

Relatório Semestral de Ouvidoria

2º semestre de 2023

PagBank

30,2MM
de Clientes

Nasceu em 2006 como **PagSeguro**, e em 2019 surge a marca **PagBank**, o seu banco completo que hoje atua como emissor e adquirente.

Existimos para

Facilitar a vida financeira
das pessoas e negócios





Arilda Vasconcelos
Diretora da Ouvidoria



Michelle Alves Lima
Ouvidora

Mensagem da Ouvidoria

Neste relatório, apresentamos os resultados da Ouvidoria do Conglomerado Prudencial do PagBank relativos ao 2º semestre de 2023, alinhando-se integralmente às diretrizes estabelecidas pela Resolução do BCB nº 28/20, Resolução do CMN nº 4.860/20 e Resolução da CVM nº 43/21, em plena consonância com os princípios de transparência e ética institucionais.

Durante este período, direcionamos os nossos esforços para aprimorar a qualidade do nosso atendimento e otimizar os processos sistêmicos e operacionais associados ao canal telefônico da Ouvidoria. Estamos empenhados em explorar alternativas e promover autonomia, buscando assegurar um atendimento resolutivo em cada contato.

Guiados pelo compromisso de desempenhar o papel de interlocutores do nosso cliente e agentes de transformação, seguiremos em busca da condução de melhorias continuamente a partir de feedbacks provenientes das manifestações registradas nos canais internos e externos. Nossa missão é sempre aprimorar nossos produtos, serviços e sobretudo o nosso atendimento. Essa interação é realizada em colaboração com as áreas parceiras, com o objetivo claro de impulsionar melhorias contínuas nos nossos produtos, serviços e atendimento.

Por meio da análise de indicadores e da avaliação do atendimento prestado, delineamos um plano consistente para o futuro, visando aprimorar a qualidade dos serviços, agilizar nossas respostas, otimizar as ferramentas e plataformas para automação de processos, fortalecendo os canais de comunicação entre a Ouvidoria e as demais áreas da empresa.

Estamos empolgados com o quanto já caminhamos, mas muito mais por todas as novas jornadas a serem percorridas.

Melhoria Contínua

Sempre inovando

O compromisso com a Melhoria Contínua é essencial, para detectar áreas de fragilidade e identificar oportunidades de refinamento em nossos produtos e serviços. Estamos focados no processo de otimização dos nossos canais primários e na qualidade do que entregamos aos nossos clientes.

"Aprimorar continuamente é a essência de nossas operações"

Nosso foco reside na busca por novas ideias que aprimorem a experiência do cliente e tornem nossos serviços mais eficientes. A Ouvidoria do PagBank desempenha um papel importante como agente de transformação nesse cenário.

Para garantir um ciclo contínuo de evolução, estabelecemos grupos de trabalho que se reúnem mensalmente. Nessas reuniões, compartilhamos informações, apresentamos indicadores, analisamos estudos, levantamos causas raízes, trocamos insights sobre o desempenho operacional e a qualidade dos nossos produtos, os quais são desdobrados em planos de ação.



Qualidade e Ouvidoria

A introdução da célula de Qualidade representa um marco significativo. Este canal segmentado desempenha um papel fundamental como a principal frente de resposta para os contatos telefônicos direcionados ao 0800 da Ouvidoria do PagBank. Desde setembro de 2023, a equipe de Qualidade tem trabalhado com um foco claro e autonomia semelhante à equipe da Ouvidoria. Nosso principal objetivo é garantir que todas as suas demandas sejam tratadas de forma eficaz e resolutiva.



Produtos e Serviços

Estamos sempre trabalhando para melhorar a segurança e proteger suas operações financeiras em nosso aplicativo e máquinas. Recentemente, fizemos melhorias nas regras de negócio, critérios de segurança e reforçamos nossas rotinas regulatórias. Isso significa que você pode confiar ainda mais em nós para garantir a segurança de suas transações. Nosso objetivo é proporcionar a você tranquilidade e confiança em todas as suas interações conosco.

Comunicações

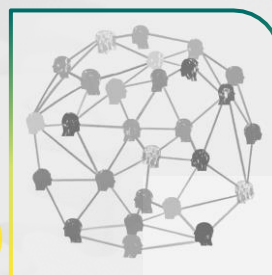
Queremos tornar sua experiência de comunicação conosco simples e satisfatória. Agora, com uma linguagem simples e direta, estamos facilitando para que você possa consultar suas dúvidas e acessar todas as informações com apenas um clique. Nosso objetivo é proporcionar a você uma experiência conveniente e sem complicações em cada interação.



