

# MagaluPay

Relatório Semestral de Ouvidoria - (1S2025)

# Sumário

Marca Magalupay	3
Apresentação do Relatório	4
Canais de Contato da Ouvidoria	5
Seção Resultados da Ouvidoria	
Quantidade mensal de demandas	6
Distribuição de demandas por tema reclamado	7
Distribuição de demandas por prazo de solução	8
Distribuição de demandas RDR por qualificação BACEN	9
Ranking de Reclamações Banco Central	10
Reclamações SAC Magalupay	11

## Marca Magalupay

Mais do que uma mudança de nome, a transição para Magalupay Instituição de Pagamento S.A. marca o nascimento de um ecossistema completo, onde todas as soluções financeiras do Magalu se unem para acelerar os sonhos de nossos clientes e parceiros.

Deixamos para trás a atuação estritamente tecnológica para nos tornarmos uma plataforma integrada de conta digital, cartões, seguros e crédito, focada em simplificar a jornada financeira de quem compra e de quem vende.

Nesta nova era, a Ouvidoria Magalupay assume o papel fundamental de pilar de confiança. Atuamos com imparcialidade e justiça para garantir que essa evolução seja acompanhada de segurança e de um atendimento humano que transforme cada manifestação em uma oportunidade de melhoria para a nossa marca.

## Apresentação Relatório

Neste primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria do **MagaluPay** consolidou sua atuação estratégica através de uma visão 360° da jornada do cliente. Gerenciamos de forma unificada as demandas provenientes de nossos canais diretos **0800, E-mail e Site** e de plataformas externas fundamentais para nossa reputação, como o **Reclame AQUI, Consumidor.gov** e o canal regulatório **RDR/Bacen**.

Em termos quantitativos, registramos um volume total de 1066 **manifestações** (dado simulado), o que representa um queda de **52%** em comparação às **2.205 demandas** recebidas no **2º semestre de 2024**. O canal **Reclame AQUI** permanece como a principal porta de entrada, concentrando **62%** das interações, seguido pelo **RDR/Bacen com 16%**.

Esta centralização nos permite atuar como um radar de melhorias, transformando cada manifestação em planos de ação para mitigar causas-raiz e elevar o padrão de eficiência e confiança da marca.

## Canais de Contato Ouvidoria

A Ouvidoria funciona em dias úteis, das 9h às 18h, exceto feriados nacionais. Os contatos podem ser feitos através dos seguintes canais:

**Telefone:**

Ligação gratuita para: 0800 575 0729

**E-mail:**

[ouvidoria@magalupay.com.br](mailto:ouvidoria@magalupay.com.br)

