

acolher

relatório semestral da OUVIDORIA

2º semestre 2022



resolver

encantar



O PagBank PagSeguro 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



Atendimento via Chat e WhatsApp



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

*Disponível das 6h às 20h40 (Horário de Brasília), 7 dias
por semana:*

0800-728-2345



Ouvidoria

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

0800-728-2167

Mensagem da ouvidoria

É com muita satisfação que publicamos este relatório referente ao 2º semestre de 2022, que reflete o nosso compromisso com a excelência, melhoria contínua de processos e satisfação dos nossos clientes.

Até aqui tivemos muitos desafios, e também muitos aprendizados. Houve melhorias importantes que foram implementadas por meio das informações trazidas pela nossa Ouvidoria, focando - sempre - na necessidade dos nossos clientes, tendo-os na centralidade do nosso negócio.

A Ouvidoria é um importante instrumento para fortalecer toda a companhia. Um dos principais objetivos é servir, trazendo a melhor resolução possível a todos os clientes que, por algum motivo, não se sentiram satisfeitos com o contato realizado nos canais preliminares. Atuamos de forma imparcial, ética, eficiente, com retidão e respeitando a todos.

Temos a confiança de que somos um importante condutor da “Voz do Cliente” para todos da companhia, disseminando as informações corretas e necessárias a fim de avançarmos para novos patamares de satisfação e qualidade. Sem dúvidas de que não fazemos isso sozinhos. Temos o suporte e atuação - em conjunto - de todas as áreas operacionais, de negócios, assim como o total apoio da Diretoria da Companhia.

Estamos animados com o porvir pois temos a certeza - ao olhar pelo retrovisor – que muito fizemos, e que ainda temos uma jornada muito importante pela frente.

Agradecemos todos aqueles que participam ativamente no dia a dia da Ouvidoria, imbuídos em atender as demandas dos nossos clientes, evoluir positivamente na sua experiência com a nossa Companhia, inovando e desburocratizando o mundo digital.



