Relatório Semestral da Ouvidoria

Período: 2o Semestre de 2022 (01/07/2022 a 31/12/2022)
Publicação do relatório nos termos da Resolução BCB N°28

PayPal

Índice

1. Apresentação
2. Estrutura
3. Divulgação Do Canal Da Ouvidoria
4. Canais De Atendimento Do Paypal
5. Classificação Das Reclamações
6. Métricas
7. Melhorias Realizadas
8. Considerações Finais

© 2022 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

1. APRESENTAÇÃO

O objetivo deste relatório é descrever as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do PayPal no período de 1 de julho a 31 de dezembro de 2022.

De acordo com a Resolução BCB No 28 de 23 de Outubro de 2020, o Relatório Semestral da Ouvidoria deve ser encaminhado à Auditoria Interna e à Diretoria do PayPal, bem como ser divulgado no website (www.paypal.com.br) a fim de ficar disponível ao público em geral.

© 2022 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

2. 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 BCB nº 28.

Os dados coletados são analisados e utilizados como base para propostas de melhorias com foco em proporcionar excelência na experiência ao cliente.

A Ouvidoria é composta pelo Diretor responsável, pela Ouvidora e time de analistas.

A Ouvidora e a equipe de analistas possuem a certificação exigida para o atendimento em Ouvidoria, conforme previsto na Resolução BCB nº 28.

© 2022 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

3. DIVULGAÇÃO DO CANAL DA OUVIDORIA

Em atendimento à Resolução BCB nº28, 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.

A Ouvidoria está disponível de 2ª a 6ª feira, das 9h as 18h através do telefone 0800 047 4224.

© 2022 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

4. CANAIS DE ATENDIMENTO



© 2022 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

5. CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

As reclamações podem ser classificadas como:

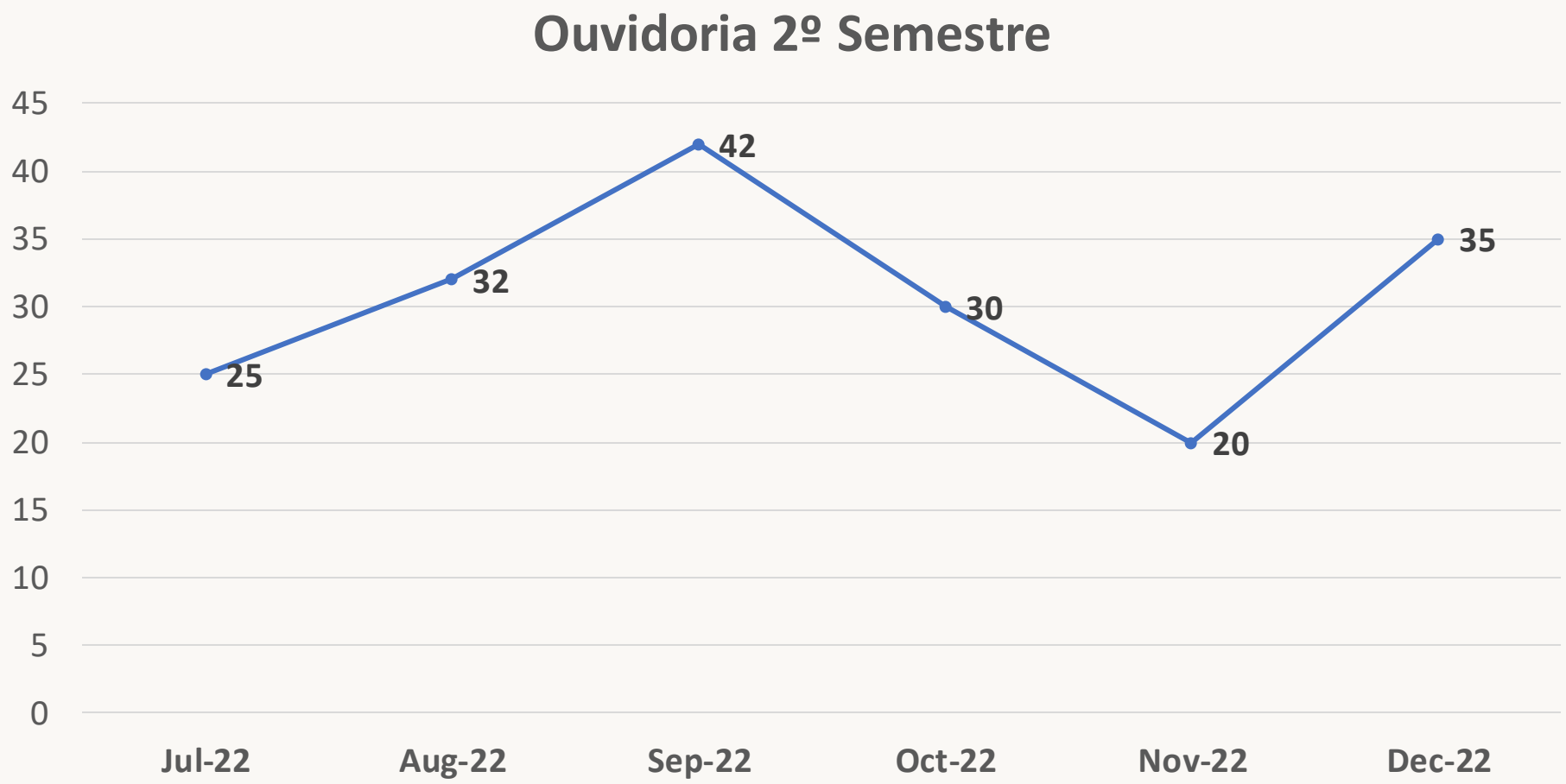
- *Procedentes solucionadas* – quando, de fato, o reclamante teve motivos suficientes para encaminhar a ocorrência à Ouvidoria e a resposta conclusiva da empresa é a favor do reclamante.

