

© 2019 PayPal Inc. Confidential and proprietary.



Relatório Semestral de Ouvidoria

Resolução CMN 4.433/2015

01/01/2019 – 30/06/2019

PayPal

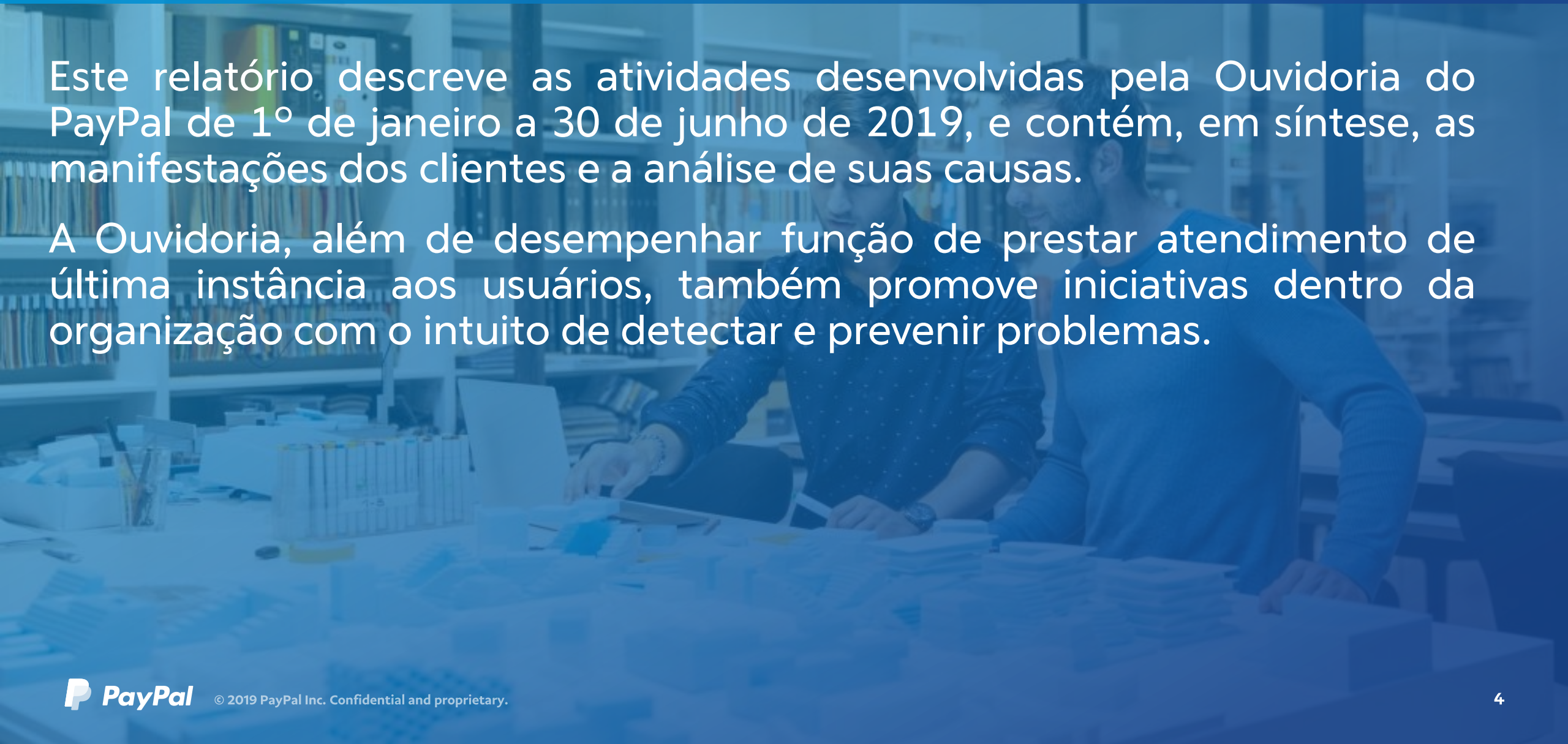
© 2019 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Índice

1. Apresentação
2. Estrutura
3. Canais de Atendimento do PayPal
4. Divulgação do Canal de Ouvidoria
5. Classificação das Reclamações
6. Métricas
7. Melhorias Realizadas
8. Considerações Finais

PayPal © 2019 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Apresentação



Este relatório descreve as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do PayPal de 1º de janeiro a 30 de junho de 2019, e contém, em síntese, as manifestações dos clientes e a análise de suas causas.

