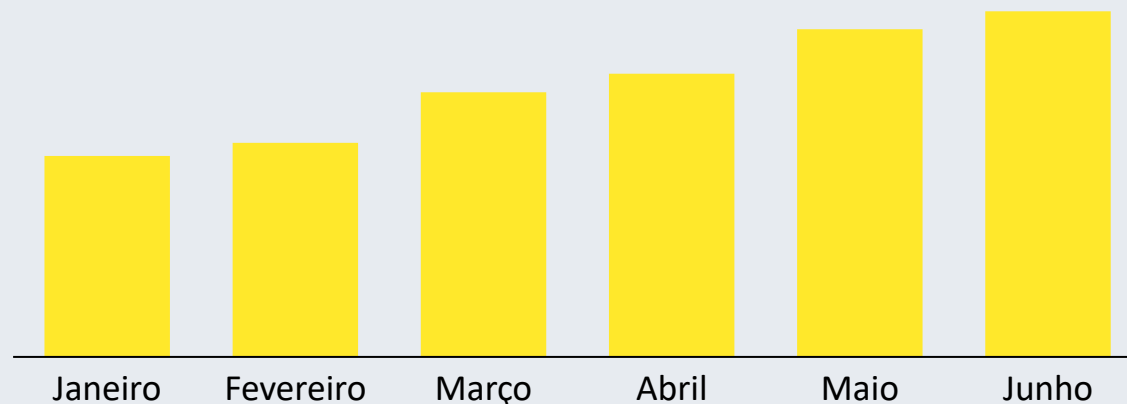
22,5%

Bloqueio

20,3%



atendimentos
11.956



25% Julgado



Resultados Canais Internos

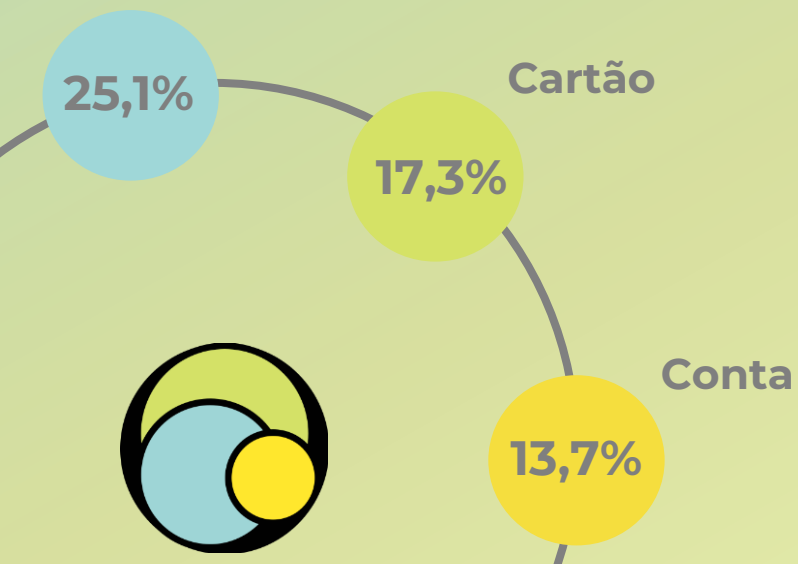


Ouvidoria

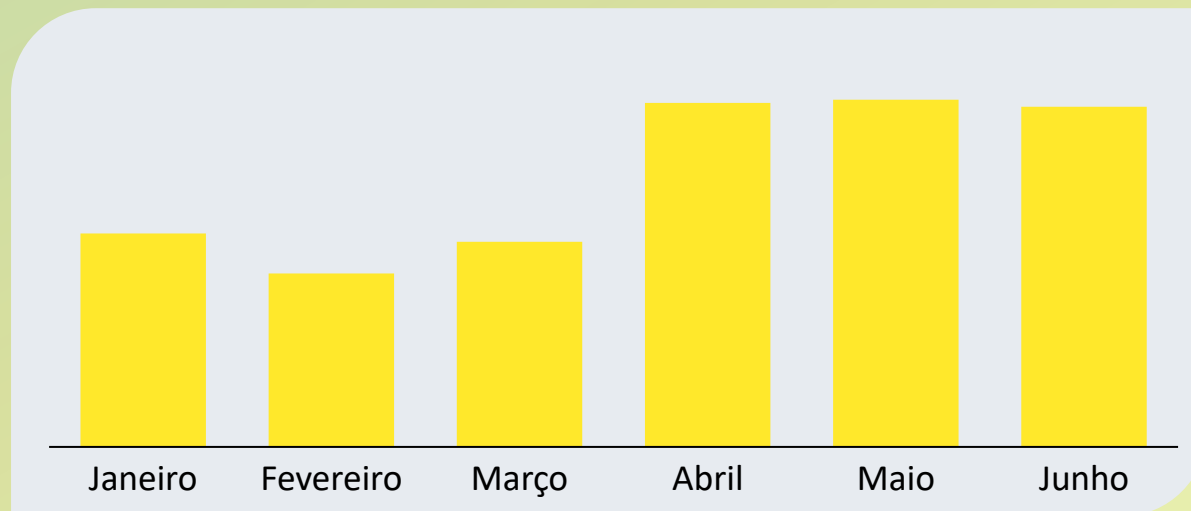
A Ouvidoria assume a responsabilidade pelo atendimento em última instância nos casos em que o cliente expressou insatisfação com as respostas fornecidas pelos canais de atendimento preliminares. Além disso, esta instância é encarregada da governança das demandas direcionadas pelos Órgãos Reguladores e de Defesa do Consumidor.

