



RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

2º SEMESTRE 2025



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO 03

ABRANGÊNCIA 04

MENSAGEM DA OUVIDORIA 05

ESTRUTURA 06

MELHORIA CONTÍNUA 07

PLANOS DE AÇÃO 08

CANAIS DE ATENDIMENTO 10

RESULTADOS 12

CONSIDERAÇÕES FINAIS 17

SOBRE O RELATÓRIO 18

INTRODUÇÃO

Somos o **PagBank**, um Banco Digital completo que oferece soluções financeiras inovadoras e automatizadas para pessoas e empresas, tanto em vendas presencial e quanto *on-line*.

Nosso propósito é simplificar a gestão financeira com segurança, praticidade e tecnologia de ponta. Com o PagBank, o cliente resolve tudo pelo celular — desde transações bancárias até investimentos — de forma rápida, intuitiva e segura.

Além disso, oferecemos uma plataforma de investimentos *on-line*, acessível e confiável, que permite ao cliente fazer seu dinheiro render mais e alcançar seus objetivos com autonomia.



Somos **rating brAAA** o mais alto na escala nacional de credibilidade financeira, reforçando nosso compromisso com solidez e confiança.

Em conformidade com a Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) nº 4.860 de 23/10/2020, a Resolução do Banco Central do Brasil (BCB) nº 28 de 23/10/2020 e a Resolução do Comissão de Valores Mobiliários (CVM) nº 43 de 17/08/2021, publicamos o relatório semestral de Ouvidoria ("relatório"), referente à data-base de 31/12/2025.





ABRANGÊNCIA

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





MENSAGEM DA OUVIDORIA

A missão da Ouvidoria do **PagBank** é atuar como um canal efetivo de comunicação entre a Companhia e seus clientes, exercendo um papel essencial na mediação de conflitos.

“Damos voz ao cliente, representando seus interesses e necessidade, através de ações dentro da Instituição”.

Nosso propósito é viabilizar, com agilidade e eficiência, o registro de reclamações, denúncias e sugestões, assegurando o encaminhamento de respostas conclusivas às demandas recebidas.

Neste relatório, apresentamos os resultados do **segundo semestre de 2025** — um período marcado pelo nosso compromisso contínuo em aprimorar o atendimento aos clientes. Revisamos processos e reforçamos nossa missão de facilitar a vida financeira de pessoas e negócios, democratizando o acesso a serviços financeiros com qualidade e eficiência.

Cada seção deste documento reflete nossos esforços para cumprir nossa missão e propósitos, oferecendo um **atendimento ágil, resolutivo e preventivo** — que não apenas resolve demandas, mas também **antecipa necessidades** e **atua** sobre **suas causas-raízes**.

Acompanhe nas próximas páginas os resultados do segundo semestre de 2025 e descubra como estamos **transformando a vida de pessoas e empresas**, construindo um futuro baseado em excelência e confiança.

