

MagaluPay

Relatório Semestral de Ouvidoria - (2S2025)

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

Ao longo deste segundo semestre de 2025, a Magalupay Instituição de Pagamento S.A. consolidou sua trajetória de eficiência operacional. A queda acentuada no volume de demandas, observada desde o ano anterior, reafirma a maturidade dos nossos processos e a assertividade das ações preventivas adotadas pela nossa equipe.

Superamos a fase de transição para nos tornarmos uma plataforma financeira robusta, onde a integração de serviços como conta digital, cartões e crédito ocorre com fluidez e foco na jornada do cliente.

A Ouvidoria Magalupay reafirma seu compromisso de atuar como radar estratégico, utilizando a estabilidade dos indicadores para aprimorar ainda mais a qualidade do atendimento humano e a confiança na nossa marca.

Apresentação Relatório

Neste segundo 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 1064 **manifestações** (dado simulado). O canal **Reclame AQUI** permanece como a principal porta de entrada, concentrando **62%** das interações, seguido pelo **RDR/Bacen com 27%**.

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

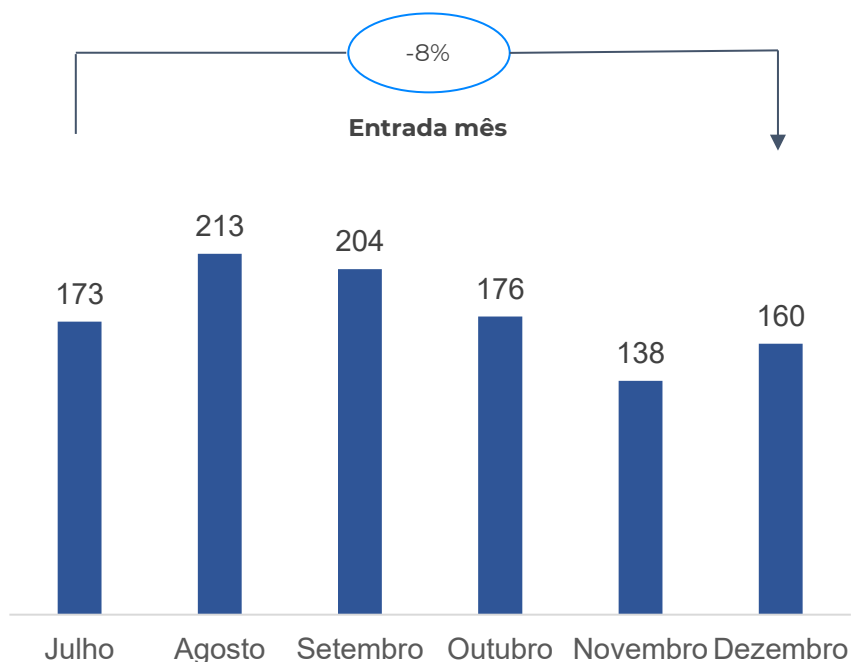
Web Site:

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

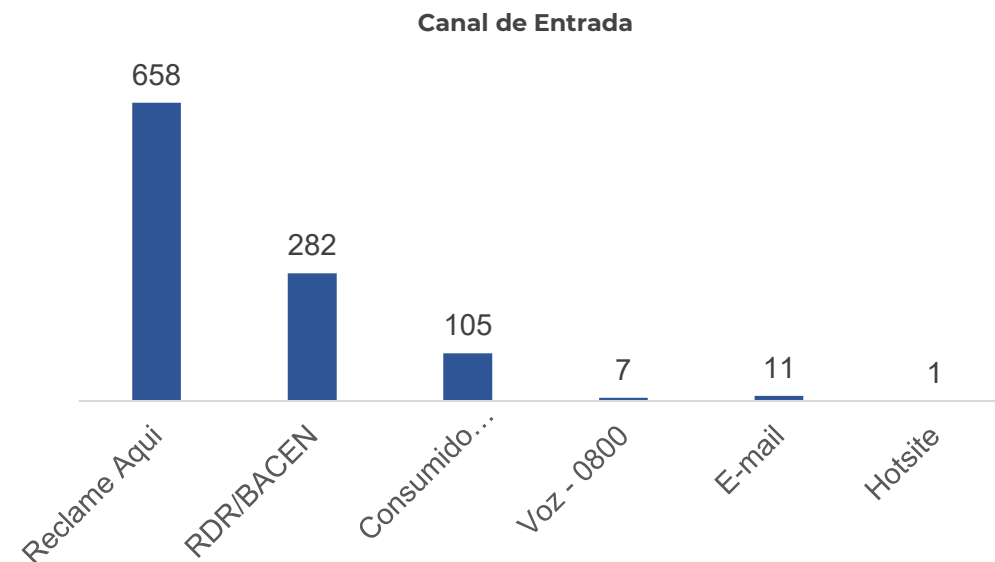
Quantidade Mensal de manifestações

No período de 01 de julho a 31 de dezembro de 2025 foram recebidas e registradas 1064 Manifestações elegíveis a atendimento no canal de Ouvidoria

Em dezembro, tivemos uma queda de 8% em relação à média de demandas de julho.

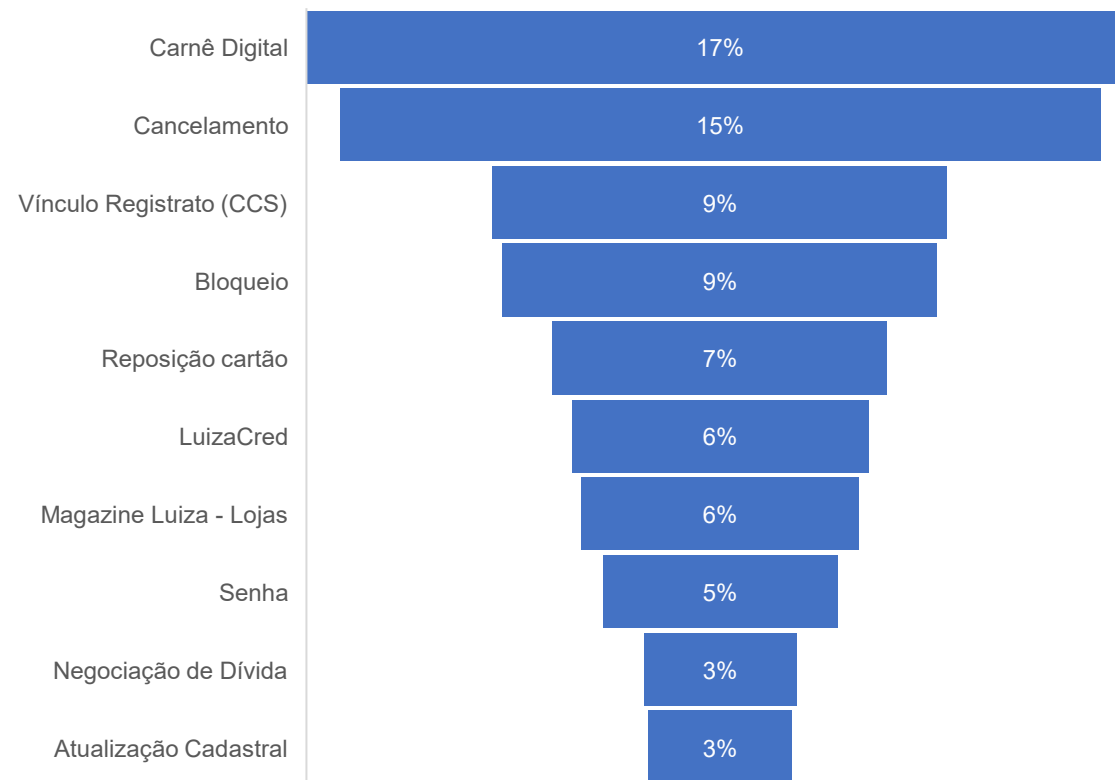


Nosso principal canal de acionamento foi via e-mail, com total de 661 manifestações que corresponde a 62% do volume.



Distribuição de demandas por tema reclamado

No segundo semestre de 2025, a Ouvidoria atendeu 1064 reclamações. Desse volume, 819 correspondem às 10 principais queixas reclamadas pelos Clientes.