Fluxos Operacionais

Trabalhamos em equipe para assegurar que suas necessidades sejam atendidas de forma rápida e eficiente.

Revisamos nossos processos para garantir que nossos agentes tenham mais autonomia ao ajudá-lo e para tornar mais fácil para você encontrar as informações que precisa, garantindo assim um atendimento ainda mais satisfatório.



Fluxos Sistêmicos

Estamos felizes em compartilhar que implementamos novas soluções em nossos sistemas para tornar tudo mais eficiente para você. Agora, com a otimização de processos, conseguimos mitigar erros e tornar nossos sistemas ainda mais seguros. Isso significa que você pode contar com uma experiência mais rápida e confiável em todas as suas interações conosco.



Resultados

Neste relatório, você vai encontrar informações das empresas:

- PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A
- BancoSeguro S.A
- Moip by Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S.A





A Ouvidoria **PagBank**

A Ouvidoria do PagBank desempenha uma função primordial na recepção, acolhimento e tratamento equitativo das demandas encaminhadas através de nossos canais de contato. Sua atuação se configura como um canal de última instância, intervindo nos casos em que o cliente já submeteu sua reclamação aos canais primários e não obteve satisfação com a solução apresentada.

Comprometemo-nos a conduzir nossas atividades guiados pelos princípios da ética, imparcialidade, empatia e excelência nas soluções apresentadas.

Mantemos, adicionalmente, uma relação adequada com órgãos reguladores, entidades de defesa do consumidor e associações das quais somos membros.

Este relatório reitera a missão da Ouvidoria PagBank, que consiste em amplificar a voz do cliente com o objetivo contínuo de aprimorar os produtos e serviços oferecidos. O documento proporciona uma visão abrangente da estrutura da Ouvidoria, destacando os êxitos alcançados e as notáveis iniciativas implementadas ao longo do segundo semestre de 2023.



Foram **realizados**

16.544

atendimentos de reclamações
no 2º semestre de 2023



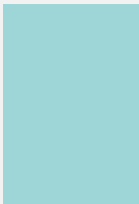
54%
RDR Bacen



24%
Ouvidoria



22%
Consumidor.gov



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 2º semestre de 2023.

Governança da **Ouvidoria**

Com um compromisso firme com a excelência na governança e o constante aprimoramento da experiência dos nossos usuários, a Ouvidoria do PagBank tem desempenhado um papel ativo e construtivo nas diversas agendas normativas. Estas incluem a participação em comissões e comitês essenciais para a evolução e o fortalecimento de nossas práticas.

Comitê de Ouvidoria

Em nossa rotina mensal, destacamos os resultados dos canais regulatórios, a projeção de nossa posição nos rankings divulgados pelo Banco Central do Brasil e identificamos os principais ofensores. O propósito fundamental dessa rotina é promover uma governança eficiente e que impulse os resultados em todos os níveis de atuação da empresa.

Além disso, a Ouvidoria do PagBank também desempenha um papel crucial nesta agenda. Nesse espaço, são apresentados os resultados dos canais regulatórios, garantindo uma abordagem centrada no cliente e alinhada com as normativas vigentes.

Comissão de Ouvidoria – ABBC (Associação Brasileira de Bancos)

Nesse encontro, são debatidos assuntos relacionados ao setor bancário, bem como a atuação da Ouvidoria no que tange ao atendimento ao cliente, exercendo sua função de mediadora de conflitos e promovendo a resolutividade das manifestações.

Comitê de Auditoria Interna

Semestralmente, são submetidos à apreciação da Auditoria Interna e da Diretoria Colegiada os dados quantitativos e qualitativos constantes no relatório semestral da Ouvidoria, emitido em relação ao semestre precedente.

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.

