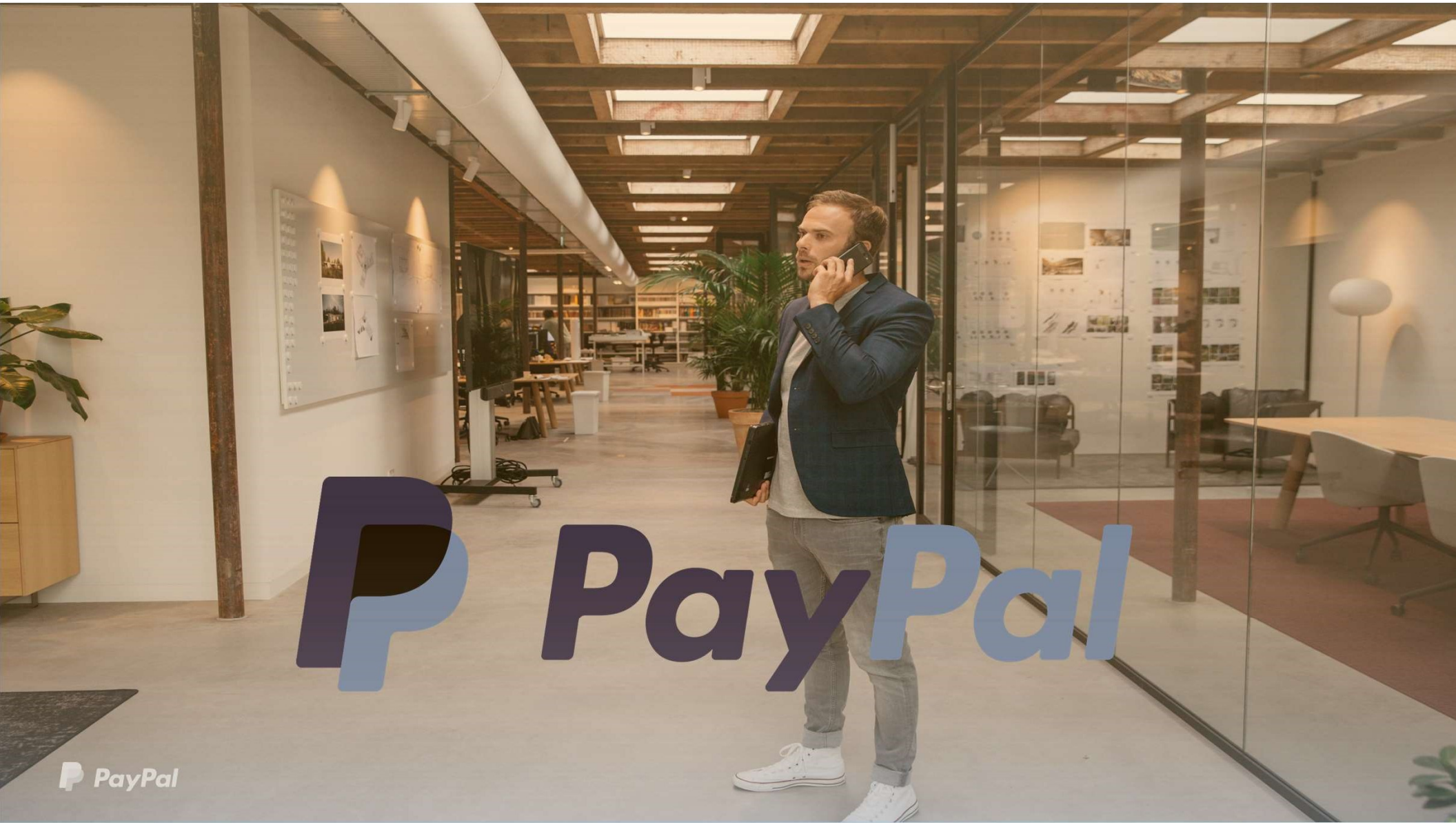

PayPal
PayPal



Relatório Semestral de Ouvidoria

Resolução BCB n° 28 de 23/10/2020

01/01/2021 – 30/06/2021

PayPal

© 2020 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 © 2020 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Apresentação



Este relatório descreve as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do PayPal de 1 de janeiro a 30 de junho de 2021, e contém, em síntese, as manifestações dos clientes e à 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 © 2020 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 n° 28 de 23/10/2020.

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 à aptidão necessária para atender à Ouvidoria, conforme previsto na Resolução BCB n° 28 de 23/10/2020

.

O relatório semestral de ouvidoria deve ser encaminhado à auditoria interna, e à diretoria do PayPal, bem como ser divulgado no site.