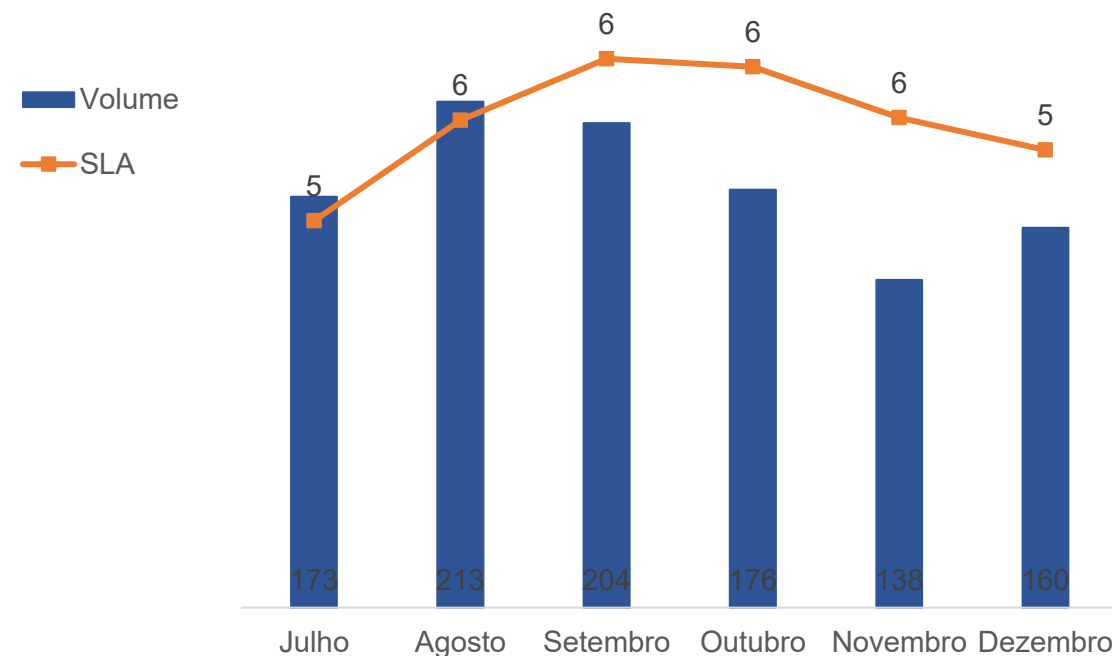
Distribuição das demandas por prazo de solução

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 2S2025, destacando nossa agilidade frente a esse limite legal. O SLA médio de resolução da Ouvidoria foi de 6 dias úteis.

As demandas foram respondidas em média com quatro dias úteis (5,7). Embora o resultado esteja dentro do prazo regulamentar de dez dias com uma margem confortável, queremos reduzir ainda mais.