Principais motivos de acionamento do **cliente**

Adquirência



atendimentos
8.477



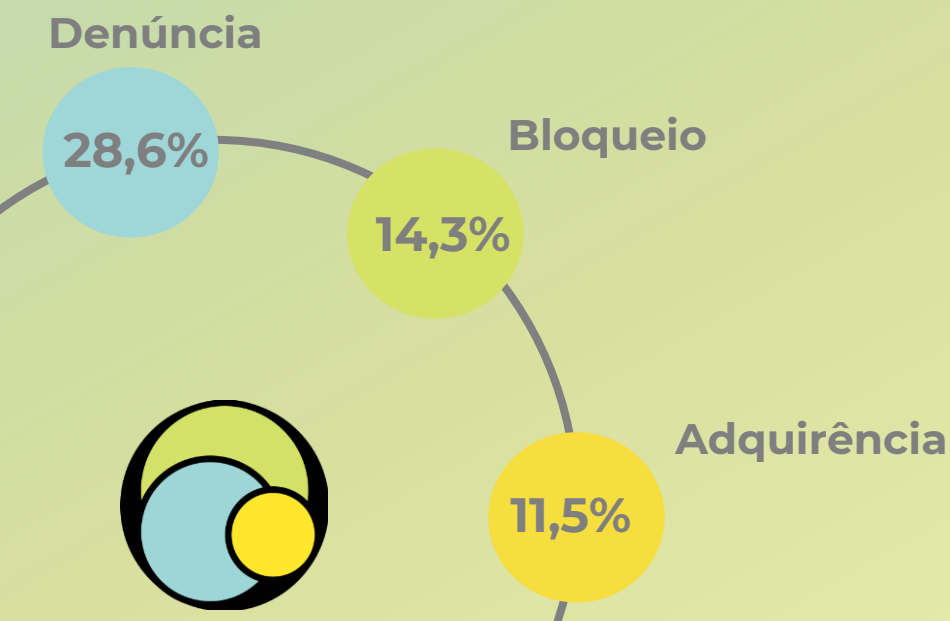
Resultados Canais Externos



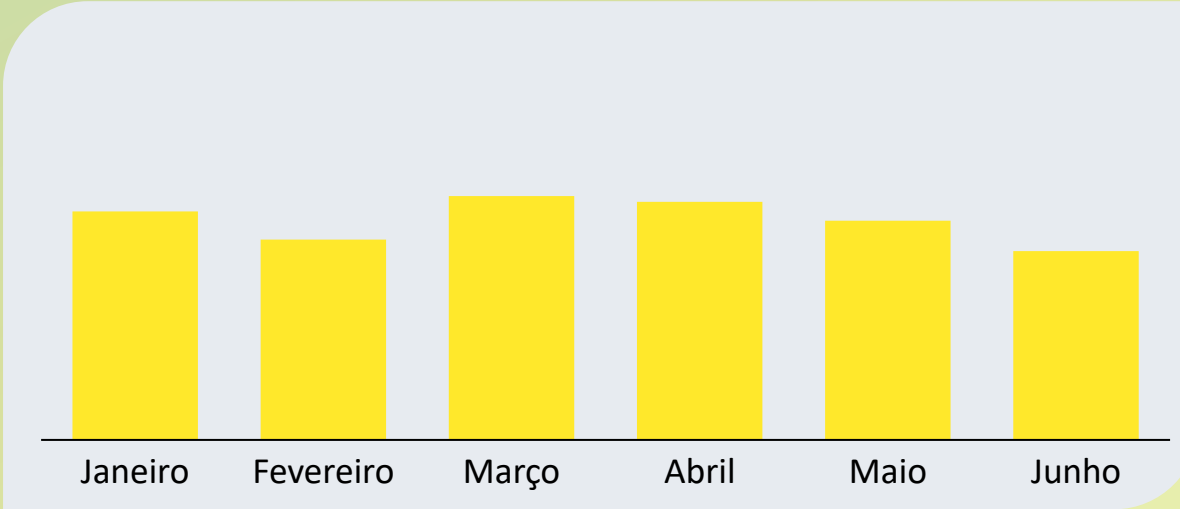
O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet. A participação de empresas é voluntária e só é permitida àquelas que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem a conhecer, analisar e investir todos os esforços possíveis para a solução dos problemas apresentados.

Fonte: Consumidor.gov

Principais motivos de acionamento do cliente



atendimentos
3.580



Avaliação do canal

90% Das reclamações respondidas

10% cancelada / encerrada

Tempo médio de resposta: 7 Dias

Nota de atendimento: 2,1 de (5,0)

*Índice de Solução: 78.0%

*O índice de solução apresentado abrange o período de janeiro a abril. A partir de maio, houve inconsistências na plataforma do Consumidor.Gov, afetando os dados subsequentes.

Fala que eu te escuto!

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



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 2024.

Considerações **Finais**



Neste relatório, destacamos nossos indicadores quantitativos e qualitativos recebidos durante o primeiro semestre de 2024.



Demonstramos nosso compromisso com a melhoria contínua de produtos e serviços, priorizando a resolução de problemas, aprimorando os canais de atendimento, identificando causa-raiz e implementando planos de correção e melhoria dos processos.

Nosso foco no primeiro semestre de 2024 foi manter um alto nível de engajamento na identificação proativa de soluções. Concentramos nossos esforços na evolução da automatização de processos para aprimorar a eficiência operacional. Além disso, avançamos com as agendas normativas para aumentar a relevância dos nossos indicadores em nossas operações.



No próximo semestre, continuaremos a elevar o padrão de qualidade de nossas respostas, assegurando transparência e objetividade em todos os pareceres emitidos pela **Ouvidoria do Conglomerado Prudencial do PagBank**.

Para concluir, reiteramos nosso compromisso com um diálogo construtivo com os órgãos reguladores, visando a adoção das melhores práticas do setor e assegurando a conformidade e regularidade de nossos produtos e serviços.

Muito Obrigada!
Ouvidoria do PagBank





Este relatório foi elaborado pela equipe de Ouvidoria do PagBank e representa um trabalho integralmente criado, desenvolvido e distribuído por nós. Permitimos a reprodução deste conteúdo, desde que a fonte original seja devidamente citada.