- *Procedentes não solucionadas* – 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.

- *Improcedentes* – a reclamação foi recebida e registrada pela Ouvidoria, mas como resultado da análise, conclui-se que houve erro de julgamento do reclamante e ela é improcedente. Os motivos que levaram a tal entendimento, são informados ao cliente/usuário na resposta conclusiva fornecida pela Ouvidoria.

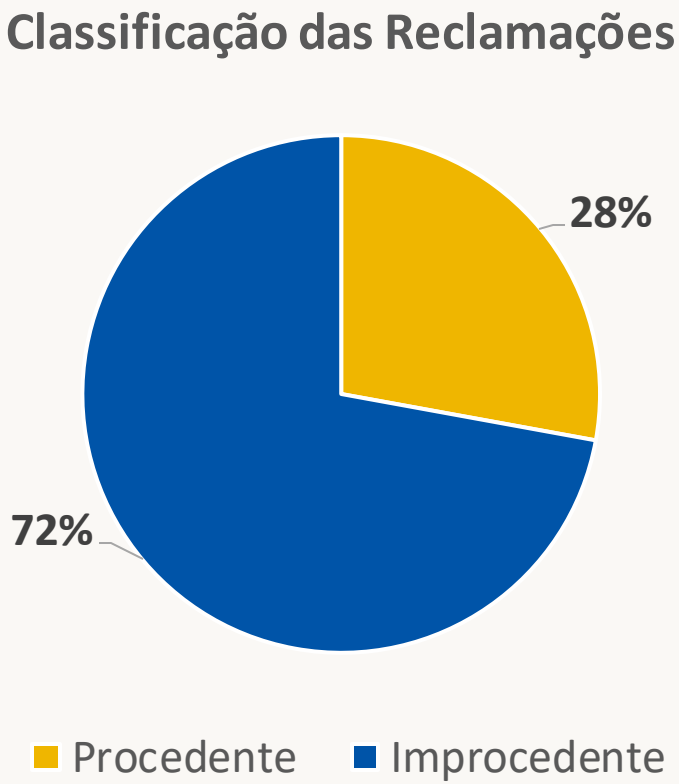
© 2022 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