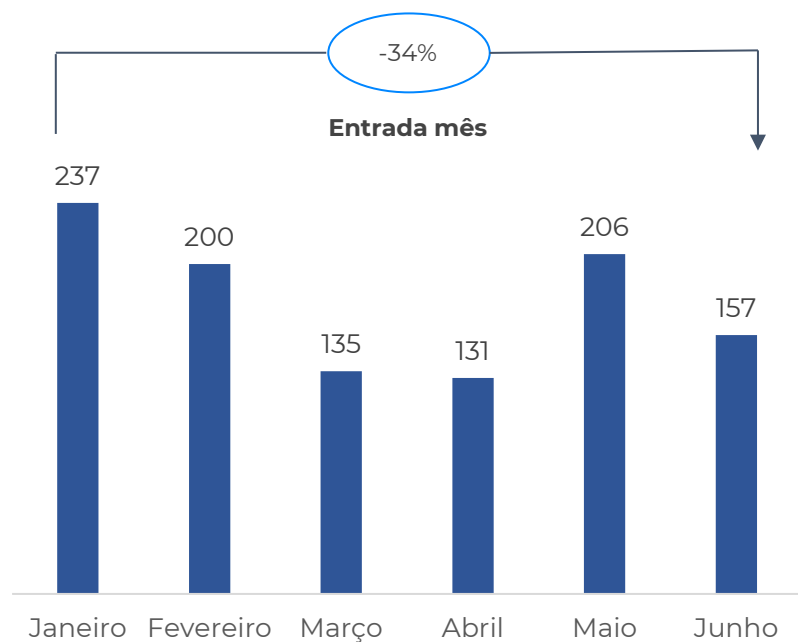
**Web Site:**

<https://magalupay.com.br/ouvidoria/>

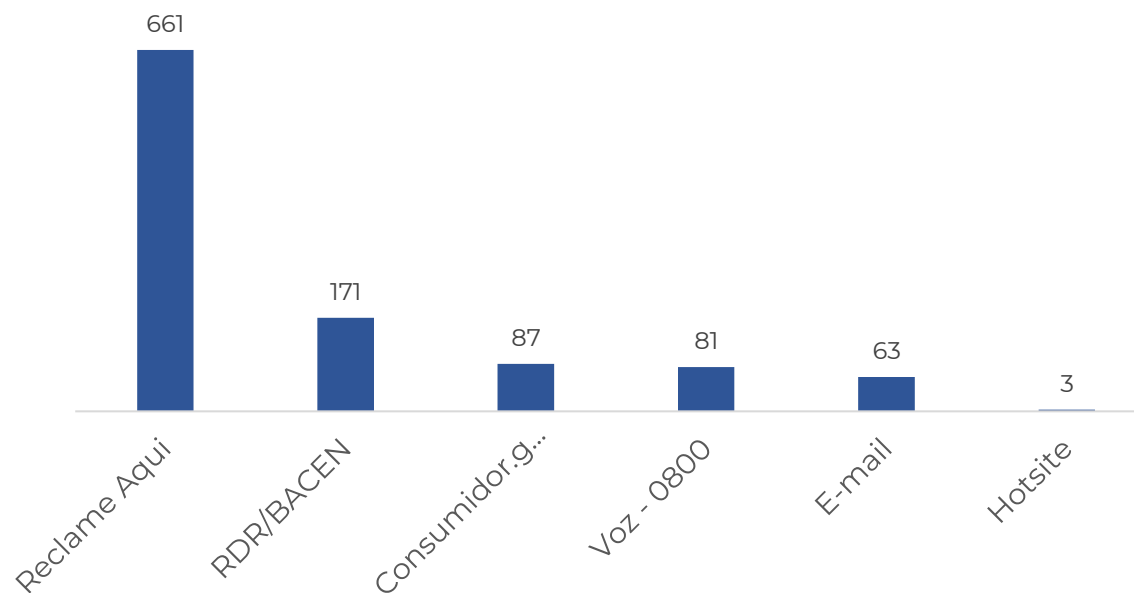
## Quantidade Mensal de manifestações

No período de 01 de janeiro a 30 de junho de 2025 foram recebidas e registradas 1066 Manifestações elegíveis a atendimento no canal de Ouvidoria

Em junho, tivemos uma queda de 34% em relação à média de demandas de janeiro.