A Ouvidoria, além de desempenhar função de prestar atendimento de última instância aos usuários, também promove iniciativas dentro da organização com o intuito de detectar e prevenir problemas.

PayPal © 2019 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Estrutura

A Ouvidoria do PayPal assegura que todas as reclamações dos clientes serão analisadas em uma instância superior (após contato do cliente com a Central de Atendimento) e tratadas pronta e adequadamente dentro do prazo de 10 dias úteis, sendo passíveis de prorrogação de acordo com critérios da Resolução 4.433/15. Os dados coletados e analisados são usados como base para a correção de problemas, auxiliando na identificação dos aspectos de melhoria.

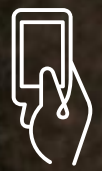
A Ouvidoria é composta por diretora responsável, ouvidora e analistas.

A Ouvidora e a equipe de analistas realizaram o exame de certificação para garantir a aptidão necessária para atender à Ouvidoria, conforme previsto na Resolução 4.433/15.

É de responsabilidade da Ouvidora enviar o Relatório de Ouvidoria ao Banco Central do Brasil, ao diretor responsável por Ouvidoria, à diretoria do PayPal, e à auditoria interna.

PayPal © 2019 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Canais de Atendimento do PayPal



SAC - Serviço de Atendimento
0800 047 4482

Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.
Disponível para pessoas com deficiência auditiva ou de fala no 0800 729 7252



E-mail

Envio de mensagem por meio da conta do PayPal.



Ouvidoria
0800 047 4224

Necessário informar o número do protocolo informado pelo SAC do PayPal.
O atendimento está disponível de segunda à sexta-feira, das 09h às 18h