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 Pageseguro Internet S.A

Resultados **Canais de atendimento**

Foram realizados

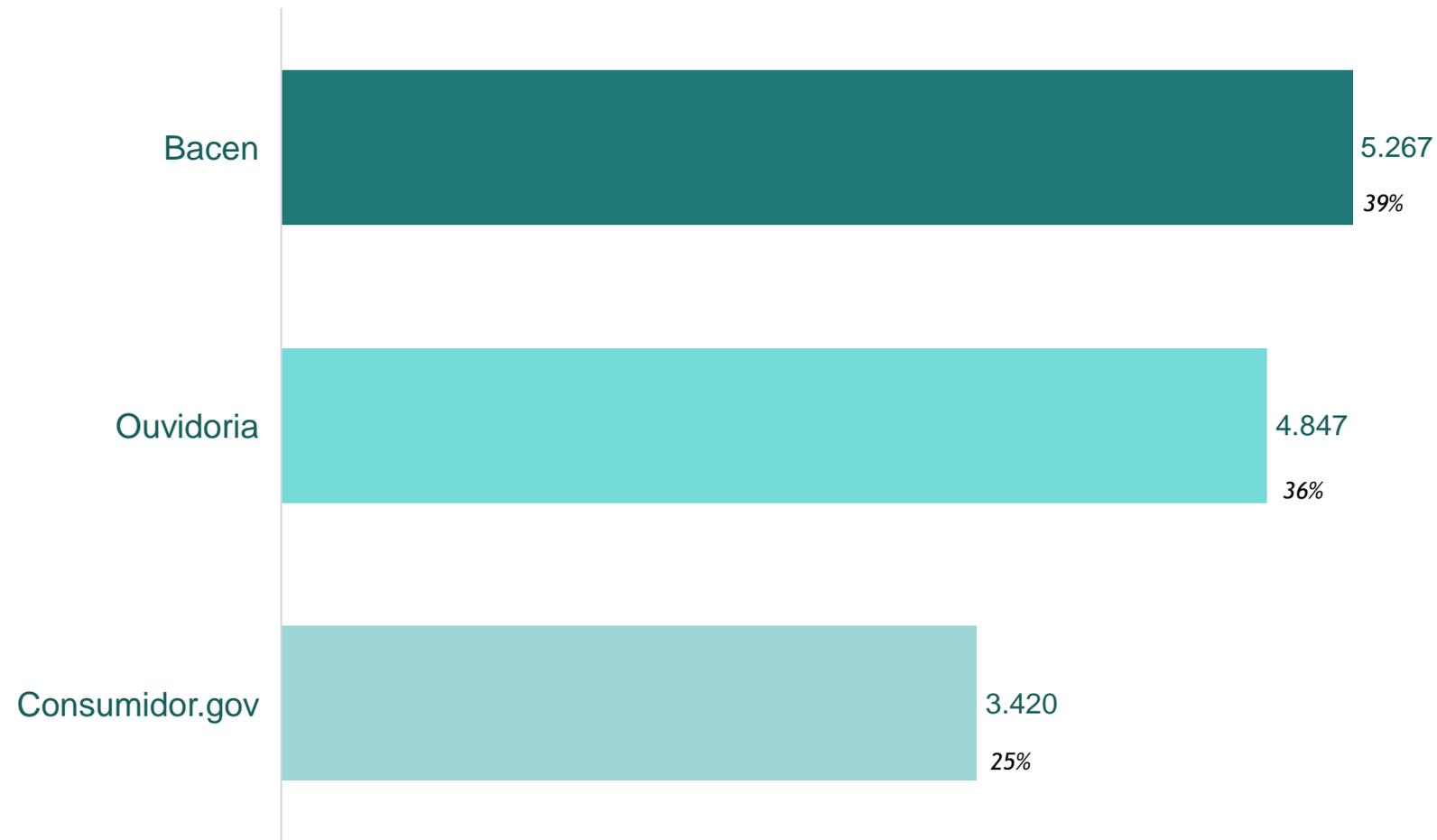
13.534

atendimentos de
reclamações no 2º
semestre de 2022

Redução de

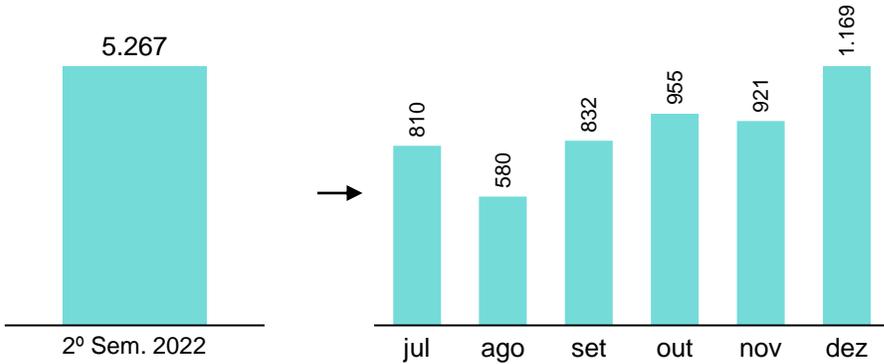
14%

em relação ao 1º
semestre de 2022



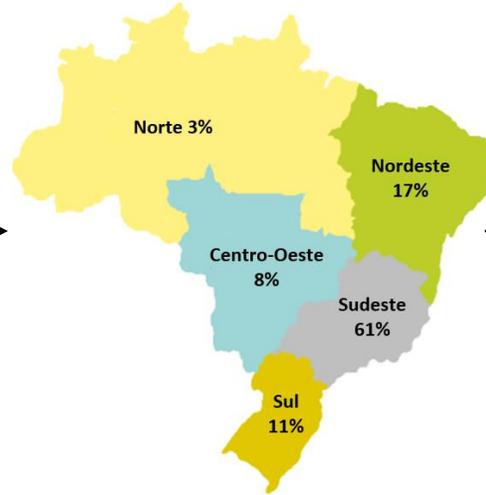