PayPal © 2020 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Divulgação do Canal da Ouvidoria

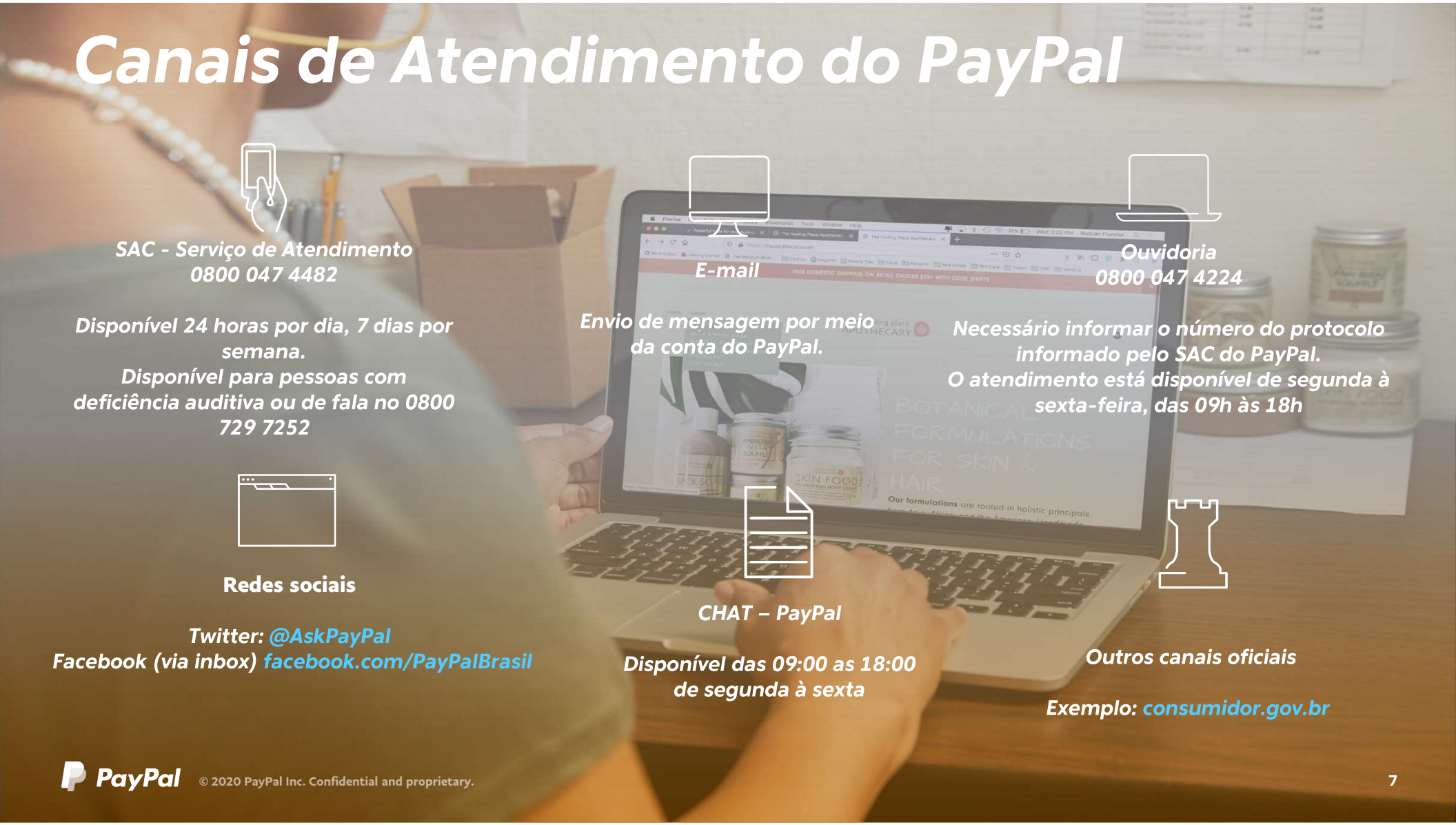


Em atendimento à Resolução BCB No 28, o número da Ouvidoria é um número de discagem direta gratuita, devidamente registrado em sistema de informações conforme determinado pelo Banco Central.

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 © 2020 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 © 2020 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 © 2020 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Métricas

Registro de denúncias, reclamações e pedidos de informações

No 1° semestre de 2021, foram registradas 201 reclamações no canal de Ouvidoria, sendo que:

- ✓ 52 chamadas foram registradas como “procedentes solucionadas”;
- ✓ 149 chamadas foram registradas como “improcedentes”;
- ✓ 05 dias úteis foi o tempo médio de resposta;
- ✓ 97% das demandas recebidas foram solucionadas*
- ✓ Em 03 casos utilizamos a prorrogação prevista em lei, para analise interna de departamento técnico. **