Redes sociais

Twitter: @AskPayPal.
Facebook (via inbox) facebook.com/PayPalBrasil

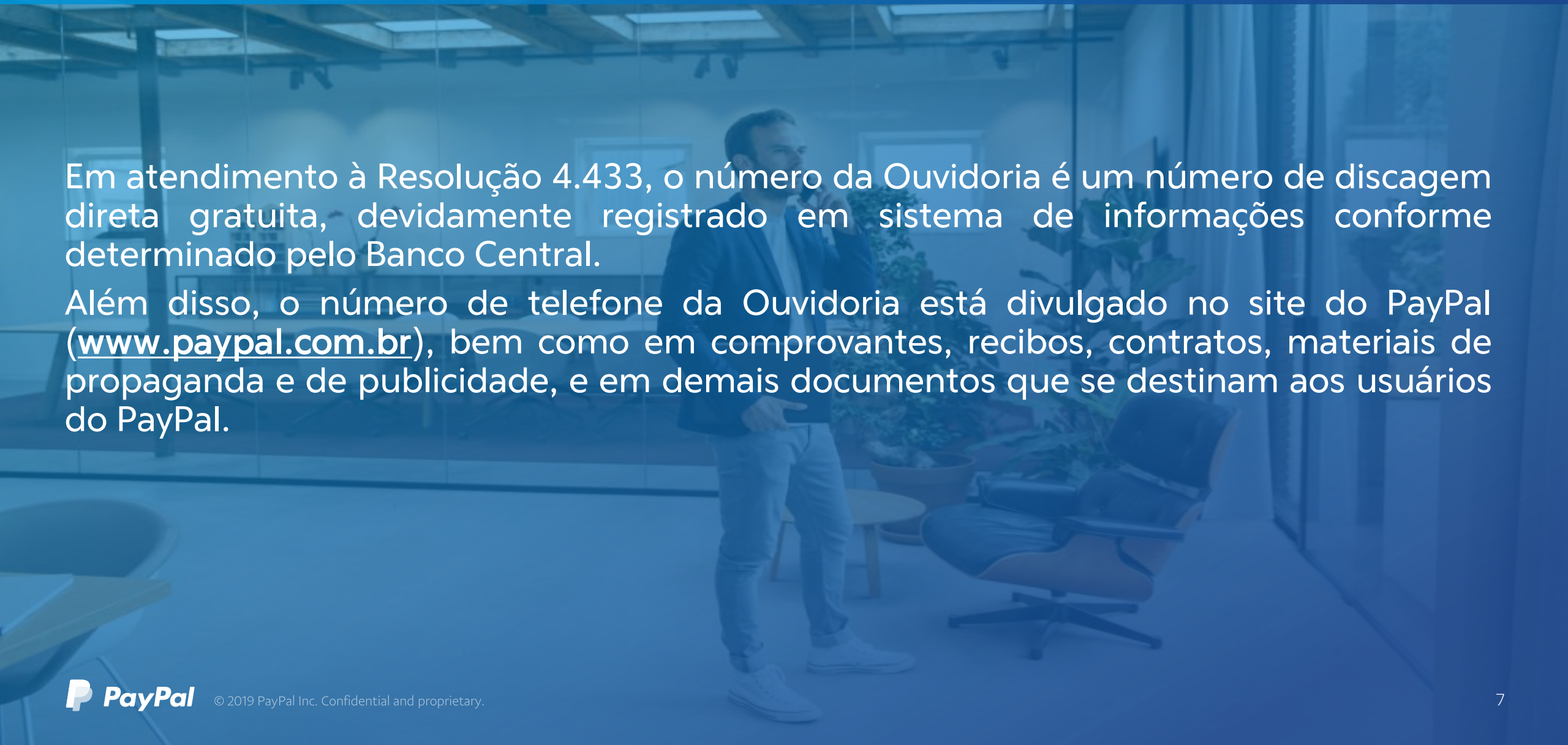


Outros canais oficiais

Exemplo: consumidor.gov.br

PayPal © 2019 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Divulgação do Canal da Ouvidoria



Em atendimento à Resolução 4.433, o número da Ouvidoria é um número de discagem direta gratuita, devidamente registrado em sistema de informações conforme determinado pelo Banco Central.

Além disso, o número de telefone da Ouvidoria está divulgado no site do PayPal (**www.paypal.com.br**), bem como em comprovantes, recibos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade, e em demais documentos que se destinam aos usuários do PayPal.