6. MÉTRICAS



© 2022 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

6. MÉTRICAS





© 2022 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

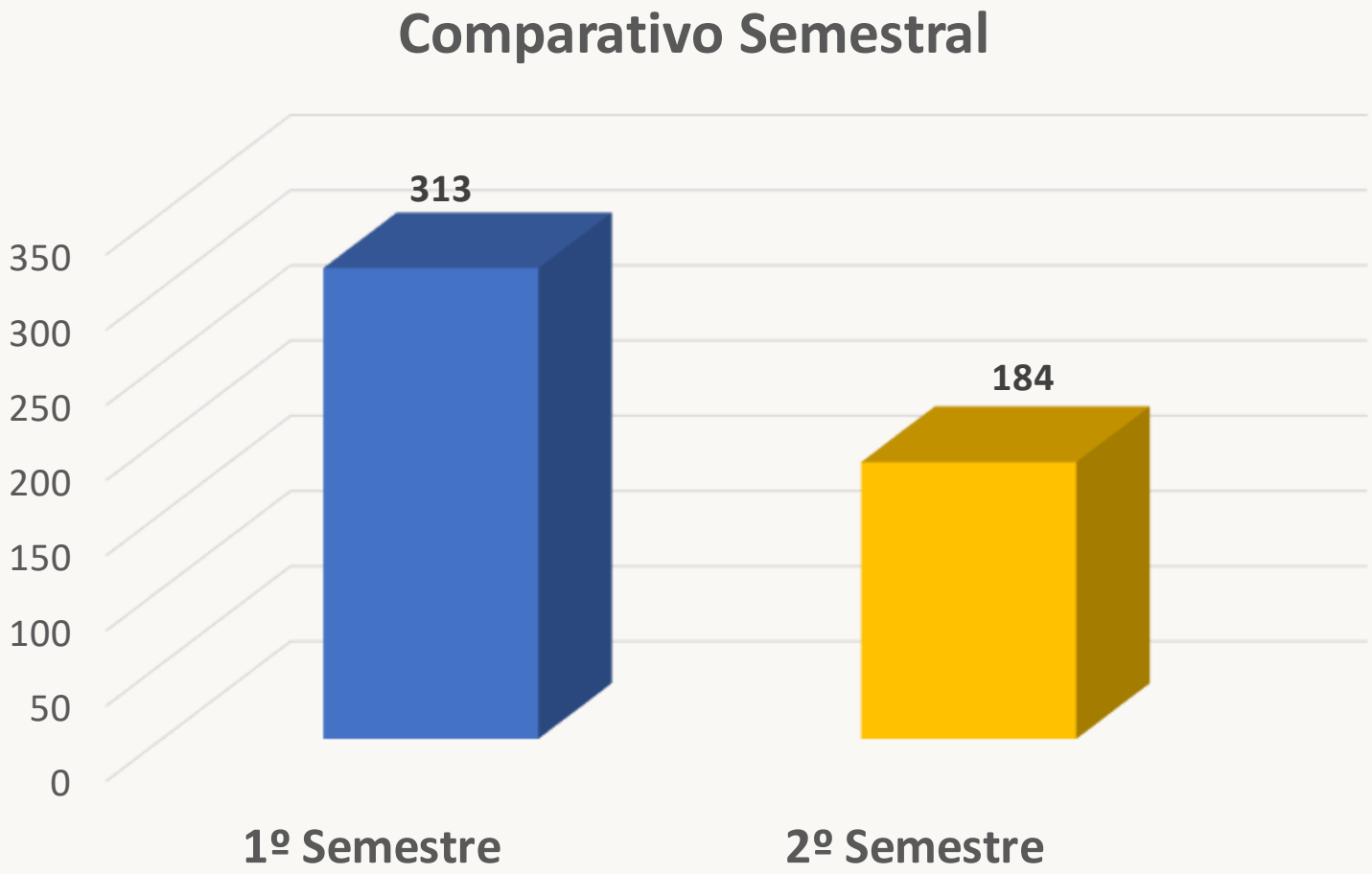
6. MÉTRICAS

No 2º semestre de 2022, foram registrados **184 contatos** no canal da Ouvidoria, sendo que:

- 100% das demandas foram solucionadas.
- Tempo médio de resolução foi de 7 dias.
- 28% casos foram classificados como “procedentes solucionados”.
- 72% casos foram classificados como “improcedentes”.
- Utilizamos a prorrogação prevista na Resolução BCB nº 28, para analise interna de departamento técnico em apenas 3,8% dos casos.

© 2022 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

6. MÉTRICAS



© 2022 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

7. MELHORIAS REALIZADAS

- Compartilhamos periodicamente amostras de casos recebidos, assim como feedbacks para todos os departamentos envolvidos com qualquer manifestação do cliente dentro do canal da ouvidoria e trabalhamos arduamente para melhorar nossos processos.
- Semanalmente realizamos reuniões multidisciplinares para discussão e análise dos casos registrados.
- Maior ênfase na análise da qualidade dos casos recebidos com foco em ouvidoria para entender toda a jornada do cliente ao acionar nossos canais de atendimento.
- Dividimos com nossas equipes de atendimento as melhores práticas a serem utilizadas durante os atendimentos mantendo a proposta de acolher, esclarecer as dúvidas e resolver com excelência todas as necessidades do cliente .

© 2022 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2022 tivemos a reabertura dos nossos escritórios sempre seguindo os protocolos de saúde e segurança para garantir que o time esteja seguro e protegido contra a COVID-19.

A Ouvidoria do PayPal manteve-se plenamente operante, sempre em busca da excelência na tratativa das questões trazidas pelos nossos clientes.

Ouvidoria PayPal

0800 047 4224.

© 2022 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

OBRIGADO

PayPal