

Facilitando a vida de pessoas e negócios.

Relatório

Semestral da Ouvidoria

1º Semestre 2025



Introdução

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

Nosso objetivo 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 e intuitiva.

Além disso, oferecemos uma plataforma de investimentos on-line, segura e acessível, 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.

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 30/06/2025.



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 as Companhias e seus clientes, exercendo um papel essencial na mediação de conflitos. **Somos a voz do cliente dentro da Instituição.**

Nosso propósito é viabilizar, com a 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 2025** - um período marcado pelo compromisso contínuo com a melhoria do atendimento aos nossos clientes, por meio da revisão de processos e a missão de facilitar a vida financeira das pessoas e dos negócios, democratizando o acesso aos serviços financeiros.

Cada seção deste documento evidencia nossos esforços em cumprir nossa missão e propósitos, com um atendimento ágil, resolutivo e preventivo - que não apenas soluciona demandas, mas também antecipa e atua sobre suas causas-raízes.

Acompanhe nas páginas seguintes os resultados do primeiro semestre de 2025 e veja como **estamos transformando a vida de pessoas e negócios, construindo um futuro pautado na excelência e na confiança.**

Arilda Vasconcelos

Diretora da Ouvidoria

Cristiane Amaral

Ouvidora



Melhoria **Contínua**

Sempre inovando

No **PagBank**, a inovação contínua é um pilar estratégico que impulsiona a evolução dos nossos produtos, serviços e processos. Nosso compromisso é entregar experiências cada vez mais eficientes, consistentes e alinhadas às expectativas dos nossos clientes, com foco permanente na excelência operacional.

"Aprimorar continuamente é a essência de nossas operações"

Para fortalecer esse compromisso, estruturamos iniciativas baseadas em ciclos sistemáticos de análise e aprimoramento.

Criamos grupos de trabalho multidisciplinares, formados por especialistas, que se reúnem periodicamente para:

- Monitorar indicadores-chave de desempenho;
- Avaliar *feedbacks* e reclamações;
- Identificar causas-raízes;
- Revisar fluxos operacionais; e
- Definir e acompanhar planos de ação concretos.



Essas ações são guiadas pela escuta ativa da voz do cliente e têm como objetivo elevar a experiência em todos os pontos de contato.

Reforçamos, assim, nosso compromisso com a qualidade, a inovação e a entrega de soluções cada vez mais relevantes para nossos clientes.



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

Trimestralmente, o PagBank realiza o Comitê de Ouvidoria, um fórum estratégico no qual são apresentados dados quantitativos e qualitativos relacionados às atividades da Ouvidoria. Essa prática tem como objetivo manter a Diretoria Estatutária informada sobre eventuais falhas, desafios e oportunidades de melhoria identificadas no exercício das atribuições institucionais.

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.

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.

Conhecendo algumas estruturas 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.

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.



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

Consumidor.Gov

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



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.

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.



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.**



Nossos canais sempre prontos a te atender

Fale com a gente

Ouvidoria

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

0800-728-2167

Redes Sociais



SAC

Disponível 24 horas , 7 dias por semana

0800-728-2027

Denúncia

Disponível 24 horas , 7 dias por semana

3004-4770

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>

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

Atendimento de segunda a sexta, das 8h às 20h40.

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

0800-721-4002

SOS Máquinas

Atendimento de segunda a sexta, das 8h às 20h40.