Arilda Vasconcelos
Diretora da Ouvidoria

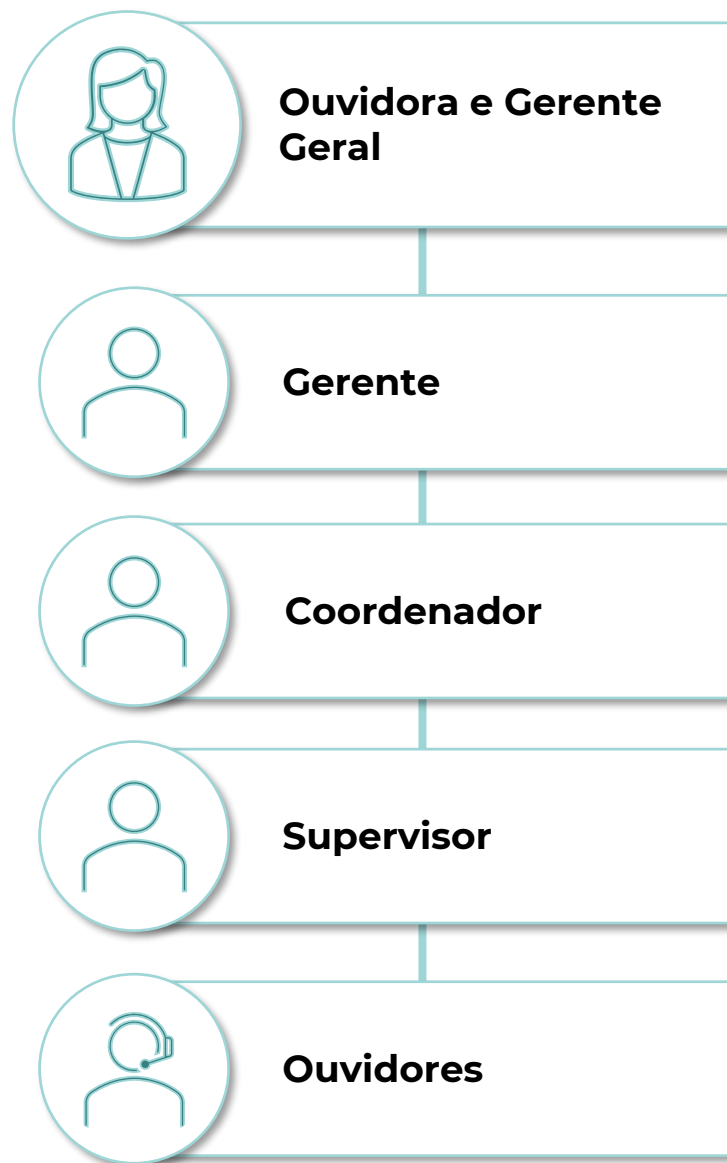
Cristiane Amaral
Ouvidora



ESTRUTURA

CEO

Diretor da Ouvidoria



MELHORIA CONTÍNUA

Aprimorar continuamente é a essência de nossas operações

No PagBank, a Melhoria Contínua integra nosso modelo de governança e orienta a evolução dos processos, impulsionando inovação e fortalecendo a experiência do cliente.

Para sustentar esse compromisso, conduzimos ciclos estruturados de análise e aprimoramento que garantem:

- **Monitoramento contínuo** das demandas e causas-raiz, assegurando alinhamento entre as áreas;
- **Capacitação das equipes**, promovendo eficiência e maior agilidade no atendimento ao cliente;
- **Atuação conjunta com *stakeholders***, por meio de Grupos de Trabalho que aceleram soluções e integram visões;
- **Análises estruturadas** para identificar oportunidades e aprimorar jornadas;
- **Ciclos de correção**, garantindo melhorias consistentes e incorporadas ao negócio.

Essas ações são guiadas pela escuta ativa da voz do cliente e reforçam nosso compromisso com **transparência, responsabilidade e cooperação**, fortalecendo relações sólidas e confiáveis com clientes, colaboradores e demais partes interessadas.

Principais Direcionadores

- Melhoria contínua incorporada à governança.
- Atuação estratégica da Ouvidoria como mecanismo de avaliação e aperfeiçoamento institucional.
- Compromisso com a experiência do cliente e eficiência operacional.



PLANOS DE AÇÃO

Entregas de Inovação e Eficiência para Encantar o Cliente

Intensificamos nosso compromisso com a melhoria contínua, atuando em três frentes estratégicas: processos, automação e tecnologia. Nosso objetivo é também tornar o atendimento mais ágil, eficiente e próximo do cliente.

Principais avanços que marcaram este período:

Acompanhamento de casos via *WhatsApp*

Mais simplicidade para o cliente:

Implementamos a ferramenta para envio de informações ao cliente sobre sua demanda na Ouvidoria, garantindo respostas mais rápidas, acesso mais próximo e uma experiência personalizada.

Integração com o site “Não Me Perturbe”

O PagBank se adequou à regulamentação de bloqueio de chamadas para ofertas de consignados, reforçando nosso compromisso com práticas responsáveis.

Melhorias na segurança da conta

Alerta de Ligações em curso: APP

Com ele nossos clientes são alertados sobre possíveis golpes durante chamadas.

Desktop Seguro

Programa de proteção extra contra programas maliciosos enquanto a conta PagBank é utilizada.

Trabalhamos para elevar a experiência em todos os pontos de contato, com soluções que unem tecnologia e proximidade.

Nosso compromisso permanece: qualidade, inovação e atendimento que faz a diferença.



