Relatório Semestral da Ouvidoria

Periodo: 1º Semestre de 2023 (01/01/2023 a 30/06/2023)

Publicação do relatório nos termos da Resolução BCB Nº28

© 2023 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Índice

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

© 2023 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

APRESENTAÇÃO

Relatório Semestral 2023

O objetivo deste relatório é apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do PayPal no 1º semestre de 2023 o que compreende o período de 1 de janeiro à 30 de junho.

Este relatório é desenvolvido com base na Resolução BCB No 28 de 23 de Outubro de 2020 sendo também encaminhado à Auditoria Interna e à Diretoria do PayPal, bem como divulgado no website (www.paypal.com.br) para disponibilidade e visualização do público em geral.

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 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.

PayPal © 2023 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

MENSAGEM DA OUVIDORIA

A Ouvidoria tem como objetivo atender cada demanda com a máxima rapidez, transparência e assertividade para atingirmos a satisfação de todos os clientes PayPal que procuram os nossos canais para registrar uma solicitação, reclamação, sugestão ou elogio. Nosso time concentra todos os esforços para proporcionar aos clientes o acolhimento e suporte necessário, assim como acompanhar a resolução de cada demanda.

Cada manifestação é revisada avaliando toda a jornada do cliente e então trabalhada para implementação das melhorias necessárias, pois buscamos efetivamente melhorar a qualidade dos nossos serviços e processos para satisfação total dos clientes.

O foco nos clientes é a prioridade do canal da ouvidoria e por isso nossa meta é proporcionar uma experiência de excelência em cada demanda resolvida e assim fortalecer a conexão com o Paypal.

PayPal © 2023 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

DIVULGAÇÃO DO CANAL DA OUVIDORIA

Conforme determinado pelo Banco Central por meio da Resolução BCB nº 28/2020, a Ouvidoria do PayPal possui um número de discagem direta gratuita, devidamente registrado em sistema de informações.

O número de telefone da Ouvidoria é divulgado no site do PayPal (www.paypal.com.br), bem como em comprovantes, recibos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade, além dos demais documentos que se destinam aos usuários do PayPal.

A Ouvidoria está disponível de 2ª a 6ª feira, das 9h às 18h pelo telefone **0800 047 4224**

© 2023 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

CANAIS DE ATENDIMENTO



© 2023 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

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 conclusão da resposta é a favor do reclamante.

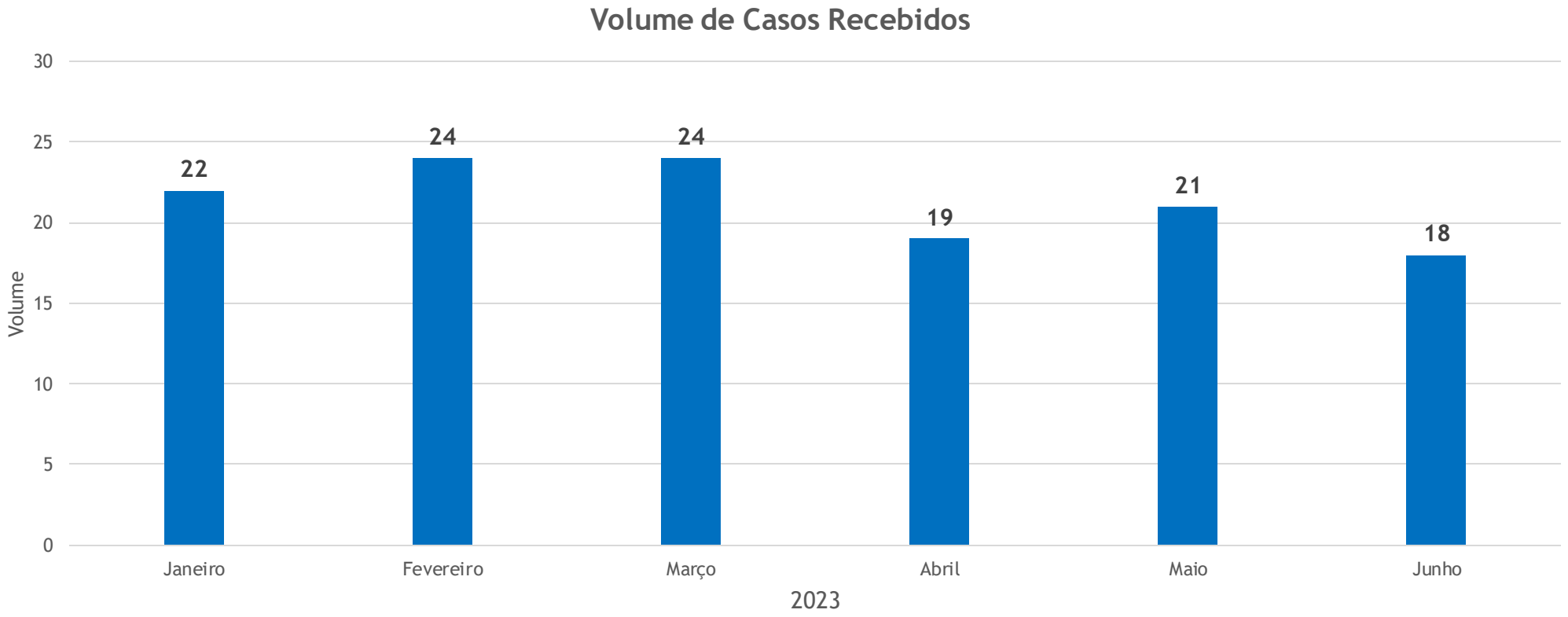
- **Procedentes não solucionadas** – da mesma forma que no caso anterior, existem indícios de motivos reais para a reclamação, mas ela ainda está em processo de levantamento de dados, análise ou decisão por parte das áreas envolvidas.