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

0800-728-2118

Atendimento via Chat pelo Aplicativo PagBank Ou pelo WhatsApp



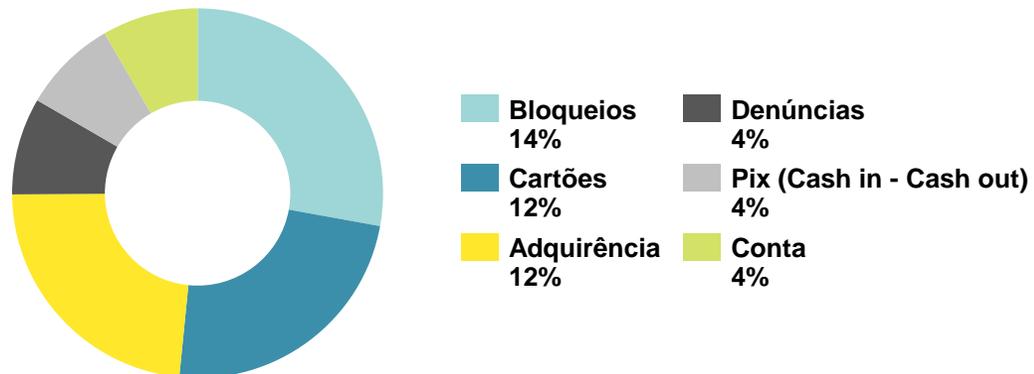


Resultados **Canais Internos**

 **Pré Ouvidoria**

47Mil atendimentos

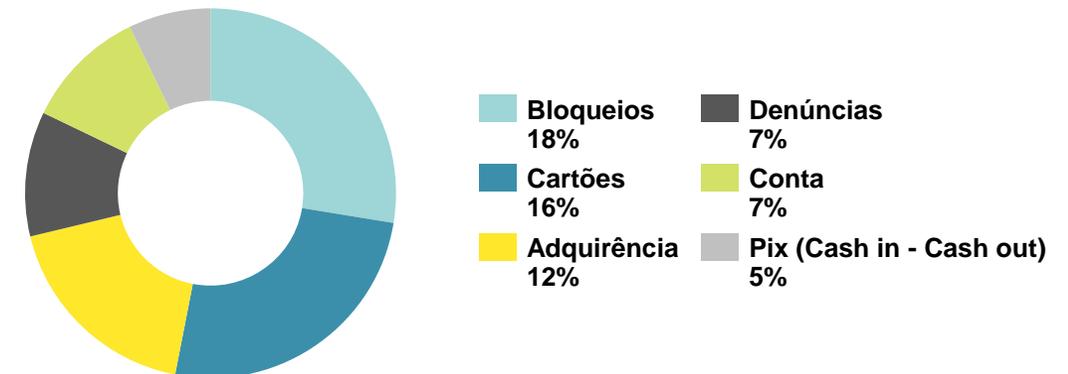
Razões mais frequentes que levaram nossos **clientes** a nos acionar



 **Ouvidoria**

15Mil atendimentos

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





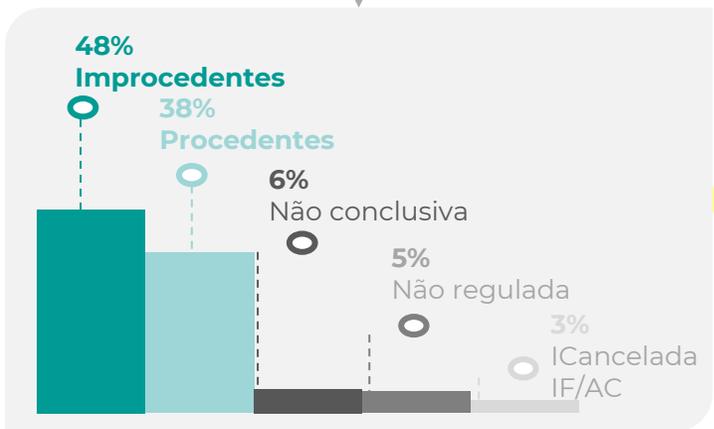
Resultados Canais Externos

BACEN
10Mil

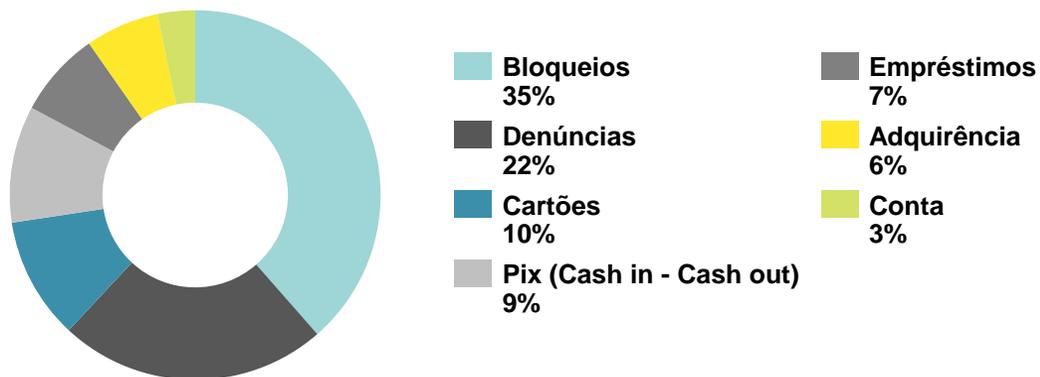
atendimentos

Casos não julgados (77%)

