Relatório Semestral de Ouvidoria

Resolução BCB No 28

01/07/2021 – 31/12/2021

PayPal © 2021 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 © 2021 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

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 2021.

De acordo com a Res. BCB No 28, 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).

PayPal © 2021 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 BCB nº 28.

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.

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 diretor responsável, ouvidora e analistas.

Tanto a ouvidora como a equipe de analistas realizaram o exame de certificação para garantir à aptidão necessária para atender à Ouvidoria, conforme previsto na Resolução BCB nº 28.

PayPal © 2021 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

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.

PayPal © 2021 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



Redes sociais

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



E-mail

Envio de mensagem por meio da conta do PayPal.



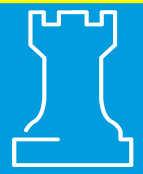
CHAT – PayPal

Disponível das 09:00 as 18:00 de segunda à sexta



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



Outros canais oficiais

Exemplo: consumidor.gov.br

PayPal © 2021 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 © 2021 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Métricas

Registros de casos no canal de Ouvidoria

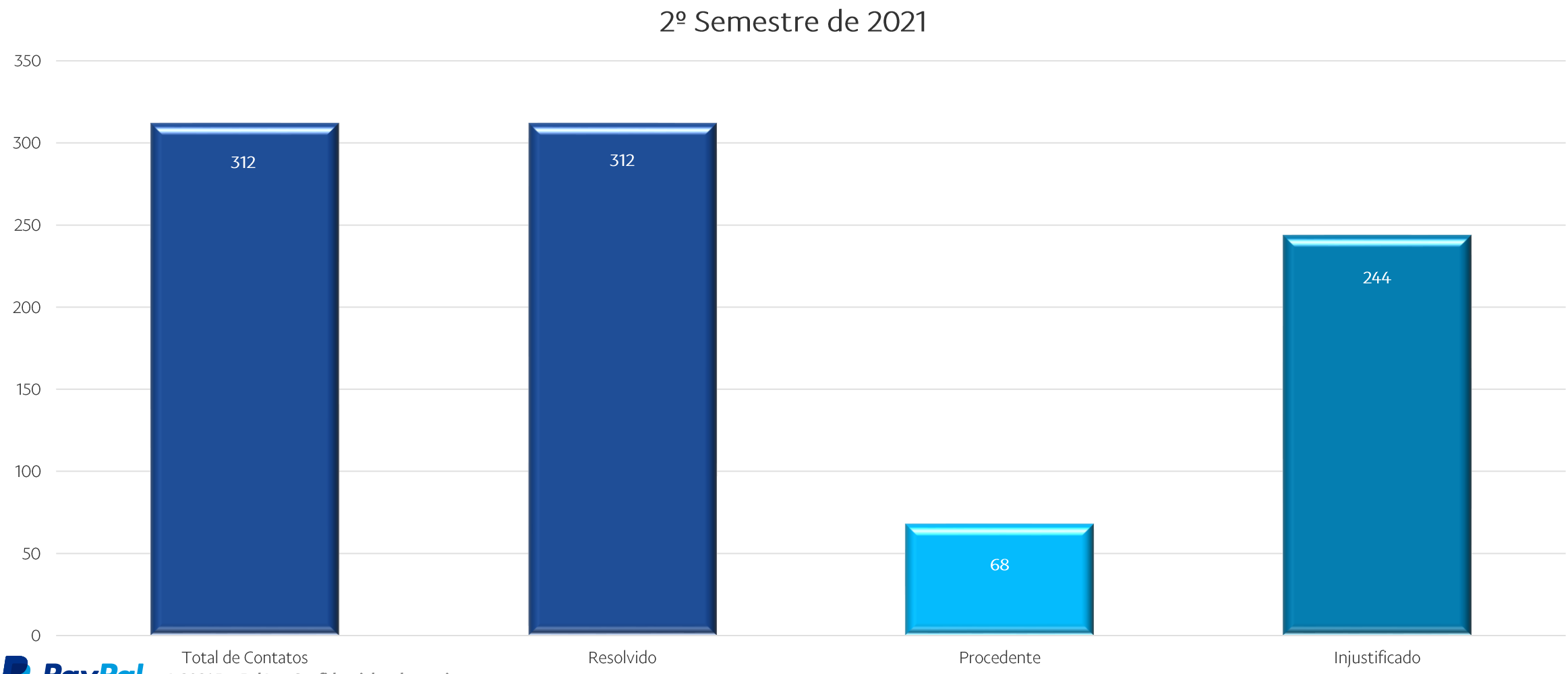
No 2° semestre de 2021, foram registradas 312 contatos no canal de Ouvidoria, sendo que:

- 66 contatos foram registradas como “procedentes solucionados”
- 246 contatos foram registradas como “improcedentes”
- 05 dias e 6 horas foi o tempo médio de resposta
- 100% das demandas recebidas foram solucionadas
- Em 01 caso utilizamos a prorrogação prevista na Resolução BCB nº 28, para analise interna de departamento técnico

PayPal © 2021 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Métricas

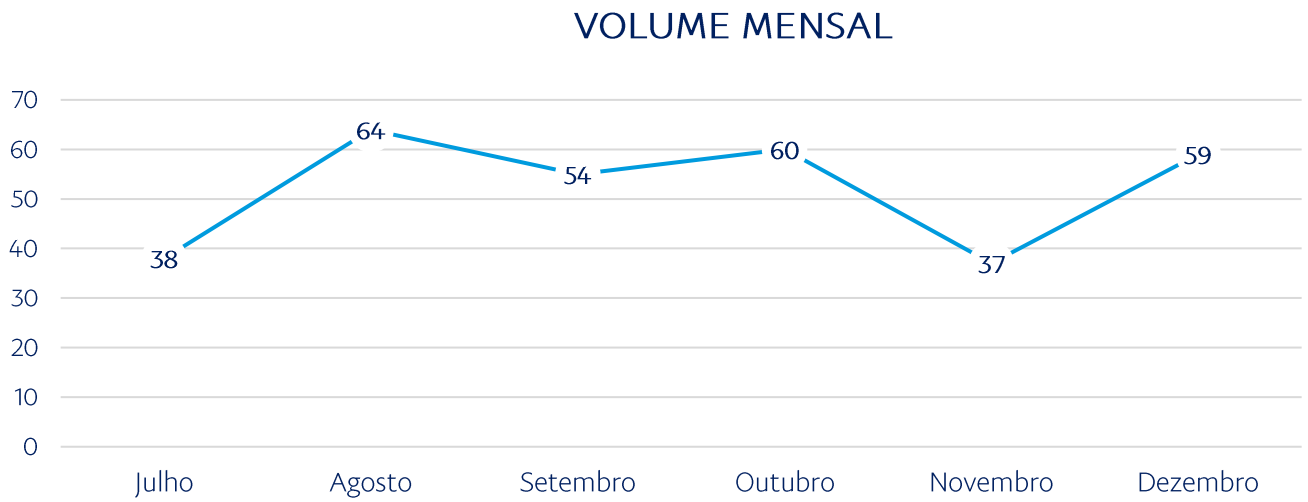
Registros de casos no canal de Ouvidoria