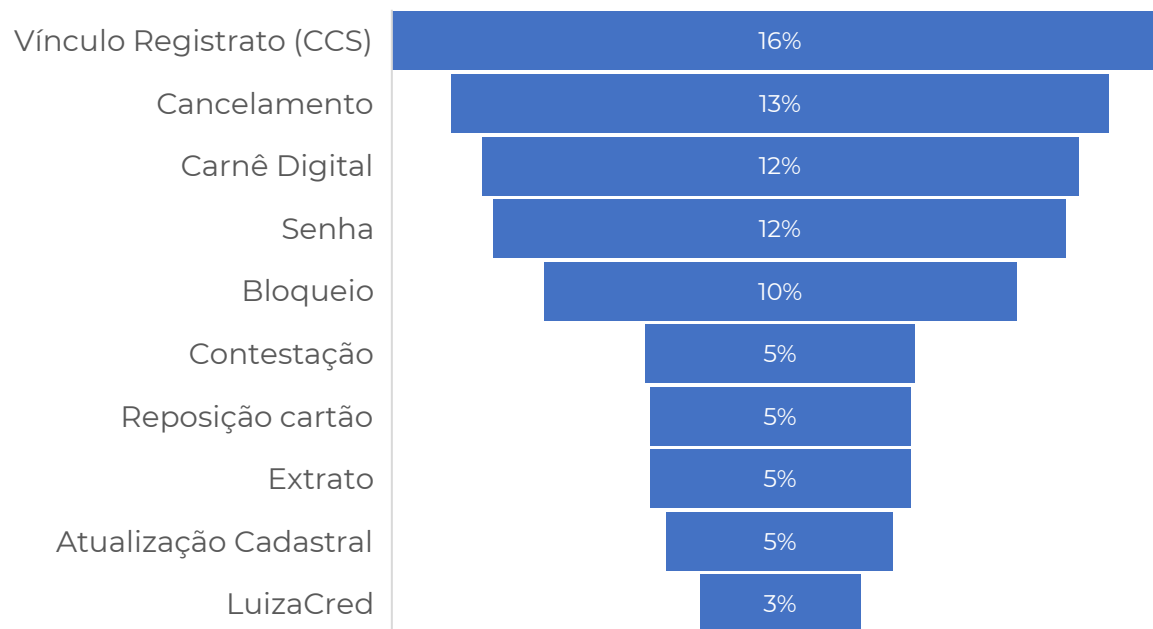


Nosso principal canal de acionamento foi via e-mail, com total de 661 manifestações que corresponde a 62% do volume.



## Distribuição de demandas por tema reclamado

No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria atendeu 1066 reclamações. Desse volume, 899 correspondem às 10 principais queixas reclamadas pelos Clientes.



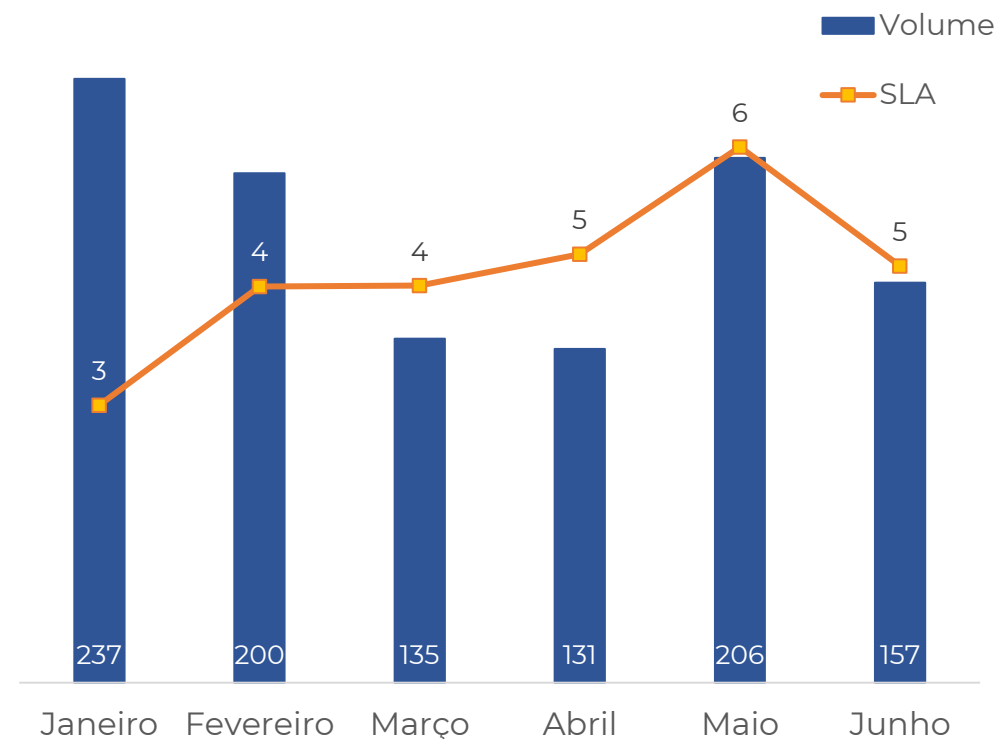
## Distribuição das demandas por prazo de solução

Nos termos da **Resolução BCB nº 28/2020**, o prazo de resposta conclusiva para as demandas registradas especificamente no canal de **Ouvidoria não pode ultrapassar 10 dias úteis**.

