



**RELATÓRIO DA OUVIDORIA  
(2ºSemestre/2019)**

**PAGSEGURO INTERNET S.A.**

---

	<b>RELATÓRIO DA OUVIDORIA</b>	Áreas responsáveis:	<b>Ouvidoria &amp; Compliance</b>
		Período	<b>2º Sem./2019</b>

### Mensagem do Diretor

O canal da Ouvidoria é um importante instrumento para a melhoria contínua dos processos, produtos e serviços e a desburocratização do PagSeguro. O trabalho é desenvolvido seguindo uma metodologia que consiste em entender a demanda do cliente, examinar a causa raiz e solucionar o problema apresentado, respeitando as regras da Companhia.

Tais reclamações e soluções podem gerar impactos e ter repercussão nos processos, produtos e serviços do PagSeguro, e este trabalho só é possível com a parceria entre as áreas operacionais, áreas de negócios e o apoio da Diretoria da Companhia.

Este relatório reflete o compromisso do PagSeguro com o bom atendimento e suas responsabilidades com os seus clientes, bem como com a revisão periódica de seus processos, produtos e serviços, valorizando o nosso maior bem, que é o cliente.

O principal objetivo da Ouvidoria é prestar atendimento aos clientes que não se sentiram satisfeitos com o atendimento realizado nos canais preliminares e que por isto buscam a solução no canal de segunda instância, que deve ocorrer de forma imparcial, com ética, eficiência e respeito ao cliente.

Agradecemos a todos os envolvidos na solução das demandas recebidas neste primeiro semestre, e esperamos atender as novas demandas, inovando e desburocratizando o mundo digital.

Atenciosamente,

*Marcelo Haidar*  
 Diretor da Ouvidoria  
**PagSeguro Internet S.A.**

	<b>RELATÓRIO DA OUVIDORIA</b>	Áreas responsáveis:	<b>Ouvidoria &amp; Compliance</b>
		Período	<b>2º Sem./2019</b>

## 1. Introdução

O relatório da Ouvidoria do PagSeguro Internet S.A. ("PagSeguro" "Companhia") possui como objetivo apresentar os resultados do processo de Ouvidoria na Companhia, bem como atender as boas práticas na comunicação com os seus clientes, seguindo as diretrizes adotadas pela Companhia que são: ética, respeito ao cliente, transparência, imparcialidade e foco em resultado, bem como atender às disposições da Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.433, de 23 de julho de 2015 ("Resolução CMN 4.433/15") e demais regulamentações vigentes sobre o tema.

## 2. Objetivo da Ouvidoria do PagSeguro

O Objetivo da Ouvidoria do Pagseguro é atuar como um canal de comunicação entre o PagSeguro e seus clientes, inclusive na mediação de eventuais conflitos, de maneira a possibilitar, com agilidade e eficiência necessárias, o registro de críticas, denúncias, sugestões e reclamações, bem como o encaminhamento de respostas conclusivas às demandas.

