



RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

1º SEMESTRE 2026



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO 03

ABRANGÊNCIA 04

MENSAGEM DA OUVIDORIA 05

ESTRUTURA 06

MELHORIA CONTÍNUA 07

PLANOS DE AÇÃO 08

CANAIS DE ATENDIMENTO 09

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 venda presencial 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 30/06/2026.





ABRANGÊNCIA

Este relatório abrange as seguintes empresas do grupo:

- ☑ PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A
- ☑ BancoSeguro 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 **primeiro semestre de 2026** — 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 propósito, 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 primeiro semestre de 2026 e descubra como estamos **transformando a vida de pessoas e empresas**, construindo um futuro baseado em excelência e confiança.

Rodrigo Macedo
Diretor da Ouvidoria

Cristiane Amaral
Ouvidora



ESTRUTURA

CEO

Diretor da Ouvidoria





MELHORIA CONTÍNUA

A Ouvidoria desempenha um papel fundamental na identificação de oportunidades de melhoria, transformando as manifestações dos clientes em **informações estratégicas** para o **aprimoramento contínuo** de produtos, serviços e processos.



Cada interação com a Ouvidoria é transformada em aprendizado.

A integração entre Ouvidoria e áreas parceiras permite transformar insights em melhorias concretas para os clientes e para o negócio.



01 Escuta

Captação da voz do cliente por meio das manifestações recebidas em nossos canais.



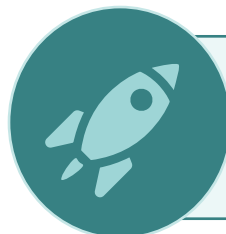
02 Análise

Identificação de tendências, causas-raiz e oportunidades de evolução.



03 Integração

Atuação conjunta com áreas de Produtos, Operações, Atendimento, Tecnologia e Compliance.



04 Transformação

Implementação de melhorias que fortalecem a experiência do cliente, a eficiência operacional e a governança.

PRINCIPAIS EVOLUÇÕES DO SEMESTRE

Transformamos a voz do cliente em melhorias que geram impacto real.



Mais de **80 iniciativas** implementadas no semestre, gerando processos mais simples, seguros e eficientes e uma experiência cada vez melhor para clientes PagBank



Cliente no
centro



Segurança e
confiança



Eficiência e
Inovação



Parceria e
Integração

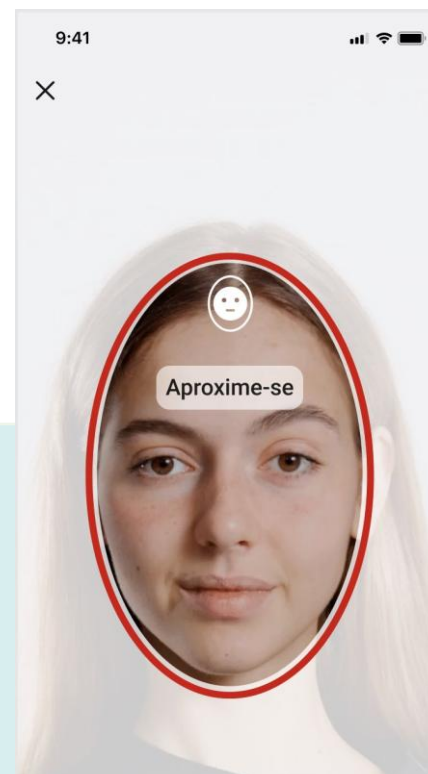
Em parceria com a Ouvidoria, foram implementadas iniciativas de melhoria contínua voltadas ao aprimoramento da experiência do cliente, à eficiência operacional e ao fortalecimento da segurança e da conformidade.

As ações contemplaram a evolução de jornadas críticas, a simplificação e padronização de processos, o aprimoramento da comunicação com clientes, a revisão de procedimentos e critérios de atuação, o fortalecimento dos mecanismos de prevenção a fraudes e gestão de riscos, além da capacitação das equipes e da disseminação de aprendizados para promover a evolução contínua dos serviços e processos.



**LIVENESS NA
CONTRATAÇÃO
DE EMPRÉSTIMOS**

Implementamos a tecnologia de liveness na contratação de empréstimos, reforçando a validação de identidade e proporcionando **mais segurança, confiança** e **proteção** aos clientes durante toda a jornada de contratação.





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

1º semestre 2026

 **86 MIL**
Demandas
Tratadas

Share



Pré Ouvidoria

34.0
mil

Reclame Aqui

22.8
mil

Bacen

10.1
mil

Redes Sociais

7.1
mil

Consumidor.Gov

7.1
mil

Ouvidoria

5.3
mil

Libras

75

Não me Perturbe

57

RESULTADOS

1º semestre 2026

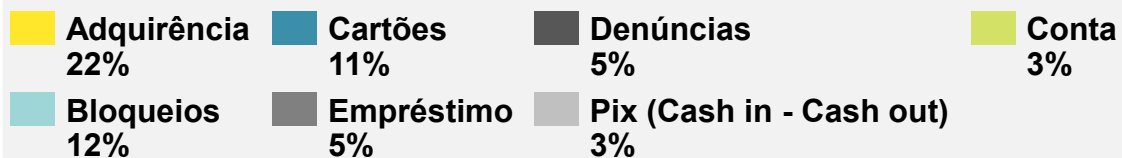


Pré Ouvidoria

34.0Mil atendimentos

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

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

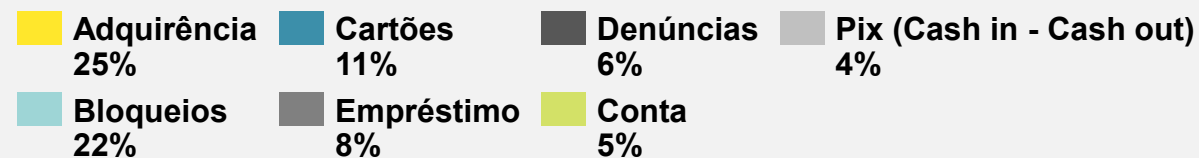


Ouvidoria

5.3Mil atendimentos

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

Os **motivos destacados** abaixo representam **80%** do volume total de atendimentos