Resultados RDR - Bacen

Atendimentos por Mês



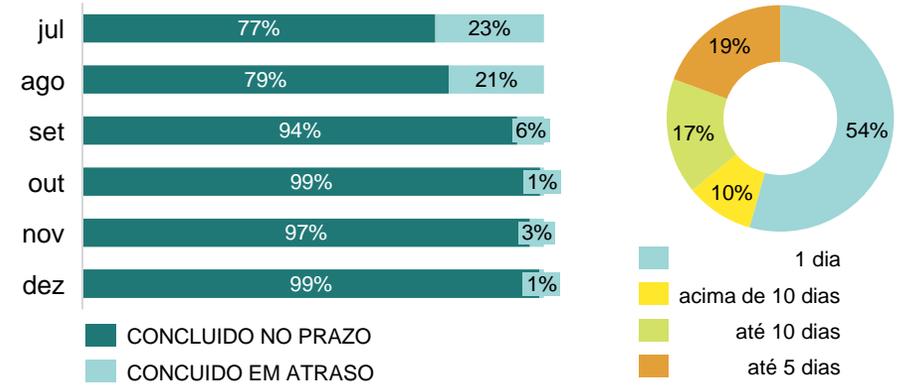
Atendimentos por Região 2022

Em %



Prazos de Tratamento e Encerramento

Em %



Em %

Reclamação por tipo de produto ou serviço

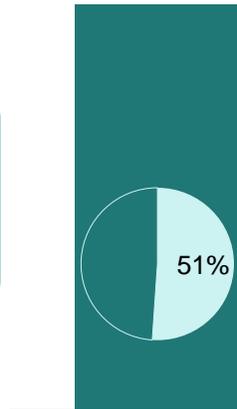
Em %



Dentre as reclamações que recebemos no 2º semestre de 2022, foram julgadas

