

Transformando a vida
de pessoas e negócios.



Relatório Semestral da Ouvidoria

2S 2024

32,6MM
de Clientes



Somos um Banco completo, oferecendo soluções inovadoras para o desenvolvimento prático e seguro de negócios, empresas e pessoas.

Além disso, nossos quase 33 milhões de clientes desfrutam da classificação máxima de credibilidade financeira, **rating brAAA**.

Nossa missão vai muito além de produtos e serviços inovadores:

Estamos aqui para transformar possibilidades em conquistas extraordinárias!



Mensagem da Ouvidoria

Apresentamos os resultados do segundo semestre de 2024, um período marcado pelo compromisso contínuo do **PagBank** em facilitar a vida financeira das pessoas e dos negócios, democratizando o acesso aos serviços financeiros, além de transformar oportunidades em soluções de valor.

Alinhados ao nosso propósito de transformar a vida das pessoas e negócios, este relatório reflete nosso foco em inovação, eficiência operacional e excelência na experiência do cliente.

Cada seção deste documento destaca nossos esforços em garantir um atendimento ágil, resolutivo e preventivo, que não apenas soluciona demandas, mas também antecipa necessidades e endereça suas causas. No decorrer deste semestre, implementamos evoluções significativas em nossos processos, fortalecendo a confiança dos nossos clientes e contribuindo para avanços importantes nos indicadores de qualidade e performance. Reafirmamos, assim, um dos nossos maiores compromissos: sermos a primeira escolha dos clientes, sempre.

Acompanhe nas páginas seguintes os resultados do segundo semestre de 2024 e veja como **estamos transformando a vida das pessoas e negócios, construindo um futuro de excelência e confiança.**

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 2024.

Arilda Vasconcelos Diretora da Ouvidoria

Cristiane Amaral Ouvidora



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 periodicamente. 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.



Pré Ouvidoria e Ouvidoria

A introdução da célula de Pré Ouvidoria 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 Pré Ouvidoria 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 resolutive.



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.

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.



Performance

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

unidos para
superar expectativas



Nossos canais sempre prontos a te atender.

A Ouvidoria PagBank é responsável por tratar as manifestações recebidas por meio de seus canais oficiais, como telefone e e-mail, além de plataformas externas de reclamações e mediação de conflitos. Nosso canal de telefone e e-mail (disponível de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h em dias úteis) atua como a última instância para clientes que não ficaram satisfeitos com as soluções apresentadas pelos canais primários de atendimento.

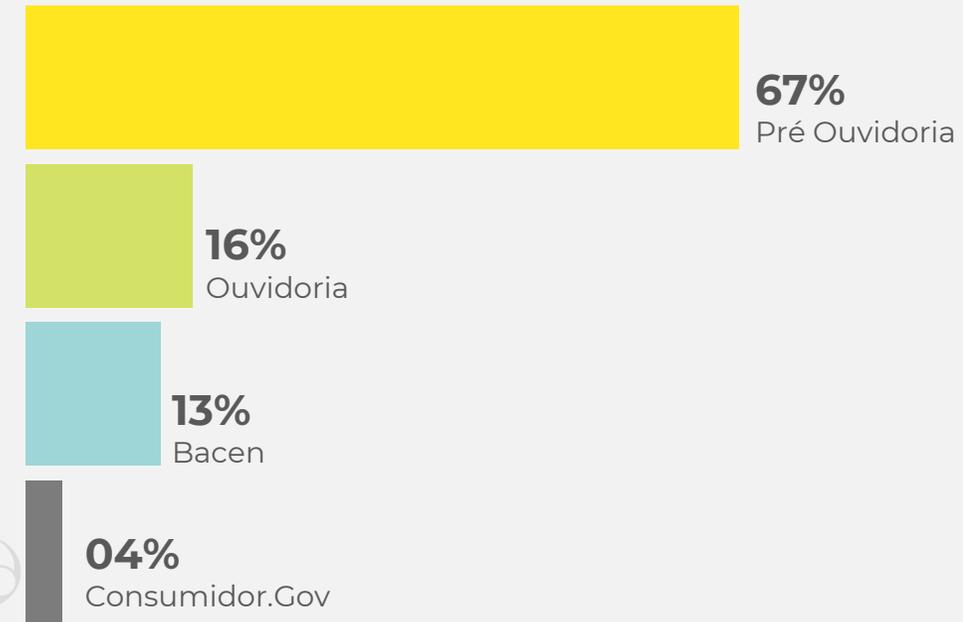
Ao receber uma demanda, nossa equipe realiza uma análise detalhada e, sendo identificado que se trata de uma solicitação primária em período de análise, ou um novo acionamento dentro do período de 30 dias, nosso cliente é recepcionado pelo nosso time de Pré - Ouvidoria, que com sua expertise, agilidade e foco total na solução, conduz o processo até a sua finalização. Contudo, respeitamos a escolha do cliente em registrar sua manifestação diretamente na Ouvidoria, pois queremos garantir que todas as vozes sejam ouvidas e nosso time de Ouvidores está preparado e capacitado para proporcionar a melhor experiência entregando um atendimento eficiente e dentro dos prazos regulatórios.