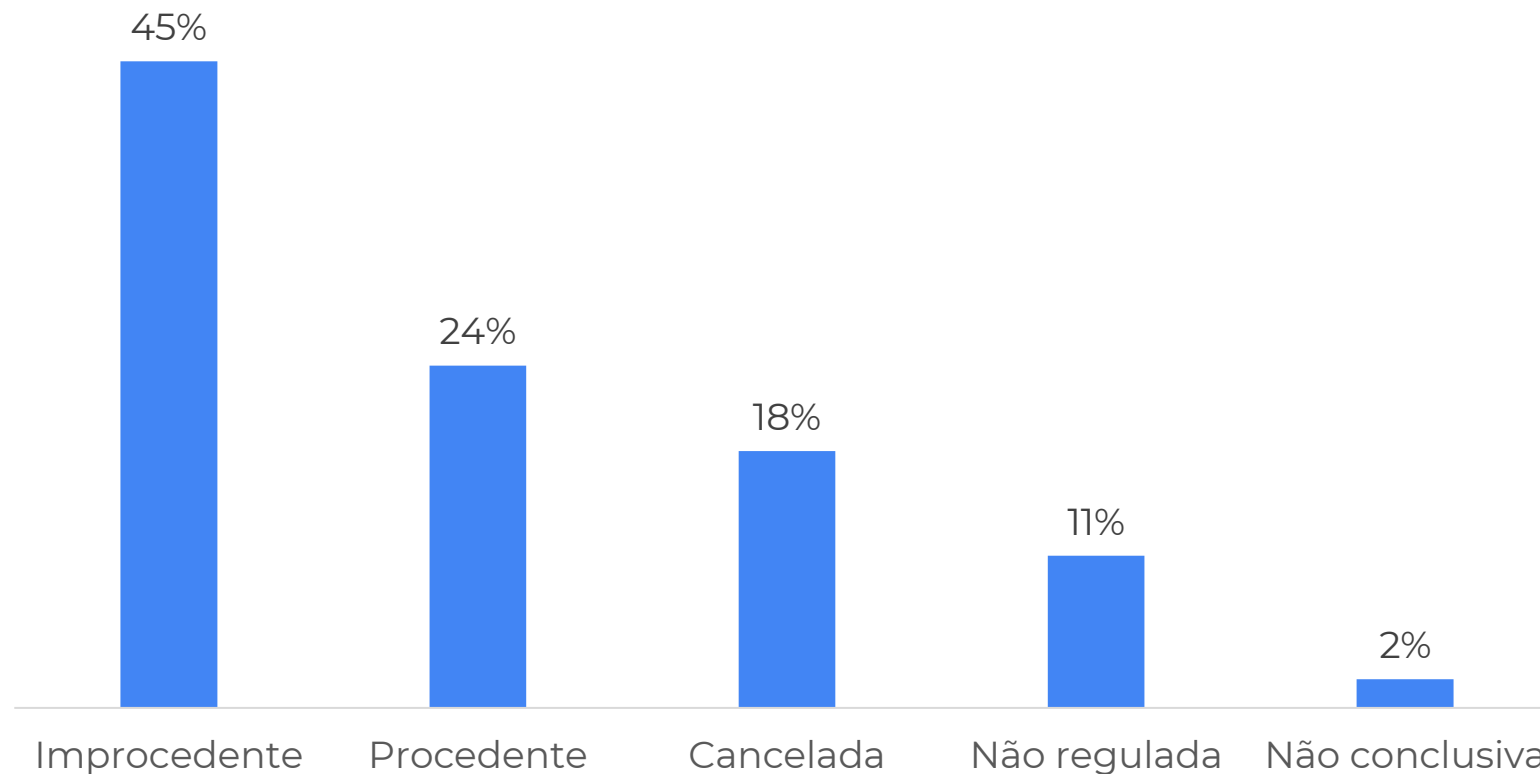
Este prazo regulamentar é o compromisso máximo da nossa **segunda instância** para garantir uma análise técnica e isenta. Apresentamos ao lado o desempenho do **MagaluPay** no 1S2025, destacando nossa agilidade frente a esse limite legal. O SLA médio de resolução da Ouvidoria foi de 4 dias úteis.

As demandas foram respondidas em média com quatro dias úteis (4,3). Embora o resultado esteja dentro do prazo regulamentar de dez dias com uma margem confortável, queremos reduzir ainda mais.

Nossa eficiência operacional garantiu que 98% das manifestações apresentadas pelos clientes fossem respondidas dentro do prazo regulamentar, sem a necessidade de prorrogações, reforçando nosso compromisso com a transparência e a celeridade na solução de conflitos.



