

fintech • **MAGALU**

Relatório da SAC

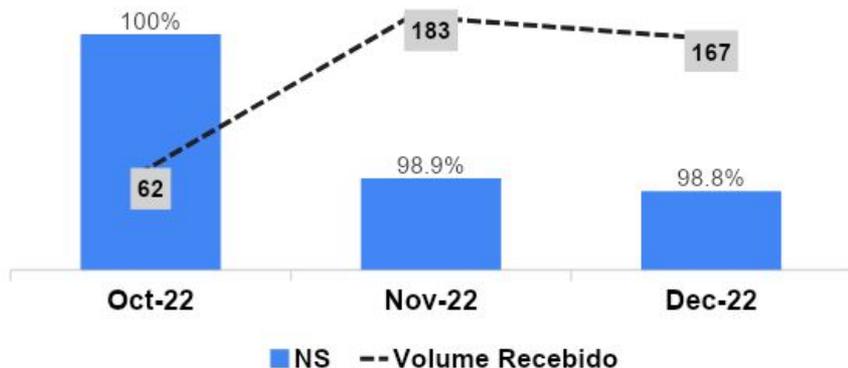
2º Semestre de 2022



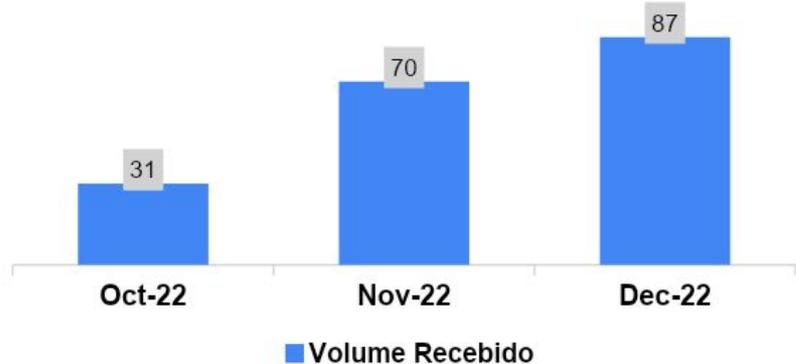
Volumetria Mensal

No período de 01 de Outubro a 31 de Dezembro de 2022 foram recebidas e registradas 412 Chamadas no canal Voz SAC e 188 Chamadas no canal de E-mail SAC

Canal Voz | Visão mês



Canal E-mail | Visão mês



Motivos de reclamações por mês

Canal VOZ SAC

Motivos de reclamações	nov/22		dez/22	
	Qtd	%	Qtd	%
CARTÃO CONTESTAÇÃO COMPRA LIQUIDADADA NÃO RECONHECIMENTO DE DESPESAS	0		1	
CONTA BLOQUEIO FRAUDE	0		1	50%
POS TAXAS TARIFAS	1	1	0	50%
Total	1	100,0%	2	100%

Canal E-mail SAC

Motivo de reclamação	dez/22	
	Qtd	%
IDENTIFICAÇÃO POSITIVA DADOS INCOMPLETOS	1	100%
Total	2	100%

Pesquisa de Satisfação | CSAT



	 Promotor	 Neutro	 Detrator					
CSAT	91,5%	1,2%	7,3%	68%	23%	1%	6%	1%
Perc.	4,6	0,1	0,4	3,4	1,2	0,1	0,3	0,1
Qtd	151	2	12	113	38	2	10	2

—● Avaliações com nota
 ■ % Promotor
 ■ % Neutro
 ■ % Detrator



fintech • **MAGALU**