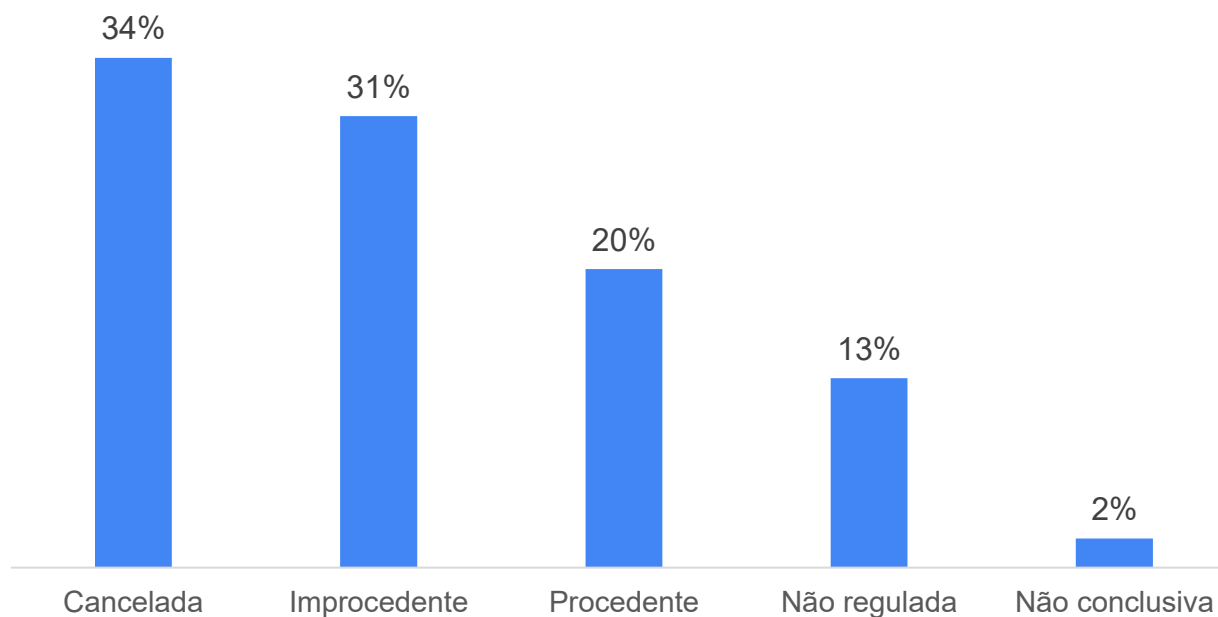
Nossa eficiência operacional garantiu que 97% das manifestações apresentadas pelos clientes fossem respondidas dentro do prazo regulamentar, sem a necessidade de prorrogações, reforçando nosso compromisso com a transparência e a celeridade na solução de conflitos.



Distribuição de demandas RDR por qualificação BACEN:

No segundo semestre de 2025, registramos um volume de 278 demandas, das quais 73% foram auditadas e qualificadas pelo Banco Central.

O destaque do período é a alta assertividade operacional, evidenciada pelo baixo índice de reclamações Procedentes, que representaram apenas 20% do total analisado. Este resultado reflete a robustez dos nossos processos internos, uma vez que a grande maioria das manifestações foi classificada como Cancelada (34%) ou Improcedente (31%).



*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

1T125

não ranqueadas
no período
21 Procedências
3.502.205 de
clientes

2T25

não ranqueadas
no período
24 Procedências
3.545.994 de
clientes

3T25

54° Posição
33 Procedências
3.681.087 de
clientes

4T25

não ranqueadas
no período
23 Procedências
3.581.665 de
clientes

{ Ranking 2S2025 }

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

² 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.

³ 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.

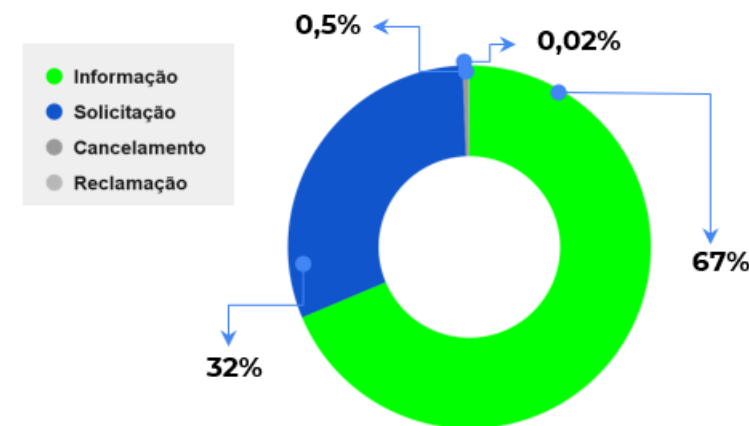
Reclamações SAC Magalupay

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 segundo semestre de 2025, observamos uma queda de 59% em comparação com os volumes de atendimento do S2025, processando um volume de 11.750 contatos. A preferência do público pelo canal Telefone (88%) demonstra a confiança no suporte humanizado, complementado pela eficiência do suporte via E-mail (12%).

Alcançamos 98% de resolutividade nos protocolos finalizados em até 7 dias. Com um perfil de demanda majoritariamente preventivo focado em Informações (67%).

2S2025



11.750
Contatos no 2º semestre de 2025

98%
Protocolos finalizados em até 7 dias

Canais de atendimento
88% Telefone
12% E-mail

A modern office interior with glass walls, 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!