3.981

 atendimentos

Ref. 2º Sem 2023

Interações mensalizadas do período

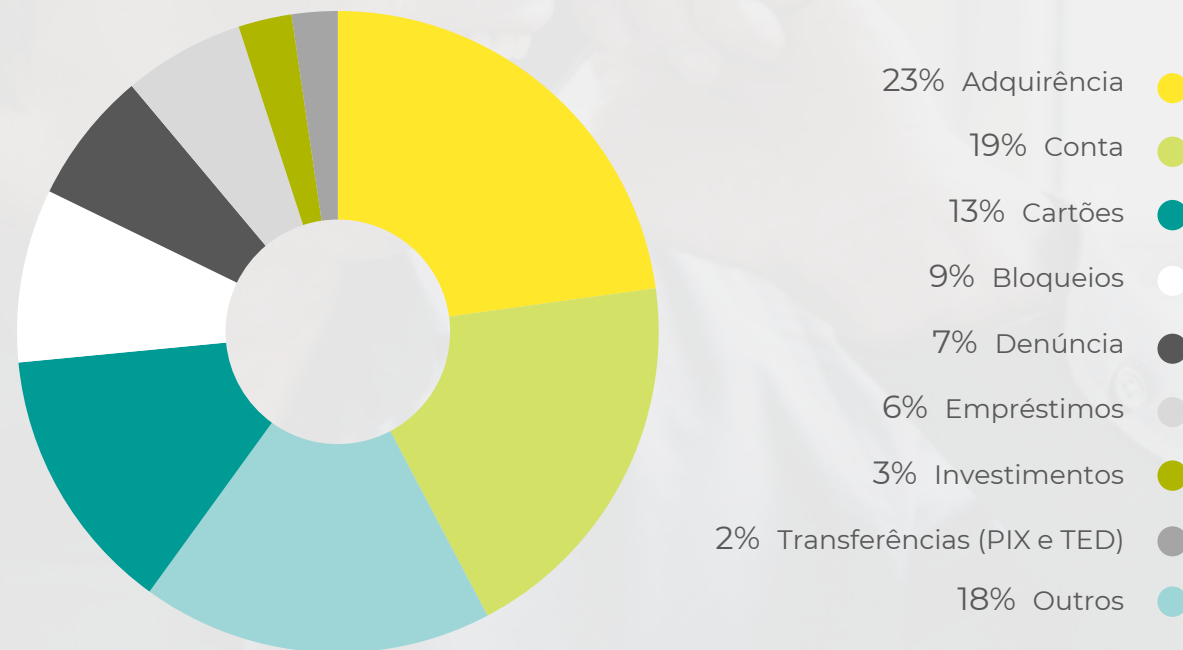


*Ampliação de assistência ao público elegível

Ouvidoria PagBank

- Em setembro de 2023, a Ouvidoria do PagBank implementou aprimoramentos significativos nos critérios de elegibilidade, com foco em proporcionar uma experiência ainda mais acessível e conveniente para os nossos clientes. Este avanço demonstra o quanto estamos comprometidos em garantir que cada cliente possa acessar o nosso atendimento quando não estiver satisfeito com a solução apresentada nos canais convencionais. Além disso, estamos empenhados em oferecer o suporte necessário e eficiência na resolução de problemas e no fornecimento de feedback transparente sobre as ações tomadas pelo nosso time.