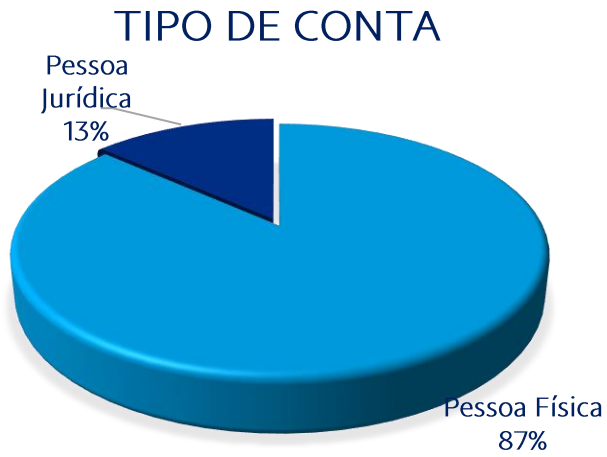


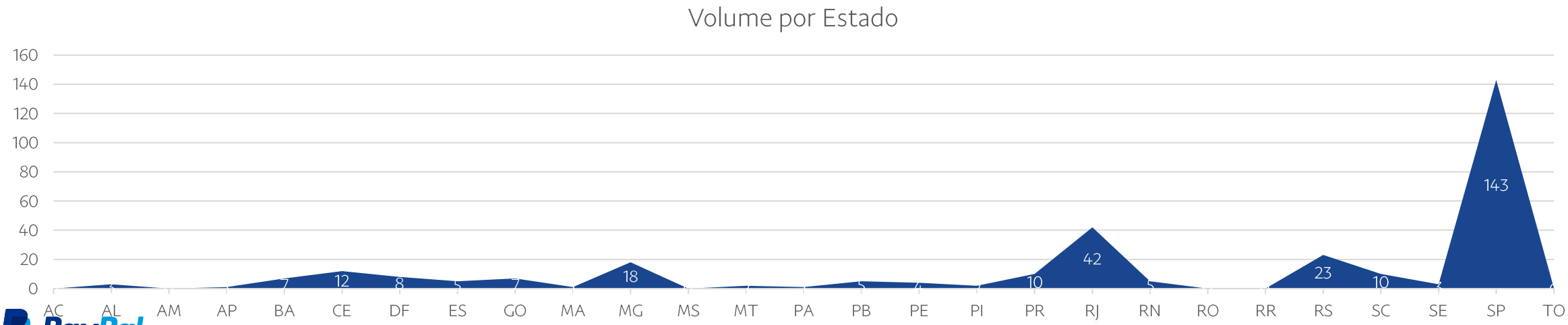
PayPal
© 2021 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Métricas