Casos Julgados

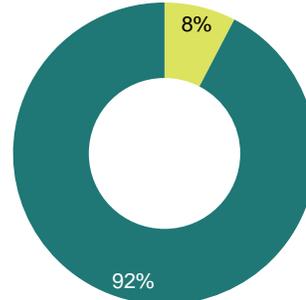
2.675



Casos Julgados

Tipos de Reclamação

Reclamação não regulada
Reclamação regulada



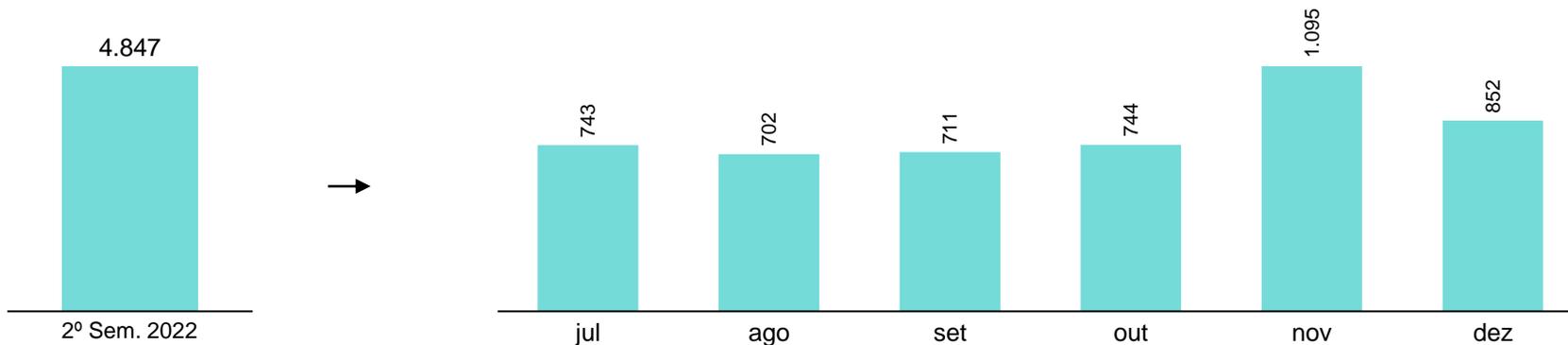
Das Reclamações Reguladas



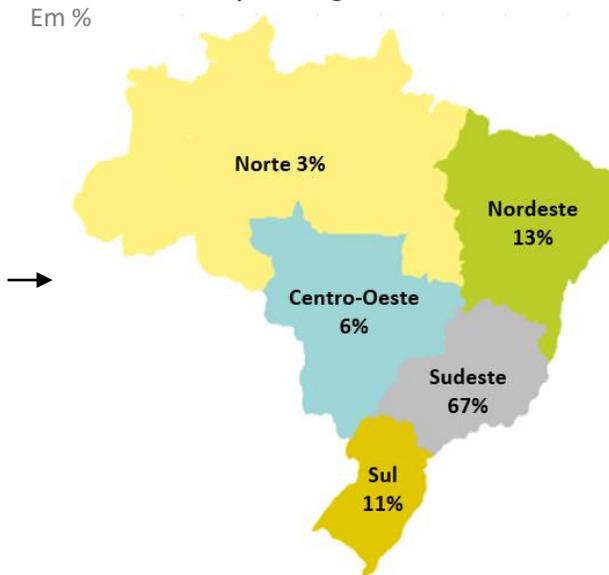
Não conclusiva
Reclamação não regulada
Reclamação regulada improcedente
Reclamação regulada procedente

