PagBank conquista XXVI Prêmio ABT com modelo proprietário que aprimora a experiência do cliente

Reconhecimento destaca metodologia desenvolvida pelo banco digital para ampliar a resolutividade, reduzir atritos e tornar mais simples a relação dos clientes com seus serviços financeiros



(Imagem: Divulgação/PagBank)

São Paulo, 03 de novembro de 2026 – O **PagBank**, um dos maiores bancos digitais do Brasil e especialista em brasileiros, conquistou o **XXVI Prêmio ABT**, uma das mais relevantes premiações do mercado brasileiro dedicadas às melhores práticas de relacionamento com clientes, atendimento e *customer experience* (CX). O banco digital ficou em terceiro lugar na categoria *gestão de qualidade*.

Esta é a primeira participação do PagBank na premiação como cliente, sem associação a outros prestadores de serviço, reforçando a maturidade da sua estratégia de relacionamento e a capacidade de transformar aprendizados gerados nas interações com clientes em evoluções concretas de produtos, processos e canais.

O reconhecimento destaca a metodologia proprietária desenvolvida pelo PagBank para identificar e solucionar os principais fatores que geram atritos na jornada dos clientes com o banco digital. A iniciativa combina inteligência de dados, análise de causas raiz e priorização das oportunidades de maior impacto para direcionar melhorias em processos, canais e atendimento.

"Essa conquista valida uma convicção que temos no PagBank: a melhor experiência para o cliente não acontece apenas quando resolvemos um problema rapidamente, mas quando eliminamos a causa que gerou esse problema. Criamos uma metodologia para transformar milhões de interações em melhorias concretas de produtos, processos e jornadas, tornando a

vida financeira dos brasileiros mais simples a cada dia. Receber o Prêmio ABT é um importante reconhecimento desse trabalho.", afirma Enrique Fragata, COO de Adquirência do PagBank.

Internamente denominada **PE-MER (Pag Excelência – Modelo Estratégico de Resolutividade)**, a metodologia consolidou uma abordagem estruturada para transformar insights obtidos nas interações com clientes em evoluções de produtos, processos e canais. Dessa forma, o PagBank fortalece sua capacidade de antecipar necessidades e oferecer uma experiência cada vez mais simples e eficiente aos seus mais de 34 milhões de clientes.

Saiba mais sobre o XXVI Prêmio ABT neste link.

O PagBank possui uma trajetória de confiança reconhecida pelo mercado, com certificações de nota máxima de solidez (AAA / triplo A) atribuídas pelos três principais avaliadores globais, que o posicionam entre os bancos digitais mais confiáveis do país. Como um dos maiores bancos digitais do país em número de clientes, oferece um ecossistema financeiro completo, integrado ao dia a dia dos brasileiros – desde soluções de pagamentos, conta rendeira gratuita, Pix, cartões, seguros e investimentos competitivos, até linhas de crédito, gestão financeira e ferramentas para vendas presenciais e online. Para saber mais sobre os produtos PagBank, clique aqui.

Abertura de conta sujeita à análise cadastral. O PagBank está entre os maiores bancos digitais em número de clientes, conforme dados divulgados pelo Banco Central do Brasil em seus relatórios periódicos, que incluem informações públicas do setor. Saiba mais em Banco Central do Brasil. Saiba mais sobre as certificações de nota máxima Fitch Ratings, S&P Global Rating e Rating Moody´s. Acesse para saber mais sobre as nossas Maquininhas, Conta Digital PagBank, Pix PagBank, e Investimentos. A Função crédito está sujeita à prévia análise. O limite do cartão de crédito PagBank pode variar de acordo com o valor investido em CDB ou reservado na conta PagBank. Saiba mais aqui Central de Atendimento: 4003–1775 (Capitais e região metropolitana) ou 0800 728 21 74 (demais localidades, exceto celular), Ouvidoria 0800-728-2167.

###

Sobre o PagBank
O PagBank promove soluções inovadoras em serviços financeiros e meios de pagamento, automatizando processos de compra, venda e transferências para alavancar negócios de pessoas e empresas de forma simples e segura. Empresa do Grupo UOL – líder da internet brasileira – atua como emissor, adquirente e oferece contas digitais, além de soluções completas para pagamentos online e presenciais (por aparelhos mobile e dispositivos POS). O portfólio também inclui uma ampla variedade de meios de pagamento, como cartões de crédito e pré-pagos, transferências bancárias, pagamento por boleto, saldo em conta, entre outros.
A solidez da instituição é reconhecida com certificações de nota máxima (AAA / triplo A) atribuídas pelos três principais avaliadores globais, atestando um dos mais altos níveis de confiabilidade do mercado — um diferencial que reforça sua segurança, governança robusta e capacidade consistente de cumprir obrigações financeiras.
O PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A. (PagBank) é regulado pelo Banco Central do Brasil como instituição de pagamento emissora de moeda eletrônica, emissor de instrumento pós-pago e adquirente, mantendo parcerias com as principais bandeiras de cartões. Sua controladora, PagSeguro Digital Ltda., tem capital aberto nos EUA (NYSE: PAGS) e é regulada pela SEC (Securities and Exchange Commission). A distribuição de fundos de investimento é realizada pelo BancoSeguro S.A., autorizado pelo Banco Central do Brasil e pela Comissão de Valores Mobiliários, além de ser afiliado à ANBIMA.

CONTATO PARA IMPRENSA
XCOM by Atrevia - Agência de comunicação do PagBank
Cláudio Monteiro / claudio.monteiro-ext@xcombyatrevia.com / (11) 98970-4477
Amanda Geroldo / amanda.geroldo-ext@xcombyatrevia.com / (11) 99241-1682
Camila Casimiro / camila.casimiro-ext@xcombyatrevia.com / (11) 99245-1775
Visite a Sala de Imprensa PagBank e o Blog PagBank