Julgados (23%)



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



Consumidor.Gov

4Mil

atendimentos

Avaliação do canal

100% Das reclamações respondidas

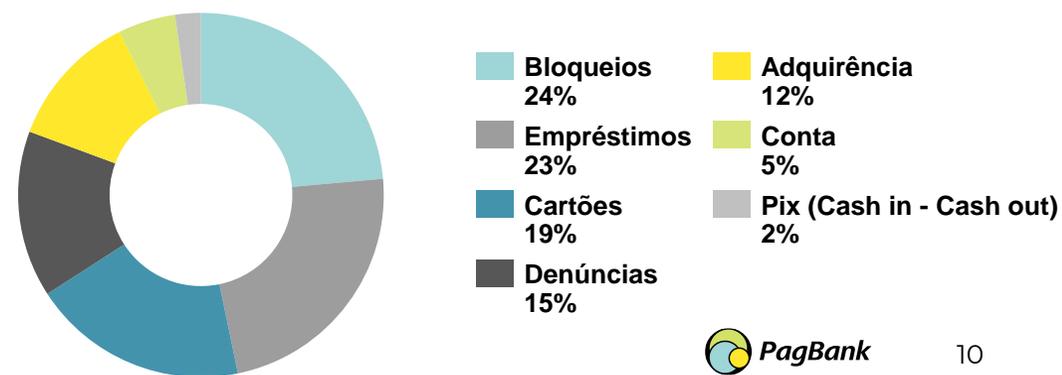
Tempo médio de resposta:



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

76%
De resolutividade

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





Resultados Canais Reputacionais

 **Reclame Aqui**

26Mil atendimentos

Avaliação do canal

100% Das reclamações respondidas



Reputação RA1000

Tempo médio de resposta:



91,2%
De resolutividade

 **Redes Sociais**

11Mil atendimentos

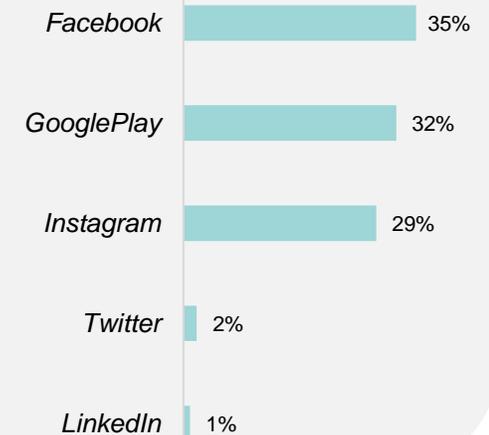
Avaliação do canal

3.161.660MI
Seguidores

Tempo médio de resposta:



Canal





Considerações **Finais**

A Ouvidoria do **PagBank** reafirma seu compromisso em ser a **Voz do Cliente**, atuando de forma estratégica na revisão de processos e na promoção de soluções eficazes para a resolução de conflitos.

Com **foco em acessibilidade**, eficiência e transparência, garantimos que todo cliente tenha a oportunidade de ser ouvido.