Atendimentos Ouvidoria

Atendimentos por Mês

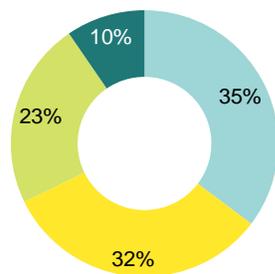


Atendimentos por Região 2022



Prazos de Tratamento e Encerramento

Em %

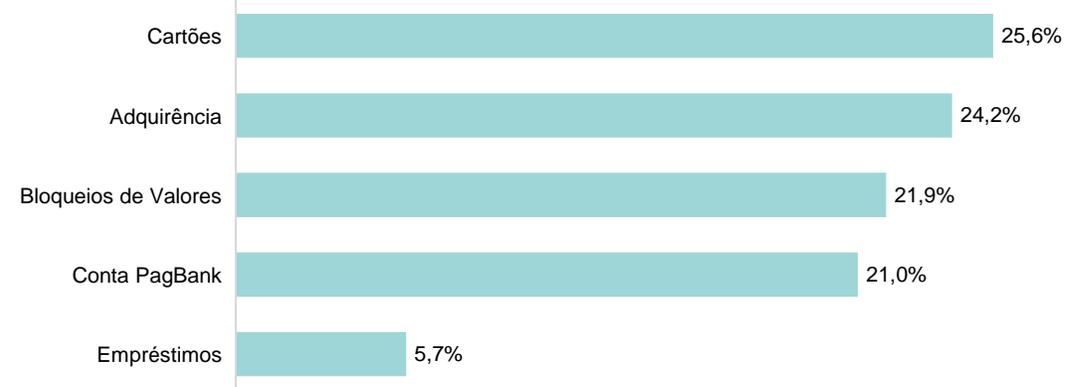


■ até 5 dias ■ 1 dia
■ até 10 dias ■ acima de 10 dias

Reclamação por tipo de produto ou serviço

Em %

Top 5 motivos de contato



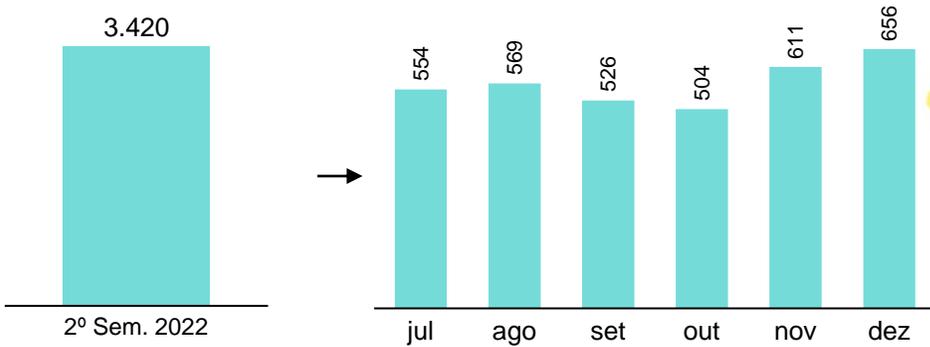
*1

CONCLUÍDO EM ATRASO CONCLUÍDO NO PRAZO

*1 Prazos em observância ao parágrafo 2º do art. 6º, da Resolução CMN 4.860/20.

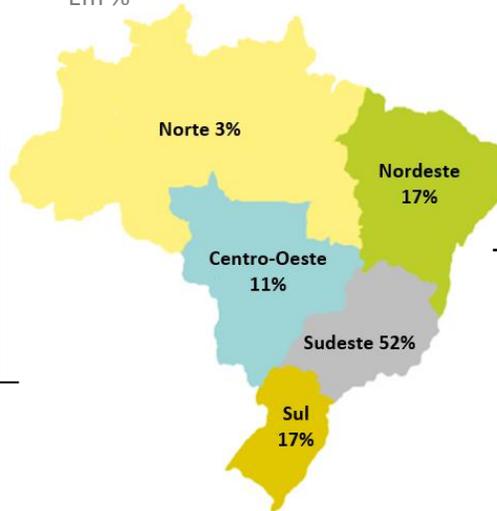
Atendimentos **consumidor.gov**

Atendimentos por Mês



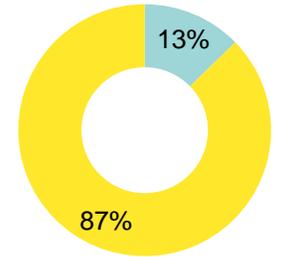
Atendimentos por Região 2022

Em %



Prazos de Tratamento e Encerramento

Em %

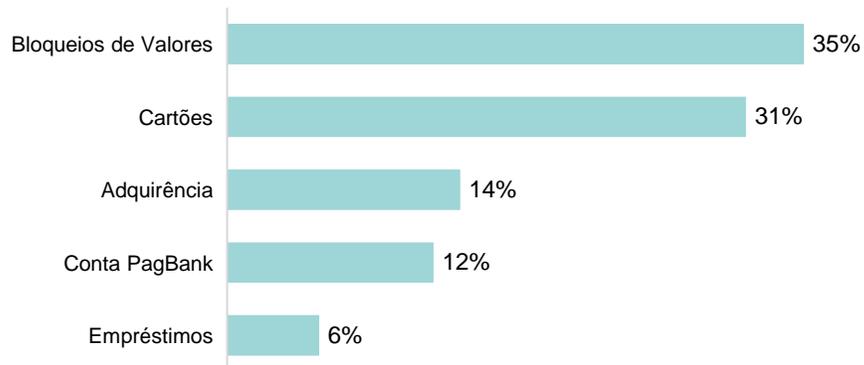


Em %

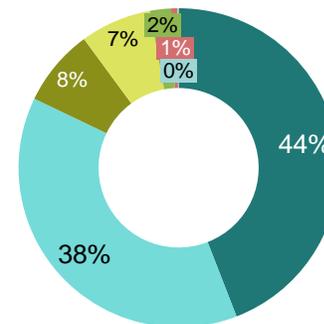
Reclamação por tipo de produto ou serviço

Em %

Top 5 motivos de contato



Das reclamações atendidas no Consumidor.gov no 2º semestre de 22, foram classificadas como:



- Finalizada não avaliada
- Finalizada avaliada
- Respondida
- Cancelada
- Em análise pelo fornecedor
- Em análise pelo gestor
- Encerrada

relatório semestral da OUVIDORIA

2º semestre 2022



PagBank



PagSeguro

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