CANAIS DE ATENDIMENTO

Ouvidoria

0800-728-2167

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

Redes Sociais



SAC

0800-728-2027

Disponível 24 horas, 7 dias por semana

Denúncia

3004-4770

Disponível 24 horas, 7 dias por semana

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

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

Disponível de segunda a sexta, das 8h às 18h

Atendimento Telefônico

Para capitais e regiões metropolitanas:

4003-1775 | 3004-7875

Demais localidades:

0800-728-2174 | 0800-723-4000

Bloqueio e Desbloqueio de Saldo e Conta

0800-721-4002

Disponível de segunda a sexta, das 8h às 20h40

Sábados, domingos e feriados, das 8h às 17h

SOS Máquinas

0800-728-2118

Disponível de segunda a sexta, das 8h às 20h40

Sábados, domingos e feriados, das 8h às 17h

Atendimento via Chat pelo Aplicativo PagBank Ou pelo WhatsApp



Atendimento por e-mail

<https://faq.pagbank.com.br/email-central-atendimento>

CANAIS DE ATENDIMENTO



Pré Ouvidoria



O atendimento de pré-ouvidoria, como parte integrante da Ouvidoria, tem a missão de assegurar que todas as interações com os clientes sejam conduzidas com excelência e em conformidade com padrões rigorosos de qualidade. Seu principal objetivo é oferecer soluções eficazes em cada contato, promovendo uma experiência positiva, acolhedora e satisfatória para os clientes.

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

Reclame Aqui



Nossa atuação no Reclame Aqui tem como principal objetivo assegurar que cada cliente seja ouvido com atenção, respeito e seriedade. Buscamos sempre a solução mais adequada para cada caso, promovendo um atendimento eficiente e humanizado. Monitoramos de forma contínua todas as manifestações registradas na plataforma, conduzindo cada interação com transparência, empatia e compromisso, a fim de fortalecer a confiança e a credibilidade em nossos serviços.



Ouvidoria

Nossa atribuição é assegurar que cada cliente seja devidamente ouvido e tenha suas demandas tratadas com atenção e eficiência. Atuamos na busca contínua por soluções que promovam um atendimento de qualidade e respeito. Adicionalmente, somos responsáveis pelo acompanhamento das manifestações oriundas dos Órgãos Reguladores e de Defesa do Consumidor, sempre pautados pela transparência, ética e compromisso institucional.

Consumidor.Gov

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

Redes Sociais

Nas redes sociais, adotamos uma postura pautada pela empatia, agilidade e transparência, com o objetivo de acolher cada cliente e oferecer soluções eficazes. Realizamos o monitoramento contínuo das interações para assegurar uma experiência positiva e consolidar a confiança em nossos serviços.





CANAIS DE ATENDIMENTO

B3



A B3 é uma das principais empresas de infraestrutura de mercado financeiro no mundo, com atuação em ambiente de bolsa e de balcão. Possui estrutura onde recebe o reporte de denúncias de participantes dos mercados administrados pela B3 (corretoras, fundos, instituições financeiras etc.) e repassa para a instituição reclamada para as devidas providências.

Libras



Atendimento acessível em libras para pessoas com deficiência auditiva e/ou de fala.



CVM

O Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC da CVM, é o canal oficial para os investidores esclarecerem dúvidas sobre o mercado de capitais, registrarem reclamações sobre os serviços prestados por agentes do mercado, e apresentarem denúncias sobre ofertas irregulares de produtos e serviços.

Fonte: Gov.br



Não me perturbe

Permite, de forma fácil e gratuita, evitar a oferta de produtos e serviços por meio de contato telefônico provenientes exclusivamente das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações (Telefone móvel, telefone fixo, TV por assinatura e Internet) e pelas Instituições Financeiras (operações de Empréstimo Consignado e Cartão de Crédito Consignado).