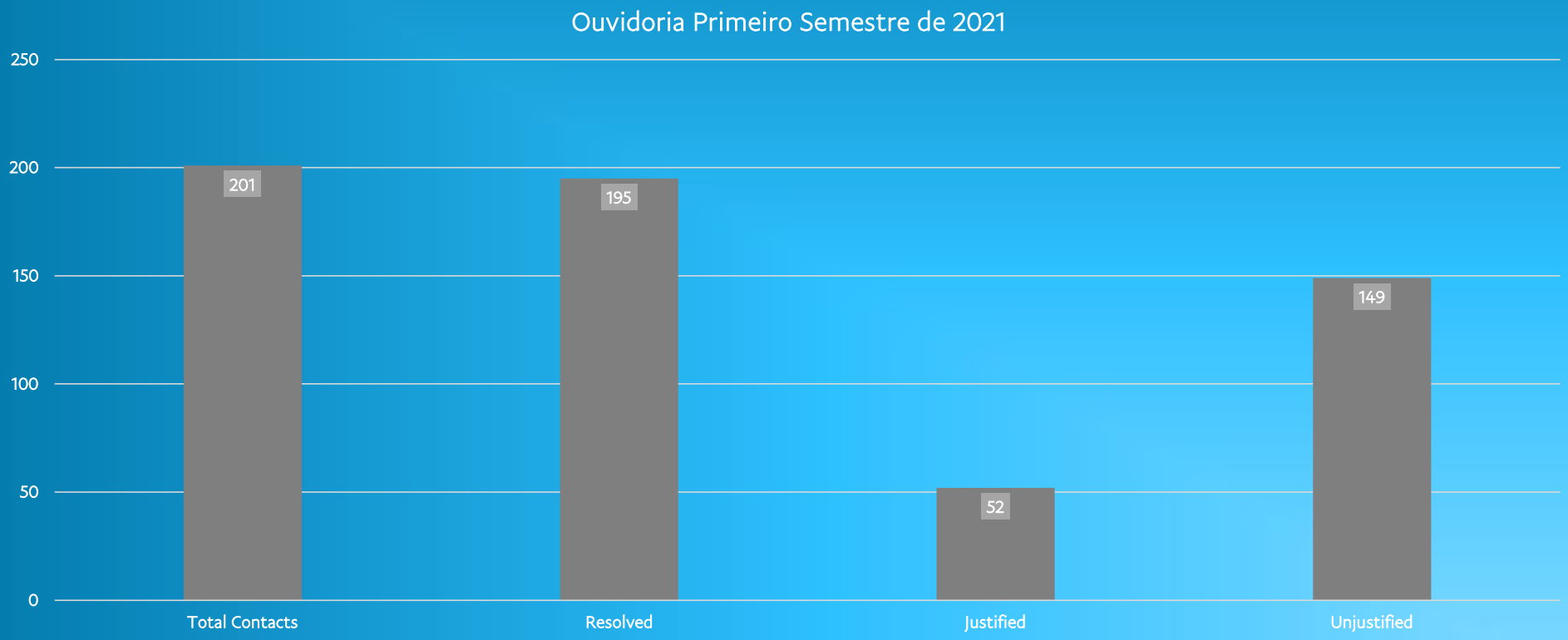
*Existiam 06 casos “em tratativa” (dentro do prazo) até o fechamento deste relatório.

** Os 03 casos ocorreram em meses distintos.

PayPal © 2020 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Métricas

Registro de denúncias, reclamações e pedidos de informações

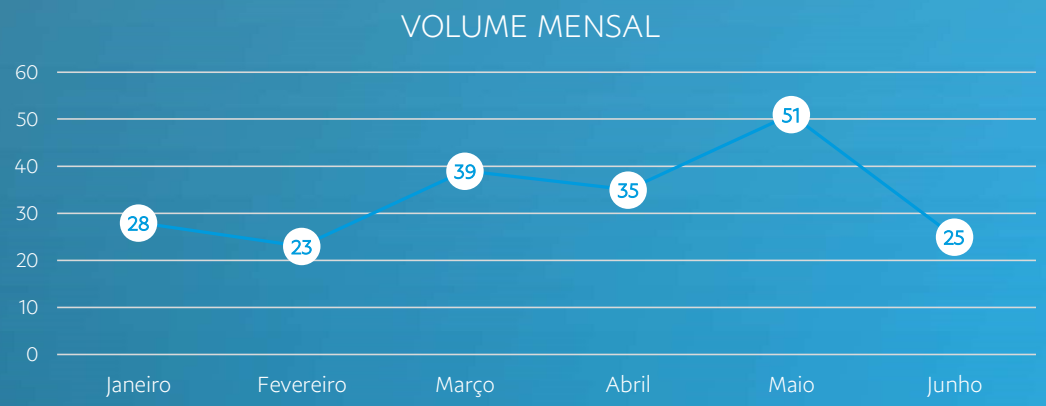


PayPal © 2020 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Obs: Existiam 06 casos “em tratativa” (dentro do prazo) até o fechamento deste relatório