PayPal © 2019 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Classificação das Reclamações

As reclamações podem ser classificadas como:

- *Procedente solucionada* – quando o reclamante teve, de fato, motivos suficientes para encaminhar a ocorrência à Ouvidoria e a resposta conclusiva da empresa é a favor do reclamante.

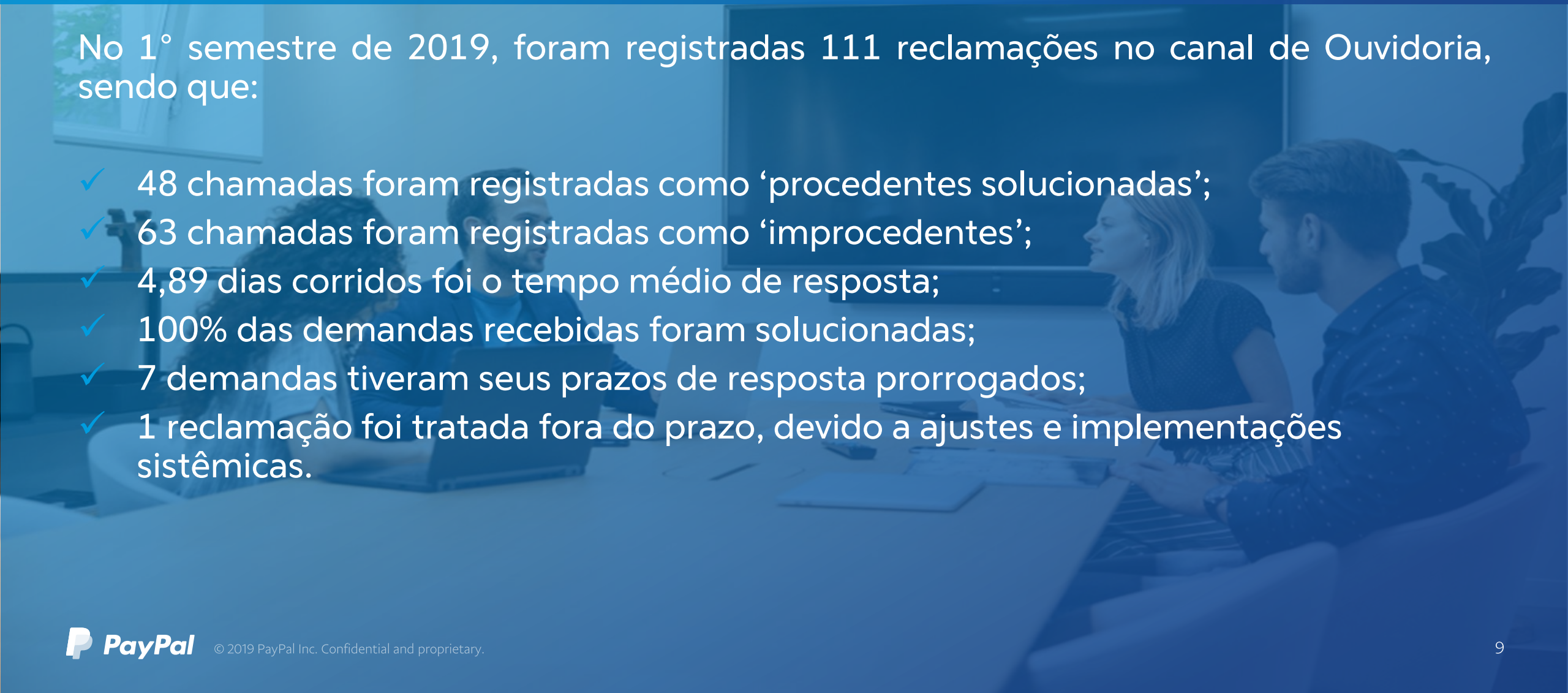
- *Procedente não solucionada* – da mesma forma que no caso anterior, existem indícios de motivos reais para a reclamação, mas ela ainda está em processo de levantamento de dados, análise ou decisão por parte das áreas envolvidas ou diretoria.