Porque nosso **cliente** recorreu a Ouvidoria



Resultados Canais Externos



BACEN

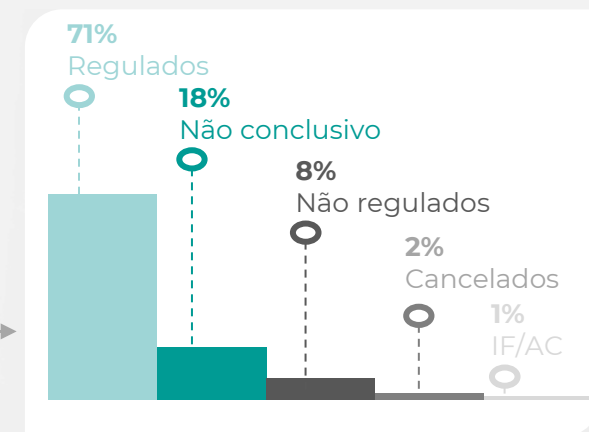
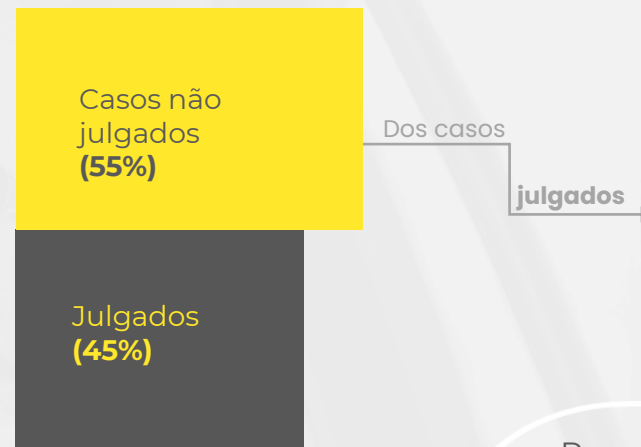
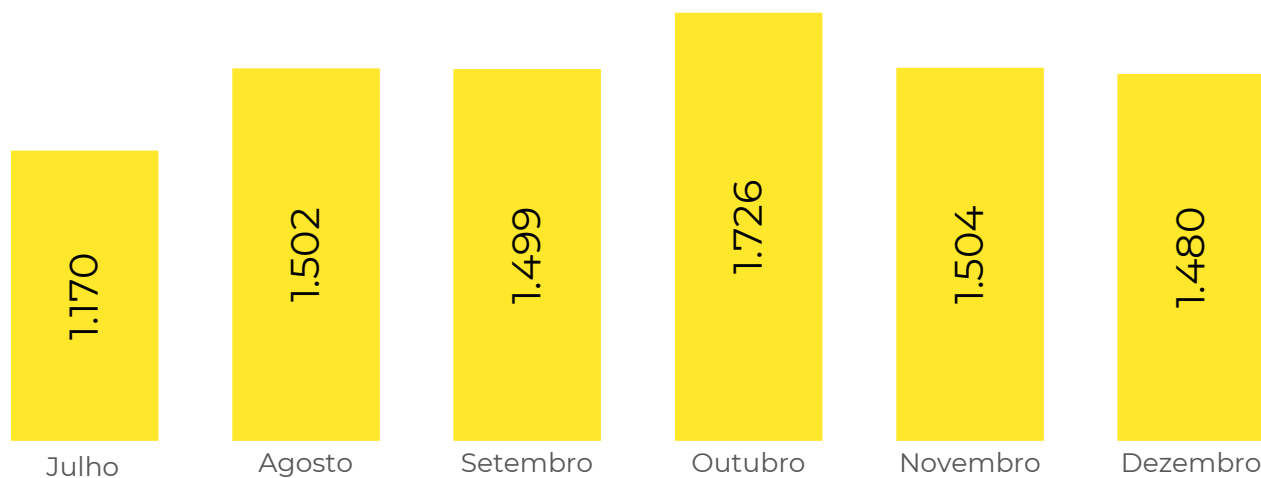
RDR é o sistema de Registro de Demandas do Cidadão. É através dele que todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central, tomam conhecimento e prestam esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas no BACEN pelo cidadão demandante.

Fonte: Banco Central

8.881 atendimentos

Ref. 2º Sem 2023

Interações mensalizadas do período



Porque nosso **cliente** nos acionou

- 63,61% Conta
- 18,20% Bloqueio de Valores
- 6,25% Consignado
- 1,41% Denúncia
- 1,35% Adquirência
- 0,84% Cartões
- 8,34% Outros