Métricas

Registro de denúncias, reclamações e pedidos de informações



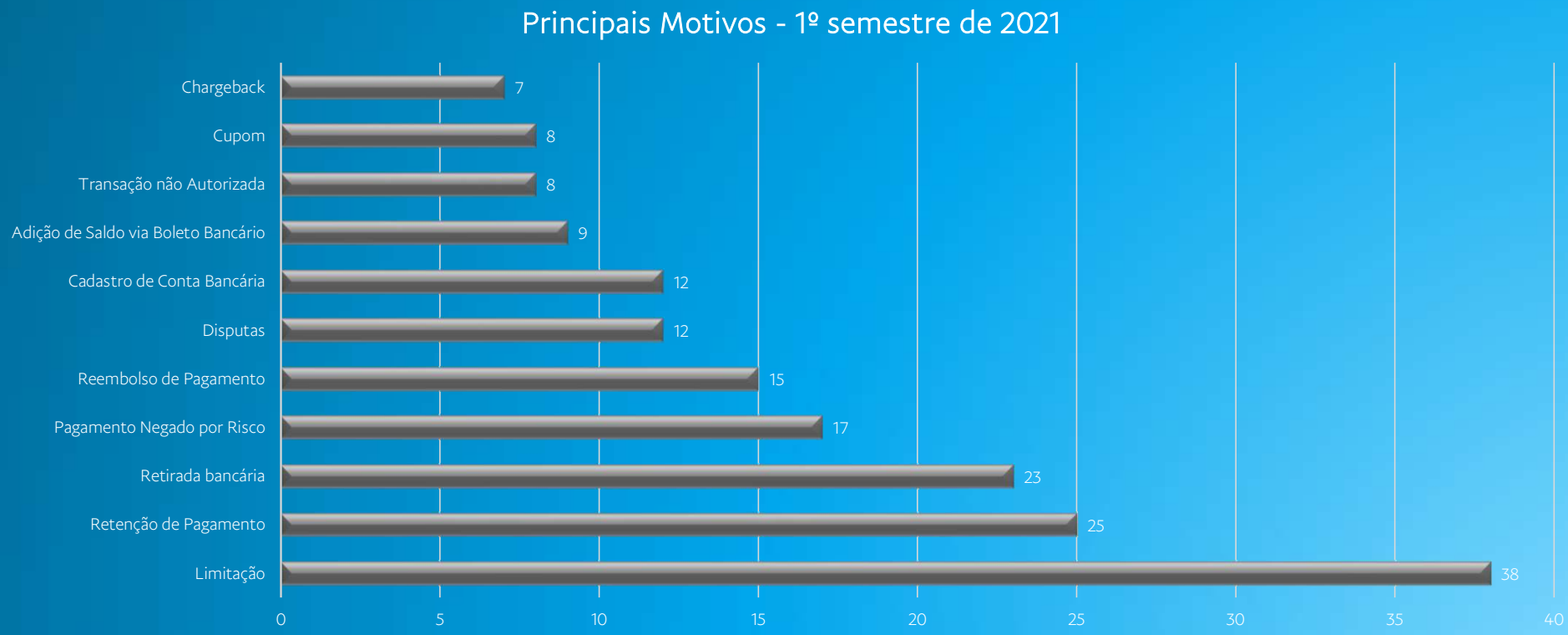




PayPal © 2020 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Métricas

Registro de denúncias, reclamações e pedidos de informações



PayPal © 2020 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

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

Métricas

Registro de denúncias, reclamações e pedidos de informações

PRINCIPAIS MOTIVOS - 2º SEMESTRE DE 2020



PayPal © 2020 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

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

Melhorias realizadas

- Devido a pandemia ocasionada pelo CoVid-19, a ouvidoria permaneceu atuante em sistema de atendimento.
- Exemplificação de amostras de casos recebidos, para todos os departamentos para o desenvolvimento de melhores praticas.
- Ajustes sistêmicos para implementar procedimentos e serviços.
- Comitês multidisciplinares realizados periodicamente para discussão e análise dos casos registrados.

PayPal © 2020 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Considerações Finais

Devido a pandemia que enfrentamos diariamente com nossos familiares e entes queridos, um mundo novo se apresenta diante de todos, ocasionando uma revolução no cotidiano das pessoas.

Mais do nunca a Ouvidoria permanece como um pilar de sustentação aos bons préstimos oferecidos aos nossos clientes e amigos, para continuarmos nossa jornada de excelência mesmo diante de adversidades inimagináveis.

Continuem a contar sempre conosco!
Ouvidoria PayPal

PayPal © 2020 PayPal Inc. Confidential and proprietary.