- *Improcedente* – a reclamação foi recebida e registrada pela Ouvidoria, mas conclui-se que houve erro de julgamento do reclamante e ela é improcedente. Os motivos desse entendimento serão informados ao cliente/usuário na resposta conclusiva da Ouvidoria.

PayPal © 2019 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Métricas

Registro de denúncias, reclamações e pedidos de informação



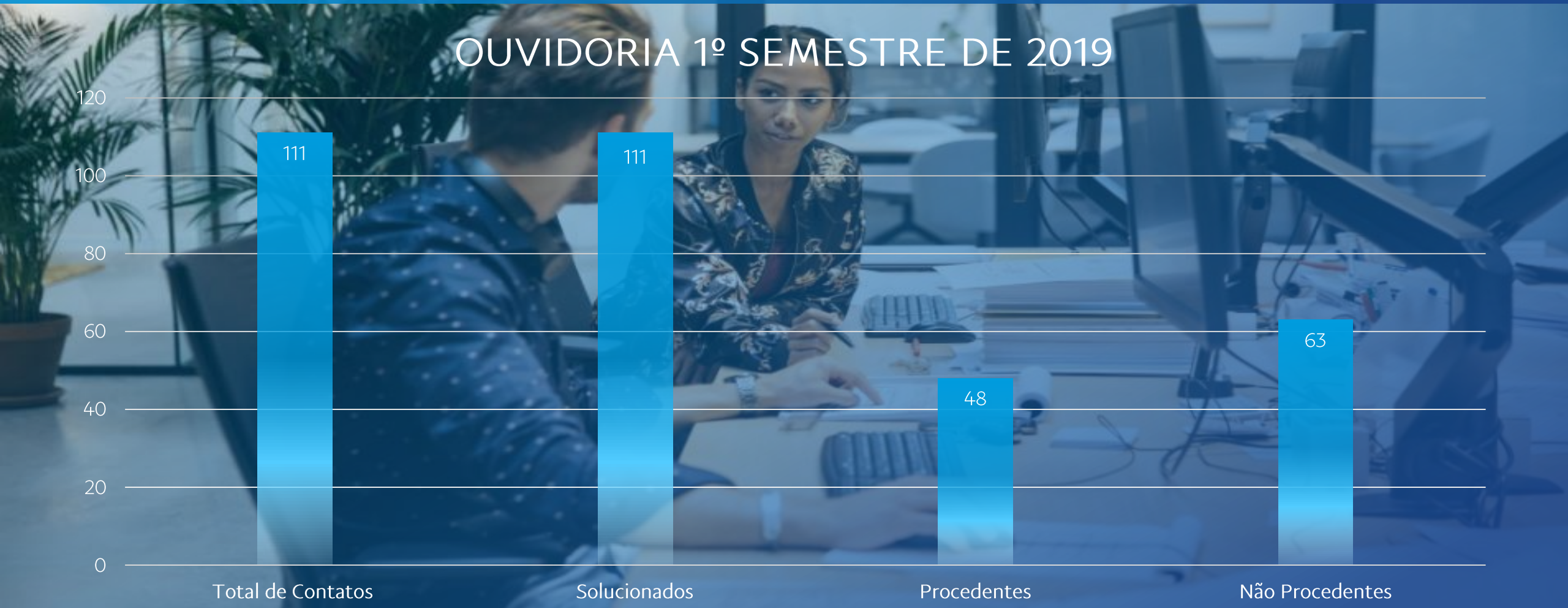
No 1° semestre de 2019, foram registradas 111 reclamações no canal de Ouvidoria, sendo que:

- ✓ 48 chamadas foram registradas como ‘procedentes solucionadas’;
- ✓ 63 chamadas foram registradas como ‘improcedentes’;
- ✓ 4,89 dias corridos foi o tempo médio de resposta;
- ✓ 100% das demandas recebidas foram solucionadas;
- ✓ 7 demandas tiveram seus prazos de resposta prorrogados;
- ✓ 1 reclamação foi tratada fora do prazo, devido a ajustes e implementações sistêmicas.

PayPal © 2019 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Métricas

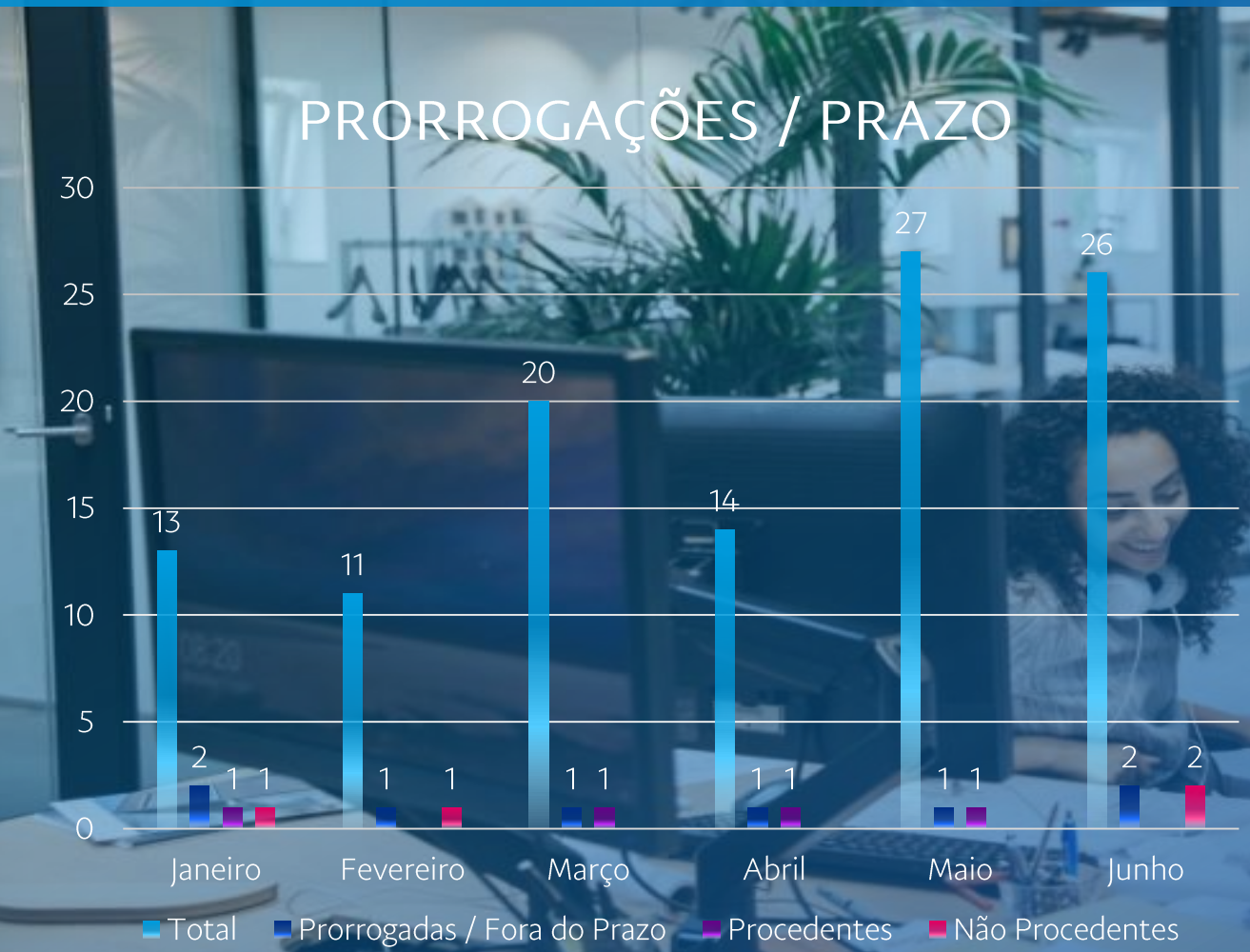
Registro de denúncias, reclamações e pedidos de informação