RESULTADOS

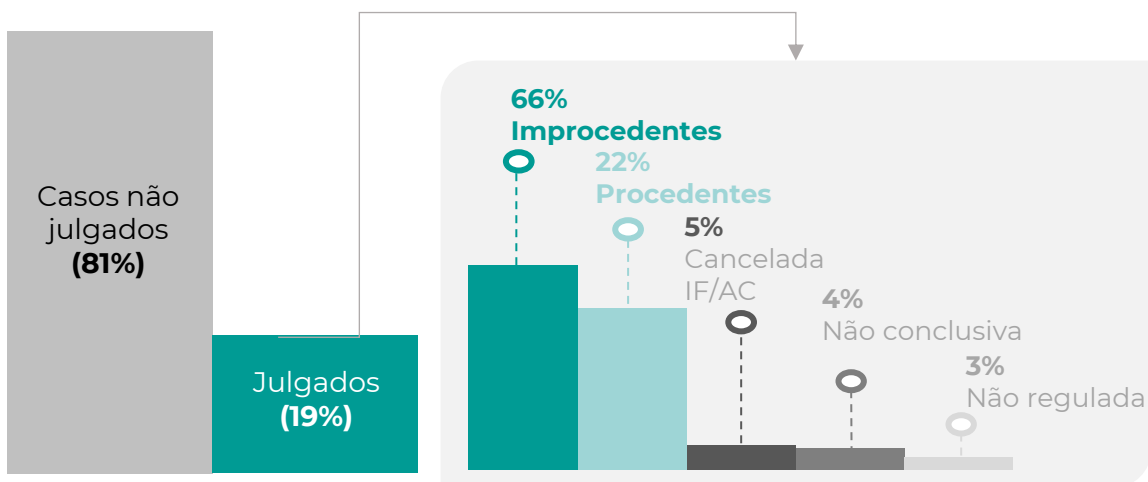
1º semestre 2026



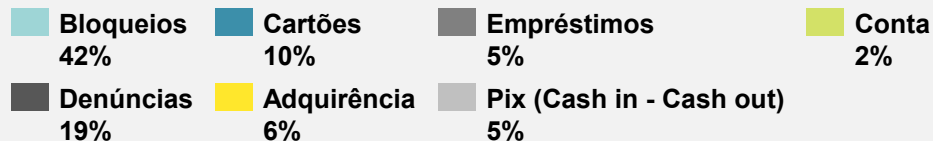
BACEN

10.1Mil

atendimentos



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



Consumidor.Gov

7.1Mil

atendimentos

Avaliação do canal

99,4% Das reclamações respondidas

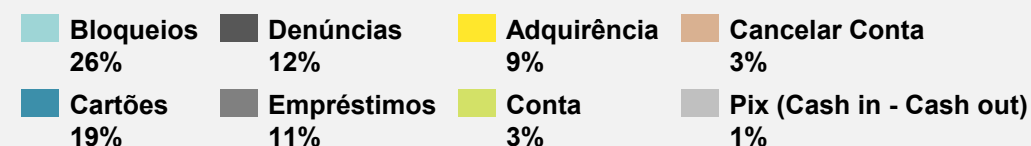
Tempo médio de resposta:



1,9 (de 5,0)
De satisfação com o atendimento

79%
De resolutividade

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



RESULTADOS

1º semestre 2026



Reclame Aqui

22.8Mil atendimentos

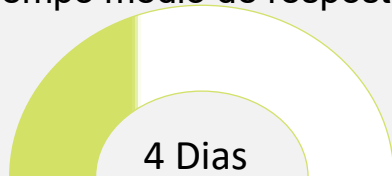
Avaliação do Canal

100%
Das reclamações
respondidas

**Reputação
RA1000**



Tempo médio de resposta



92,3%
De Resolutividade

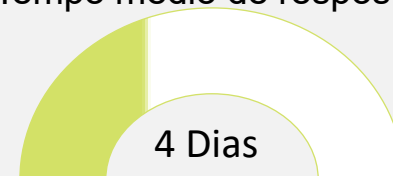


Redes Sociais

7.1Mil atendimentos

3.610.202M
Seguidores

Tempo médio de resposta



Representatividade por Canal



43%



26%



26%



1%



1%



1%

RESULTADOS

1º semestre 2026



Libras

75 atendimentos

Nosso compromisso é promover uma experiência financeira acessível, inclusiva e equitativa para clientes surdos ou com deficiência auditiva, por meio de atendimento especializado em Libras.

Nesse contexto, atuamos para:

- ✓ Garantir acesso seguro, acessível e eficiente aos serviços financeiros;
- ✓ Favorecer a autonomia dos clientes em suas interações e decisões financeiras;
- ✓ Assegurar tratamento respeitoso, digno e alinhado às necessidades de acessibilidade;
- ✓ Contribuir para a eliminação de barreiras de comunicação, ampliando a inclusão e a participação plena dos clientes.

Mais do que oferecer um canal de atendimento especializado, buscamos fortalecer uma **relação de confiança e proximidade**, promovendo uma **experiência que valoriza a diversidade** e reafirma **nosso compromisso com a inclusão**.



Não me perturbe

57 atendimentos

100%

Das reclamações respondidas

Tempo médio de resposta:





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 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.