No segundo semestre de 2024, 67% das demandas recebidas foram registradas e solucionadas em nossa Pré - Ouvidoria, seguido pelo canal direto da Ouvidoria, que representou 16% do volume total. Além disso, temos um time exclusivo para atendimento das demandas dos órgãos reguladores: Bacen e Consumidor.GOV.

Com foco em escuta ativa e solução eficiente, a Ouvidoria PagBank trabalha para transformar cada manifestação em uma experiência resolutiva e de confiança para nossos clientes.

Foram realizados
92Mil

atendimentos de Demandas
no 2º semestre de 2024



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.

Resultados **Canais Internos**



Pré Ouvidoria

O atendimento de pré-ouvidoria, integrante da Ouvidoria, tem como função assegurar que todas as interações com os clientes sejam conduzidas de acordo com padrões rigorosos de qualidade. Seu principal objetivo é garantir soluções efetivas em cada atendimento, buscando sempre proporcionar uma experiência positiva e satisfatória aos clientes.



A partir desses dados, realizamos uma análise detalhada e implementamos ações para melhorar constantemente nossos processos.

Queremos tornar as soluções mais ágeis e eficazes, de forma preventiva antes que se tornem motivo de reclamação.

62 Mil

Ref. 2º Sem 2024

atendimentos

Porque nosso **cliente** nos acionou

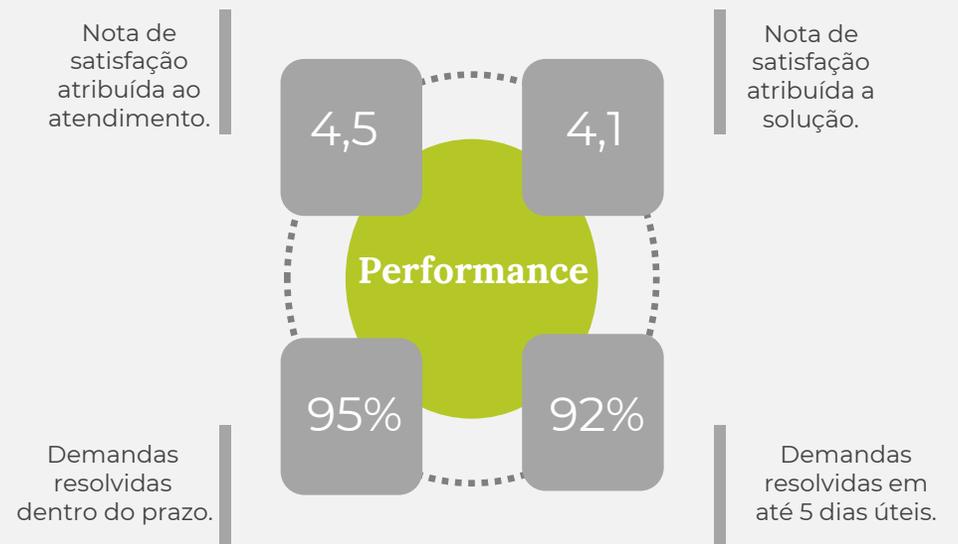
1º Fraude – Denúncias e Bloqueios

2º Adquirencia

3º Conta



66% dos nossos clientes responderam a pesquisa de satisfação.