## Distribuição de demandas RDR por qualificação BACEN:



\*Reclamação Procedente: quando há constatação de descumprimento de alguma norma dos órgãos reguladores ou de alguma cláusula contratual firmada entre o cliente e a instituição.  
Reclamação improcedente: quando não enquadrada como Reclamação Procedente.  
Não regulada: reclamações sobre outros assuntos, que não são regulamentados pelas normas do Banco Central.  
Cancelada: é uma reclamação regulada, após resposta da instituição. Dados do gráfico referem-se às demandas analisadas e qualificadas pelo Banco Central do Brasil, em RDR/ SISCAP

# Ranking de Reclamações Banco Central

## Modelo Ranking Atual

Segmentação top 10

**Grupo 1:** 10 maiores IFs em números de clientes

**Grupo 2:** Demais instituições

**3T24**

45º Lugar  
38 Procedências  
3,10 Índice  
12.219.419 de  
clientes

**4T24**

não ranqueadas  
no período  
35 Procedências  
12.018.531 de  
clientes

**1T25**

não ranqueadas  
no período  
21 Procedências  
3.502.205 de  
clientes

**2T25**

não ranqueadas  
no período  
24 Procedências  
3.545.994 de  
clientes

{ Ranking 1S2025 }

<sup>1</sup> Número que representa a estimativa de reclamações procedentes por milhão de clientes da instituição ou do conglomerado.

<sup>2</sup> Quantidade de reclamações analisadas no trimestre contendo indício de descumprimento, por parte da instituição ou conglomerado, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central. O valor apresentado está extrapolado conforme modelo estatístico. A metodologia de cálculo é apresentada na Nota Técnica do Ranking de Reclamações.

<sup>3</sup> Total de clientes, pessoa física ou jurídica, informados no Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) ou no Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR). Os clientes são contados uma única vez por instituição ou por conglomerado.

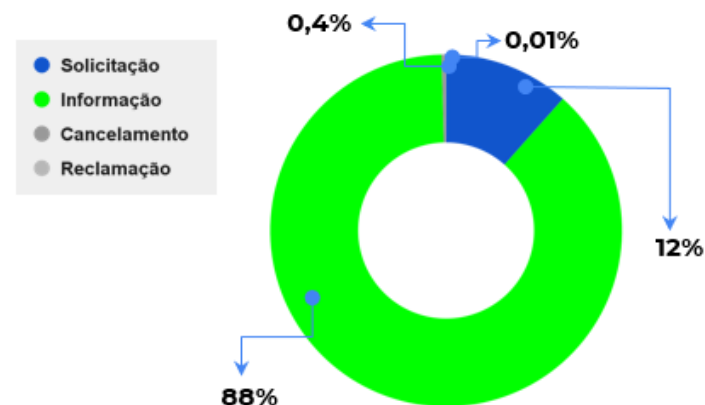
## Reclamações SAC Magalupay

A Política de Relacionamento do **Magalupay** é pautada pela transparência, ética e resolutividade em todas as interações. Em total conformidade com a **Resolução BCB nº 155/2021 e Decreto nº 11.034/2022**, nosso SAC atua como o pilar fundamental de primeira instância, focado em estreitar o vínculo com o cliente e oferecer soluções ágeis que simplifiquem sua jornada financeira.

Neste primeiro semestre de 2025, observamos uma evolução consistente na maturidade do nosso atendimento, processando um volume de 28.645 contatos. A preferência do público pelo canal Telefone (88%) demonstra a confiança no suporte humanizado, complementado pela eficiência do suporte via E-mail (12%).

A eficácia desta política é comprovada pelos nossos indicadores de performance: alcançamos 99% de resolutividade nos protocolos finalizados em até 7 dias. Com um perfil de demanda majoritariamente preventivo focado em Informações (88%) garantimos que o cliente tenha o suporte necessário para utilizar todas as nossas soluções com segurança e autonomia.

1S2025



**28.645**  
Contatos no 1º semestre de 2025

**99%**  
Protocolos finalizados em até 7 dias

**Canais de atendimento**  
88% Telefone  
12% E-mail

A modern office interior with glass partitions, desks, and chairs. The scene is overlaid with a blue gradient. A large blue rounded rectangle is centered in the image, containing the text "Obrigada!".

Obrigada!