Registros de casos no canal de Ouvidoria



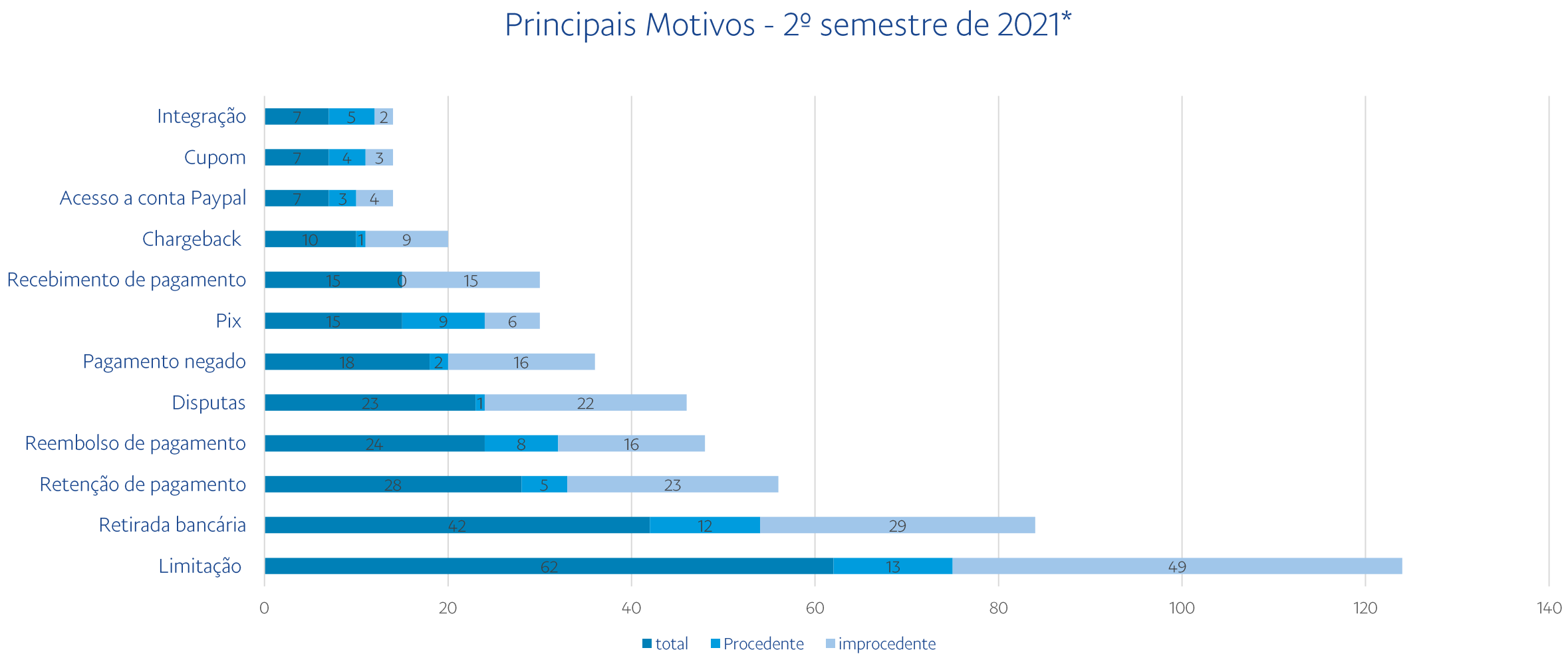




PayPal © 2021 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Métricas

Registros de casos no canal de Ouvidoria



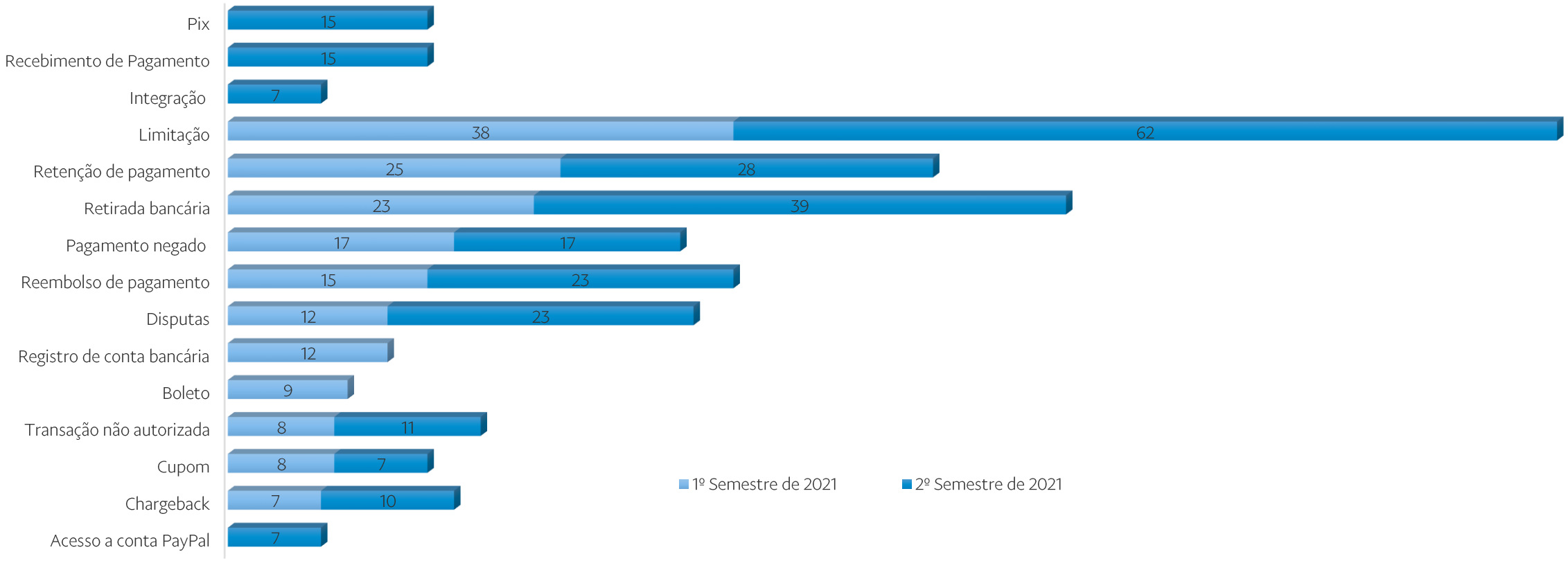
© 2021 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