Fonte: Não me perturbe

RESULTADOS

2º semestre 2025

 **95 MIL**
Demandas
Tratadas

Share



Pré Ouvidoria

40.7
mil

Reclame Aqui

23.2
mil

Bacen

10.4
mil

Ouvidoria

9.6
mil

Redes Sociais

8.7
mil

Consumidor.Gov

5.0
mil

Libras

59

Não me Perturbe

22

RESULTADOS

2º semestre 2025

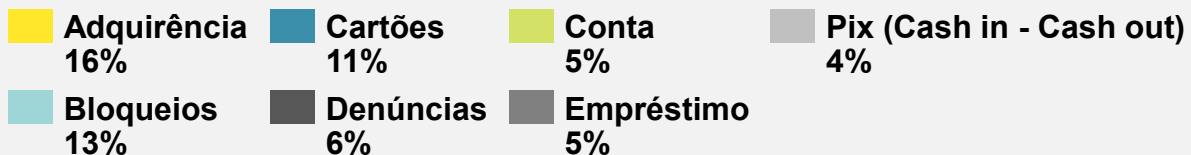


Pré Ouvidoria

40.7Mil atendimentos

Razões mais frequentes que levaram nossos **clientes** a nos acionar

Os **motivos destacados** abaixo representam **60%** do volume total de atendimentos

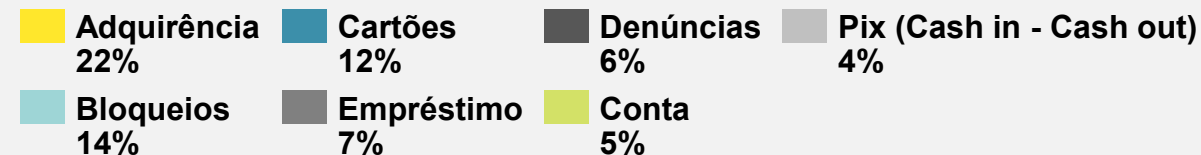


Ouvidoria

9.6Mil atendimentos

Razões mais frequentes que levaram nossos **clientes** a nos acionar

Os **motivos destacados** abaixo representam **70%** do volume total de atendimentos