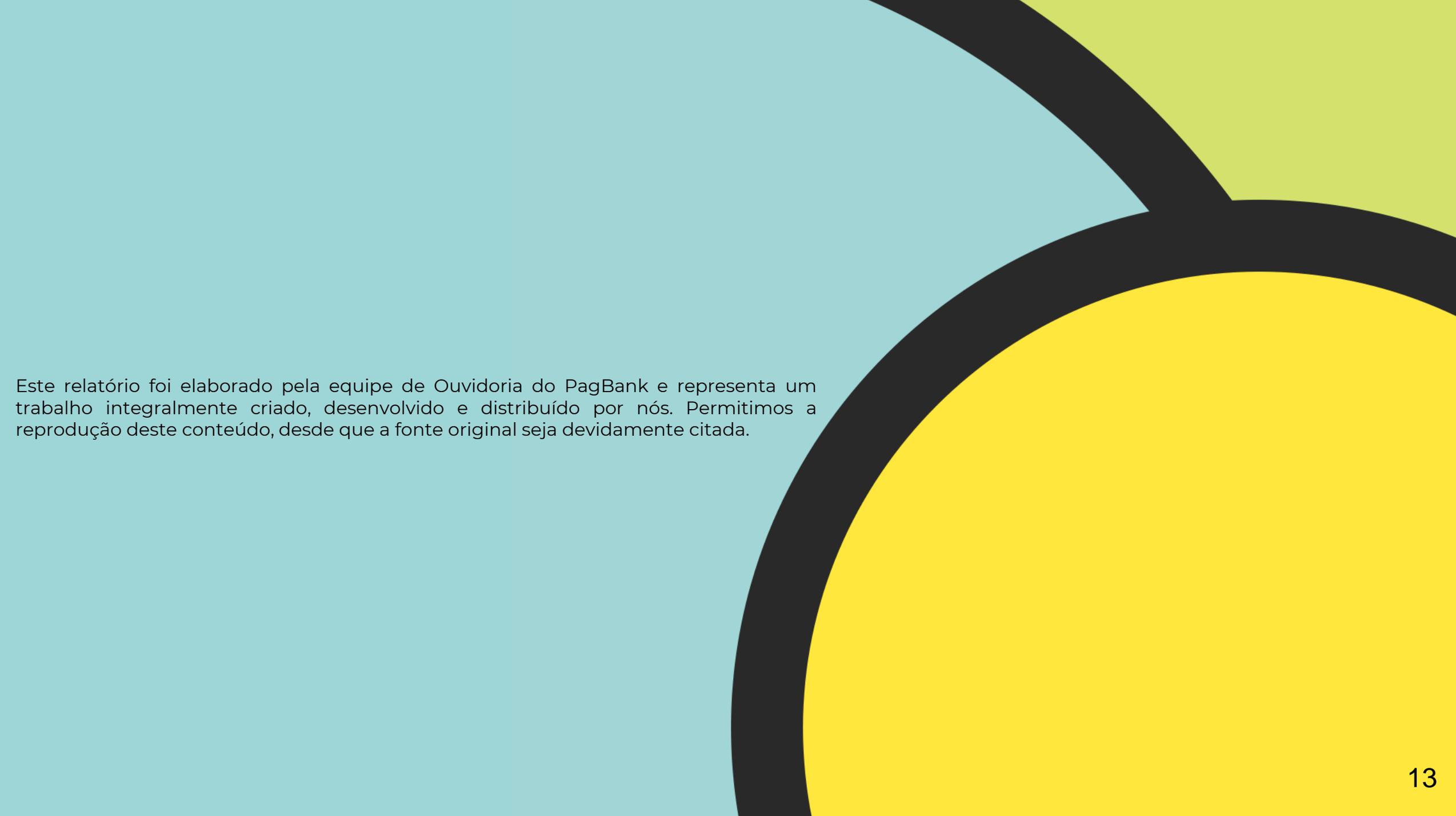
Nosso trabalho reflete o compromisso contínuo com a excelência na experiência do cliente, tornando-a cada vez mais conveniente, resolutiva e alinhada às suas necessidades. Os resultados semestrais aqui apresentados evidenciam a consolidação da Ouvidoria como um pilar estratégico da nossa Instituição Financeira.

Mais do que um canal de escuta e resolução, a Ouvidoria se posiciona como um agente transformador, capaz de gerar valor para clientes, sociedade e órgãos reguladores. Atuamos com profundidade na análise das manifestações, buscando compreender suas causas-raízes e propondo ações corretivas e preventivas que promovam melhorias estruturais e sustentáveis.

Essa abordagem nos permite contribuir ativamente para o aprimoramento da jornada do cliente, o fortalecimento da conformidade regulatória e, sobretudo, para o cumprimento do nosso propósito: **facilitar a vida financeira** das pessoas e dos negócios.

Reiteramos nosso compromisso em manter o cliente no centro das decisões, por meio da escuta ativa, do diálogo constante e da transparência. Acreditamos que é por meio dessa abertura que evoluímos com consistência. O fortalecimento da Ouvidoria representa, portanto, o fortalecimento da nossa Instituição como um todo — sempre guiada pela ética, responsabilidade e foco em soluções.

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.