PayPal © 2019 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Métricas

Registro de denúncias, reclamações e pedidos de informação



De acordo com resolução Nº 4.433 do Banco Central:

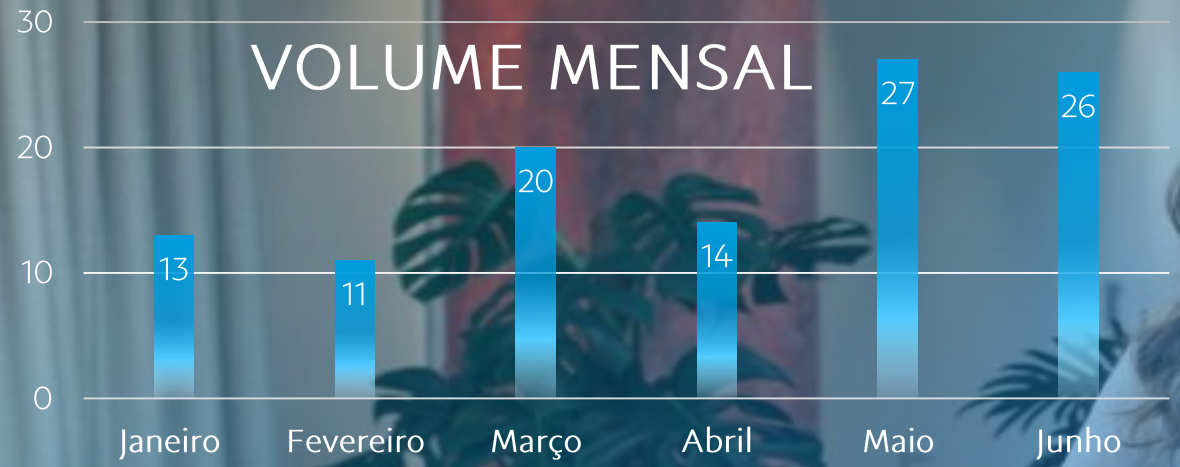
"O prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação."

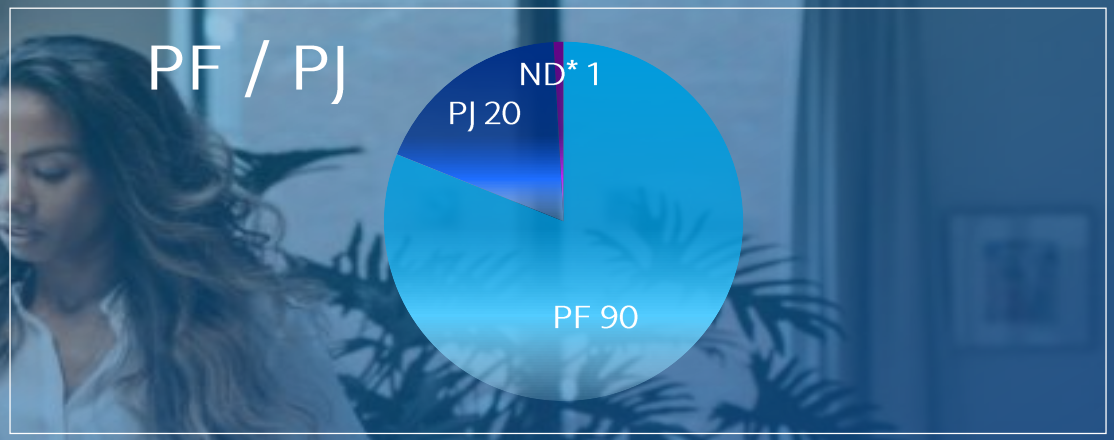
Conforme gráfico ao lado, oito manifestações recebidas no semestre utilizaram a prorrogação e foram solucionadas. Uma manifestação foi solucionada fora do prazo por motivo de ajustes sistêmicos referentes a configurações de análise de risco para conclusão de pagamentos.