RESULTADOS

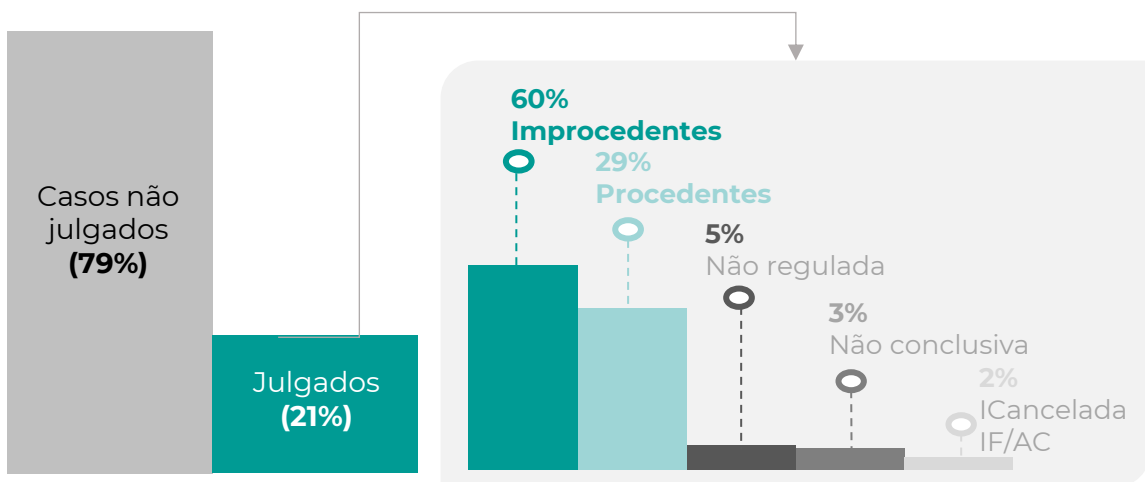
2º semestre 2025



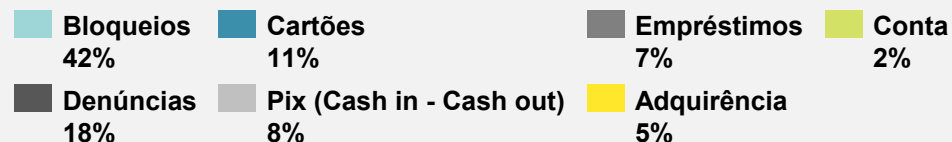
BACEN

10.4Mil

atendimentos



Razões mais frequentes que levaram nossos **clientes** a nos acionar



Consumidor.Gov

5.0Mil

atendimentos

Avaliação do canal

100% Das reclamações respondidas

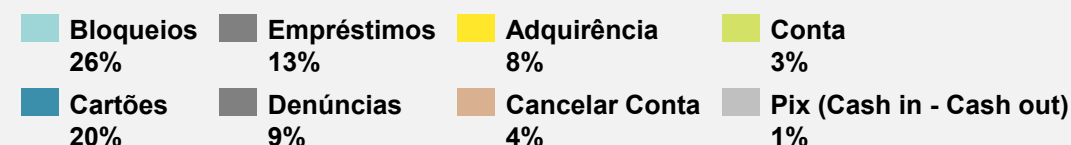
Tempo médio de resposta:



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

79%
De resolutividade

Razões mais frequentes que levaram nossos **clientes** a nos acionar



RESULTADOS

2º semestre 2025



Reclame Aqui

23.2Mil atendimentos

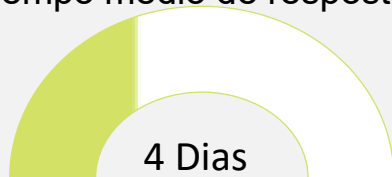
Avaliação do Canal

100%
Das reclamações
respondidas

Reputação
RA1000



Tempo médio de resposta



91,2%
De Resolutividade

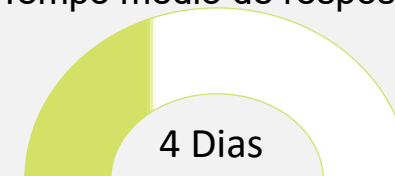


Redes Sociais

8.7Mil atendimentos

3.272.000MI
Seguidores

Tempo médio de resposta



Representatividade por Canal



39%



29%



28%



2%



1%



1%

RESULTADOS

2º semestre 2025



Libras

59 atendimentos

Nosso papel é garantir a inclusão financeira plena de clientes surdos ou com deficiência auditiva, oferecendo suporte completo por meio de atendimento especializado em Libras.

Atuamos para:

- ✓ Viabilizar transações seguras, acessíveis e confiáveis;
- ✓ Assegurar autonomia, respeito e dignidade;
- ✓ Promover igualdade de oportunidades no acesso aos serviços financeiros; e
- ✓ Transformar barreiras de comunicação em pontes de inclusão.

Construímos um atendimento que conecta, acolhe e respeita, porque diversidade é valor, e inclusão é compromisso.



Não me perturbe

22 atendimentos

100%

**Das reclamações
respondidas**

Tempo médio de resposta:



Implantação em 17/10/2025



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do **PagBank** reafirma seu compromisso institucional em representar a **Voz do Cliente** e em atuar como um mecanismo estratégico de governança, contribuindo diretamente para o **aperfeiçoamento contínuo dos processos** internos e para o fortalecimento da **conformidade regulatória**.

Mantemos nosso **foco** em garantir que o **cliente** permaneça no **centro das decisões**, orientando iniciativas que promovam **eficiência, transparência e qualidade** na prestação dos serviços.

Nossa atuação ao longo do período analisado reforça o **papel da Ouvidoria** como agente estruturante na identificação de causas-raiz, na mitigação de riscos operacionais e na proposição de melhorias sistêmicas. Essa abordagem possibilita a antecipação de fragilidades, a prevenção de recorrências e o **aprimoramento da jornada do cliente** com base em evidências, dados e análises qualificadas.

Os resultados apresentados neste relatório demonstram a **maturidade** do modelo de **atuação da Ouvidoria** e sua relevância estratégica para a Instituição.

A consolidação de práticas de **escuta ativa**, o alinhamento com requisitos regulatórios e a interlocução contínua com as áreas internas permitem a construção de **soluções sustentáveis**, que geram valor para clientes, sociedade e órgãos reguladores.

Reiteramos nosso **compromisso** com a **transparência**, a **integridade** e a **excelência**, pilares que orientam nossa agenda de evolução. Seguiremos atuando de forma estruturada, técnica e colaborativa, assegurando que a **Voz do Cliente** continue sendo um elemento central na tomada de decisões e na promoção de um ambiente financeiro cada vez mais confiável, eficiente e orientado às necessidades do mercado.

Muito Obrigada!

Ouvidoria do PagBank

SOBRE ESTE RELATÓRIO

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.