* Reclamações com menos de 7 incidências não estão presentes neste gráfico

Metricas

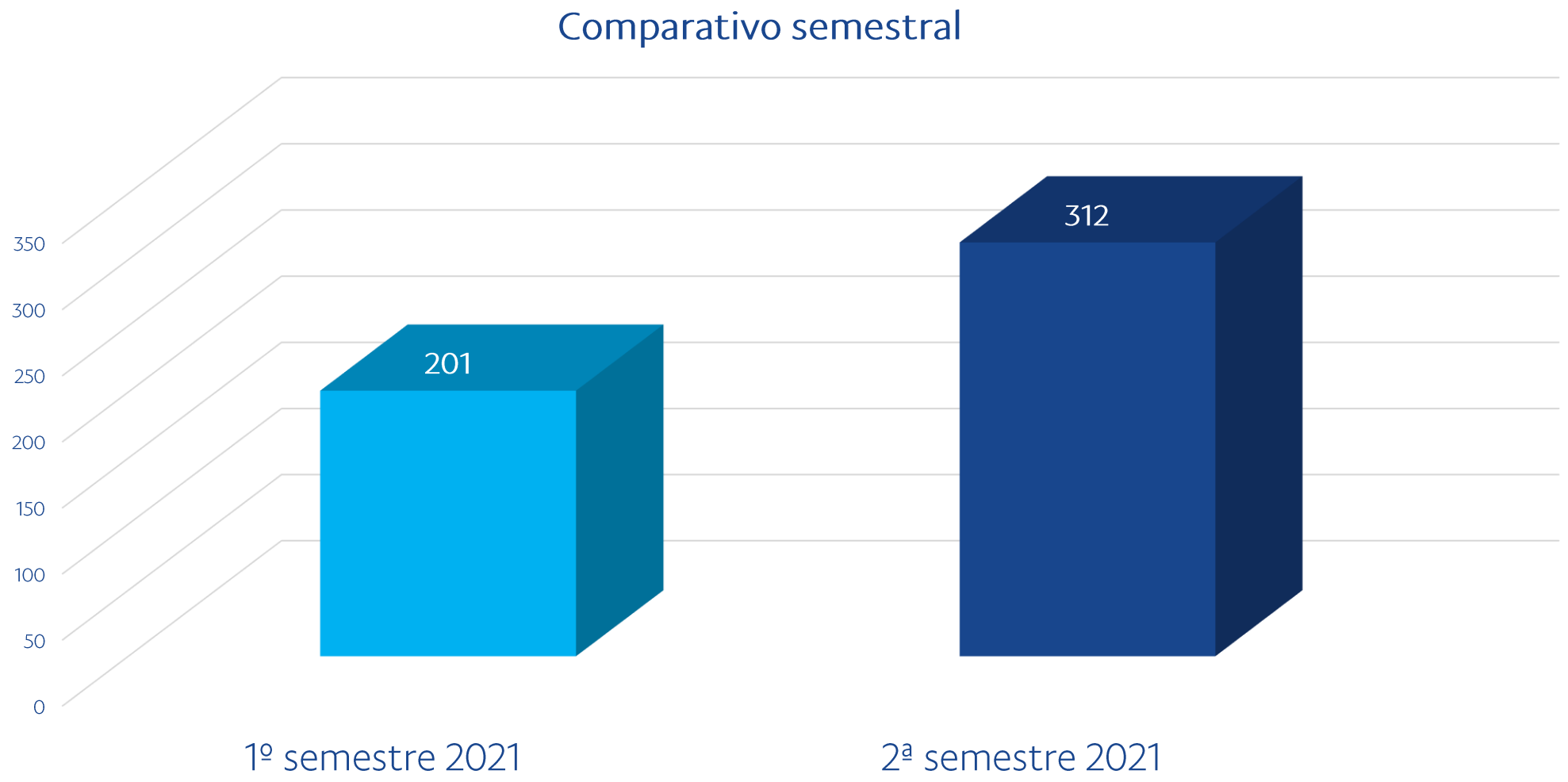
Registro de Casos no Canal da Ouvidoria

Principais Motivos de Contato



PayPal © 2018 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Métricas



PayPal © 2021 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Melhorias Realizadas

- Compartilhamos periodicamente amostras de casos recebidos, com todos os departamentos envolvidos e trabalhamos arduamente para melhorar nossos processos.
- Ajustes sistêmicos para implementar procedimentos e serviços.
- Semanalmente realizamos comitês multidisciplinares para discussão e análise dos casos registrados.
- Compartilhamos com nossas equipes de atendimento as melhores práticas a serem utilizadas durante os atendimentos aos nossos clientes, efetuamos acompanhamento e promovemos feedbacks.

PayPal © 2021 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Considerações Finais

O ano de 2021 foi marcado ainda pela Pandemia do COVID-19 e por isto, a equipe de analistas permaneceu trabalhando remotamente, com o intuito de preservar a saúde de nossos colaboradores. Não obstante, a Ouvidoria do PayPal manteve-se plenamente operante, buscando se destacar como um serviço de qualidade na tratativa das questões trazidas pelos clientes.

A Ouvidoria do PayPal é um canal eficaz e representa um papel importante para os negócios.

Ouvidoria PayPal

PayPal © 2021 PayPal Inc. Confidential and proprietary.