PayPal © 2019 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Métricas

Registro de denúncias, reclamações e pedidos de informação





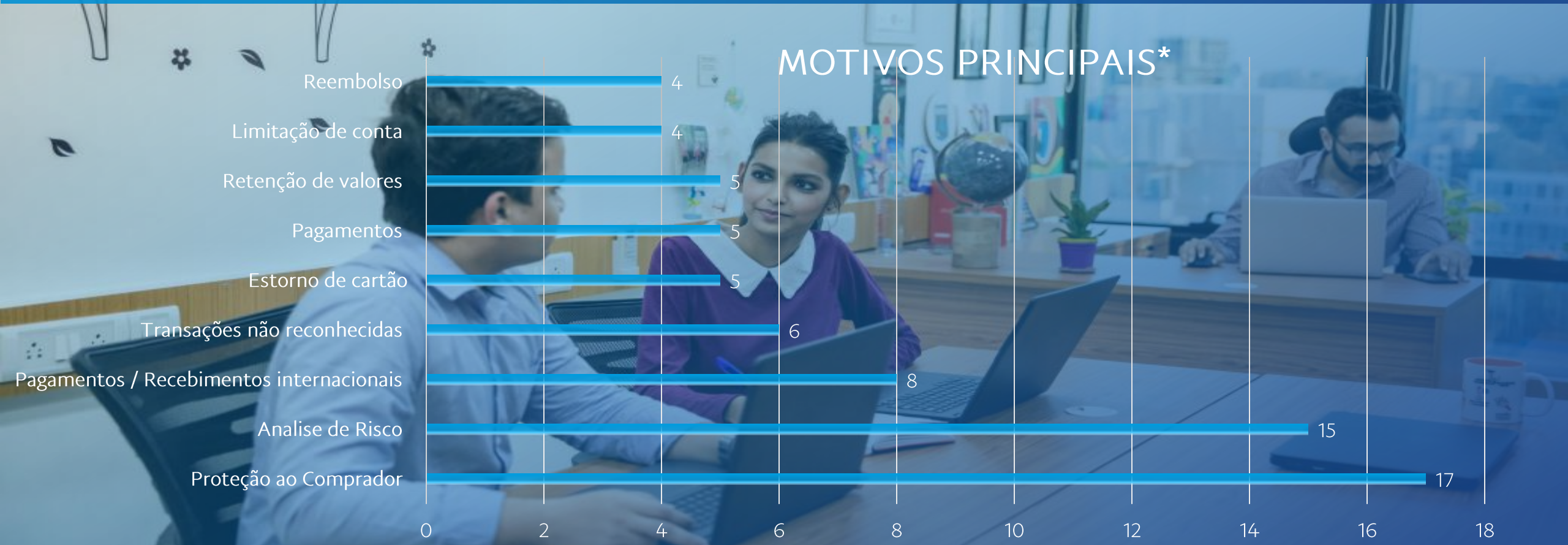


PayPal © 2019 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

* ND = Não Disponível

Métricas

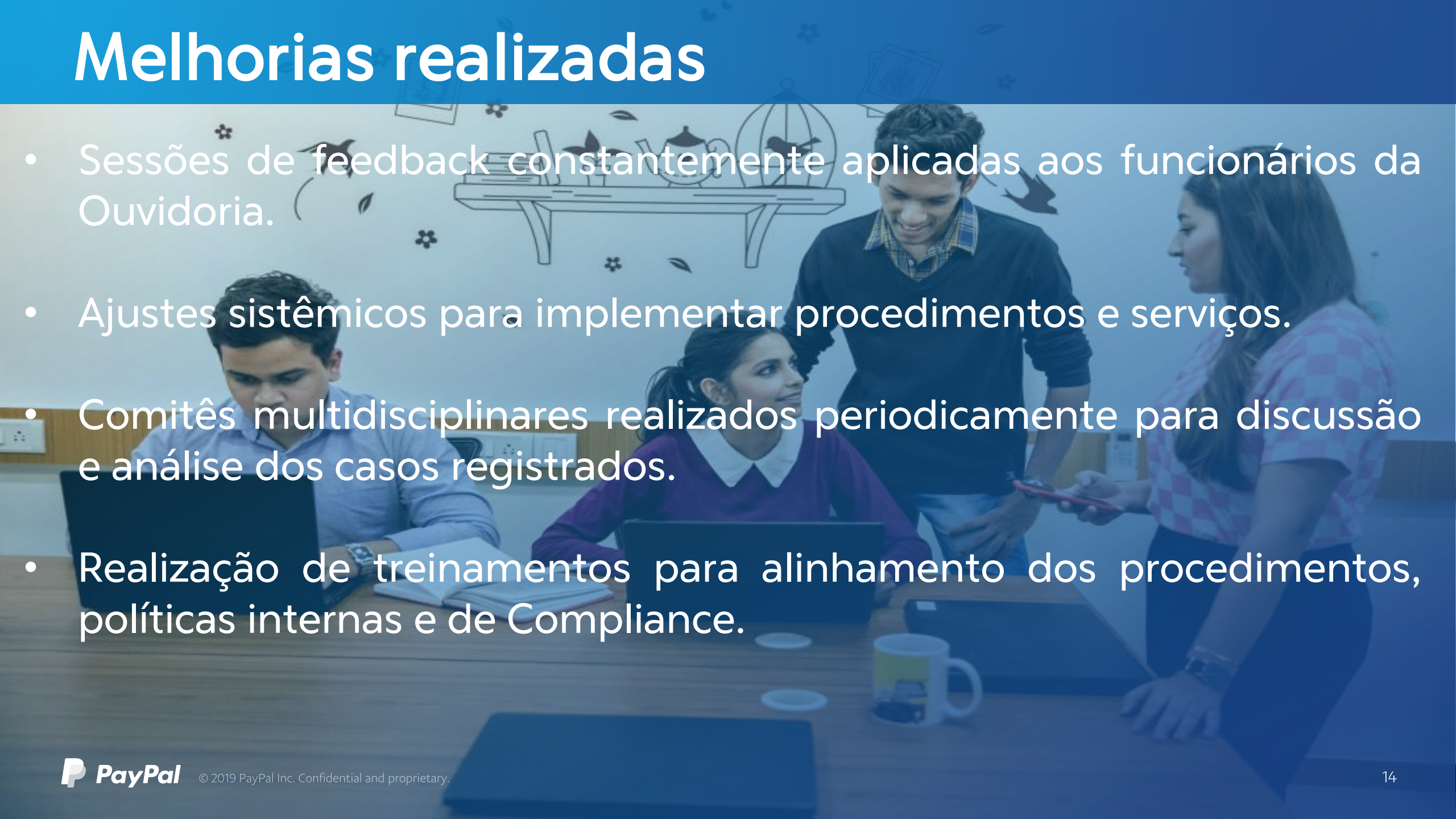
Registro de denúncias, reclamações e pedidos de informação



PayPal © 2019 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

**Reclamações inferiores a quatro motivos idênticos, não estão presentes neste gráfico*

Melhorias realizadas



- Sessões de feedback constantemente aplicadas aos funcionários da Ouvidoria.
- Ajustes sistêmicos para implementar procedimentos e serviços.
- Comitês multidisciplinares realizados periodicamente para discussão e análise dos casos registrados.
- Realização de treinamentos para alinhamento dos procedimentos, políticas internas e de Compliance.

PayPal © 2019 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Considerações Finais

Conduzida pela motivação do diálogo entre todos os departamentos, e pela excelência no atendimento prestado aos nossos usuários, a Ouvidoria do PayPal sempre estará presente para oferecer aos cidadãos um porto seguro para a deliberação de suas manifestações.

Reiteramos nossa satisfação em receber as demandas dos consumidores, e nosso agradecimento aos cidadãos, por recorrerem à nossa Ouvidoria.

Muito obrigada
Ouvidoria PayPal

PayPal © 2019 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