Resultados **Canais Internos**



Ouvidoria

Nosso papel é ouvir e buscar soluções para garantir que cada cliente se sinta ouvido e bem atendido. Além disso, também ficamos responsáveis por acompanhar as demandas que vêm dos Órgãos Reguladores e de Defesa do Consumidor, sempre buscando transparência e compromisso.

14.6Mil

 atendimentos

Ref. 2º Sem 2024

Porque nosso **cliente** recorreu a Ouvidoria

1º Fraude – Denúncias e Bloqueios

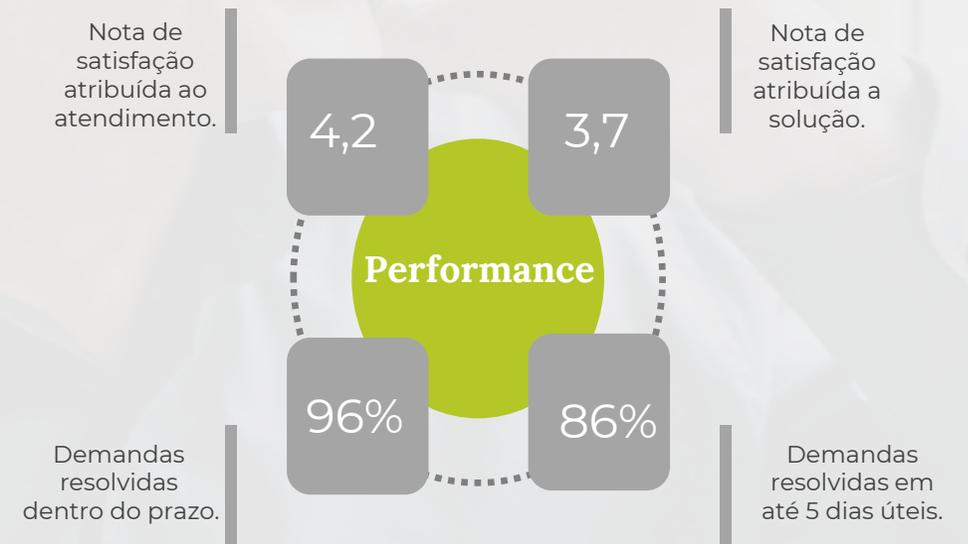
2º Cartões

3º Adquirência



Nosso foco tem sido fortalecer a atuação com base em princípios como ética, integridade, transparência e acolhimento, sempre colocando a experiência do cliente em primeiro lugar.

68% dos nossos clientes responderam a pesquisa de satisfação.



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

11.8Mil

demandas

Ref. 2º Sem 2024

Principais acionamentos

1º Fraude – Denúncias e Bloqueios

2º Portabilidade de Consignados

3º Conta

31%

demandas julgadas

4.3Mil

Demandas improcedentes.



Consumidor.Gov

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

3.Mil

Ref. 2º Sem 2024

atendimentos

Nota de
satisfação
atribuída ao
atendimento.

2,7

65%

*Nota de
satisfação
atribuída a
solução.

Performance

99%

100%

Demandas
resolvidas
dentro do prazo.

Demandas
resolvidas em
até 10 dias.

*O índice de solução apresentado contempla o período anual/24, ainda que estejam afetados por inconsistência na plataforma do Consumidor.gov a partir de maio.

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 2024. Este aumento pode ser atribuído à ampliação de assistência ao público elegível, implementada em setembro de 2024. 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

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

Ou pelo 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



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.