## 3. Canais de atendimento da Ouvidoria

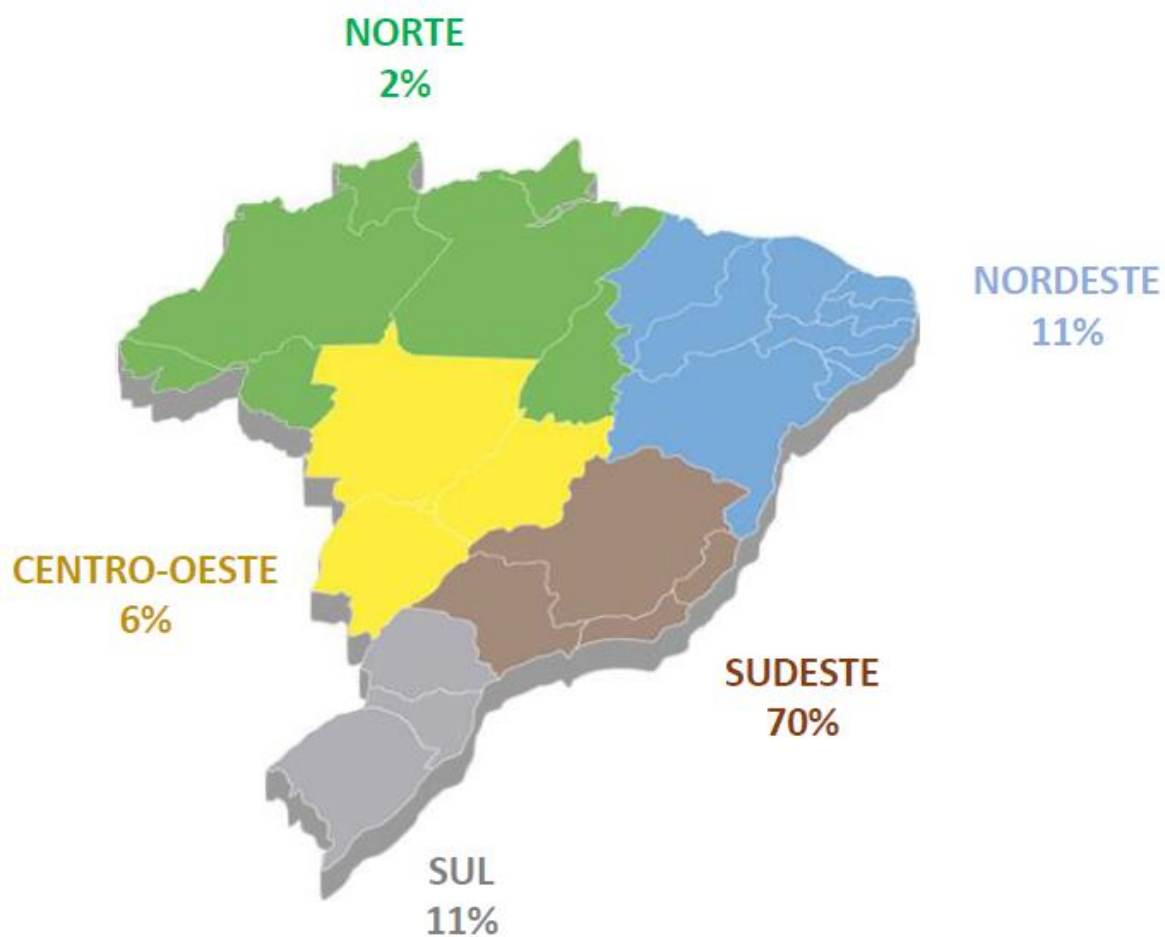
A Ouvidoria do PagSeguro conta com diversos canais de atendimento, sendo em todos os canais obrigatória a apresentação do número de protocolo da demanda que foi atendida e não solucionada em primeira instância. Os canais são:

- **Telefônico gratuito:** 0800-728-2167;
- **Sistema RDR do Banco Central do Brasil (Bacen);** e
- **Pessoal e Correspondência:** Av. Brigadeiro Faria Lima, 1384 - Pinheiros, São Paulo - SP, 01452-002

#### 4. Resultados do 2º semestre de 2019

A partir do item 4, apresentamos o resultado da Ouvidoria no segundo semestre de 2019 do PagSeguro, sendo:

##### 4.1 Atendimento por Região



	<b>RELATÓRIO DA OUVIDORIA</b>	Áreas responsáveis:	<b>Ouvidoria &amp; Compliance</b>
		Período	<b>2º Sem./2019</b>

## 4.2 Classificação das reclamações

A Ouvidoria do PagSeguro classifica as demandas recebidas, como:

**Improcedente Solucionada:** Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar, mas solucionado do ponto de vista do cliente.



**Improcedente Não solucionada:** Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar e que não foram solucionadas do ponto de vista do cliente.



**Procedente não Solucionada:** Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que não foram solucionadas do ponto de vista do cliente.



**Procedente Solucionada:** Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar.



Atenciosamente,

*Marcelo Haidar*  
 Diretor da Ouvidoria  
**PagSeguro Internet S.A.**