Resultados **Canais Externos**



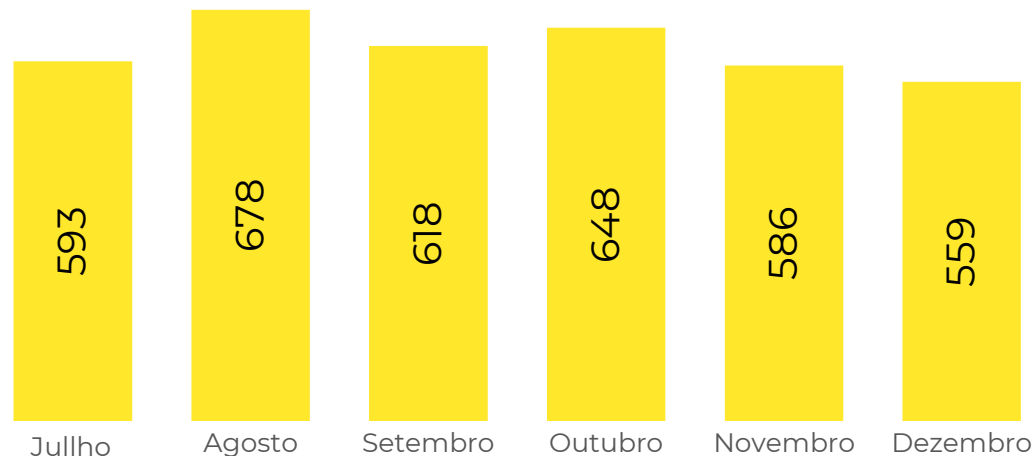
Consumidor.Gov

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

3.682 atendimentos

Ref. 2º Sem 2023

Interações mensalizadas do período



Nos seguintes **motivos de contato**



Adquirência

93%



Emp. Consignado

4,5%



Empréstimo

1%



Cartões

0,5%



Conta PagBank

0,5%



Outros

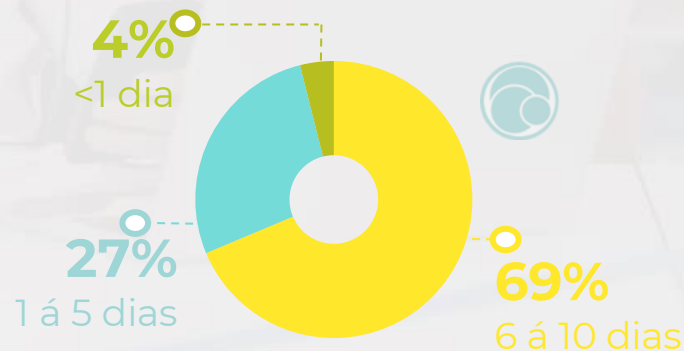
0,5%

Avaliação do **canal**

92% Das reclamações respondidas

8% cancelada / encerrada

Nos tempos de resposta de:



2,0 (de 5,0)

De satisfação com o atendimento

85%

De resolutividade

Fale com a gente

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

Bloqueio e Desbloqueio de Saldo e Conta

0800-721-4002

Atendimento via Chat pelo Aplicativo PagBank 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

Redes Sociais



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 2º semestre de 2023.



Considerações

Finais

A Ouvidoria do PagBank espera que este documento tenha facilitado a compreensão de nossas operações, evidenciando nosso comprometimento em alcançar a excelência dos nossos produtos, serviços e atendimento.

Neste relatório, destacamos o aumento no volume de atendimentos registrados para a Ouvidoria do PagBank durante o segundo semestre de 2023. Este aumento pode ser atribuído à ampliação de assistência ao público elegível, implementada em setembro de 2023. Nosso foco estava em tornar a experiência mais acessível e conveniente para nossos clientes. Esse progresso reflete nosso compromisso em garantir que cada cliente possa acessar nosso atendimento quando não estiver satisfeito com as soluções oferecidas pelos canais convencionais.

Além disso, reafirmamos nosso empenho em fornecer suporte adequado e eficiente na resolução de problemas, além de oferecer feedback transparente sobre as ações tomadas por nossa equipe.

Durante este período, concentramos esforços em aprimorar os canais de atendimento, identificando causas-raízes e implementando planos de correção e melhoria de nossos processos de forma assertiva.

Estamos satisfeitos em compartilhar os resultados desse período, incluindo o aprimoramento contínuo de nossos processos e o investimento significativo em qualificação e treinamento. Nosso compromisso é continuar desenvolvendo nossa equipe para oferecer um atendimento cada vez mais preciso e humanizado aos nossos clientes.

No primeiro semestre de 2024, nosso compromisso é manter um alto nível de engajamento na identificação proativa de soluções. Concentraremos nossos esforços na evolução da automatização de processos, visando aprimorar a eficiência operacional. Além disso, estaremos avançando com as agendas normativas para ampliar a importância dos dados quantitativos e qualitativos em nossas operações.

Nossa estratégia inclui a implantação de controles mais robustos para mitigar os riscos operacionais, visando a garantir a segurança e a integridade de nossas operações. Paralelamente, estamos comprometidos em elevar o padrão de qualidade de nossas respostas, assegurando transparência e objetividade em todos os nossos pareceres.

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

À medida que progredimos, reconhecemos que cada passo dado reflete a confiança que você, nosso cliente, deposita em nós. Portanto, seguiremos avançando para garantir que você permaneça sempre no centro de nossas decisões.

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.