- **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.

PayPal © 2023 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

MÉTRICAS

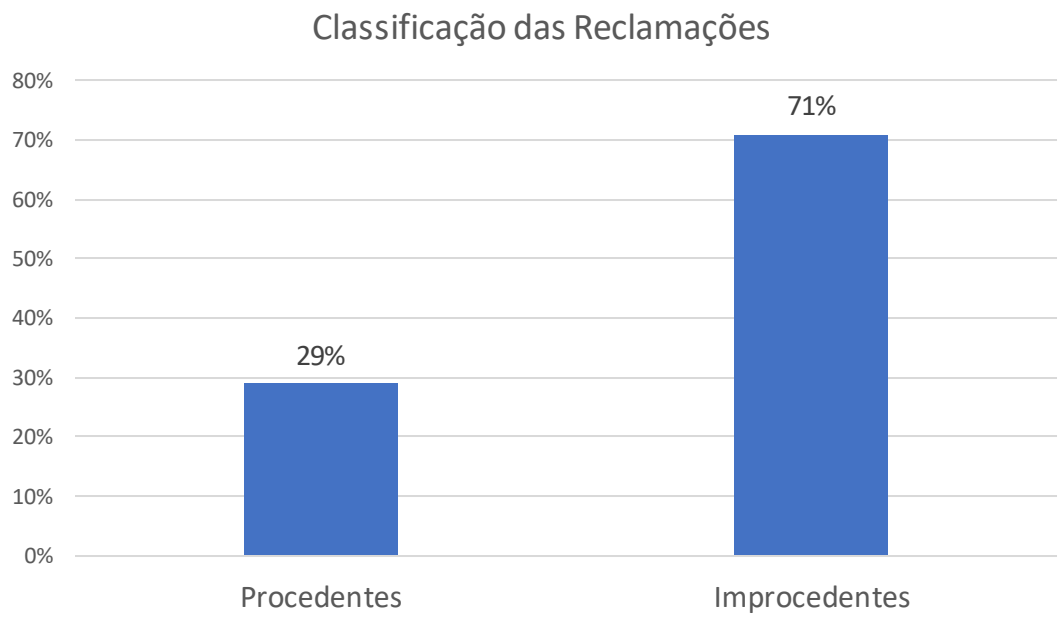
OUVIDORIA 1º SEMESTRE

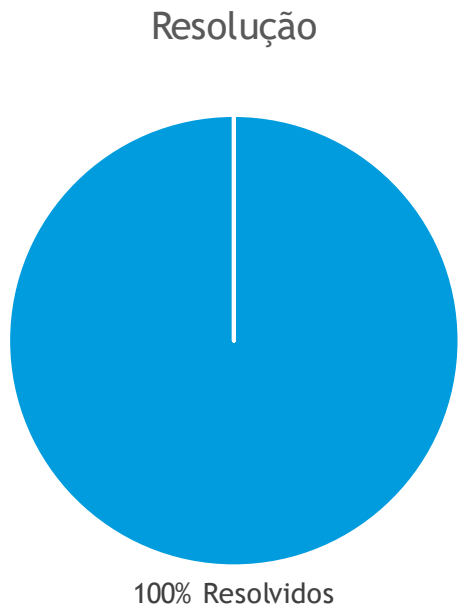


© 2023 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

MÉTRICAS

OUVIDORIA 1º SEMESTRE





© 2023 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

MÉTRICAS

OUVIDORIA 1º SEMESTRE

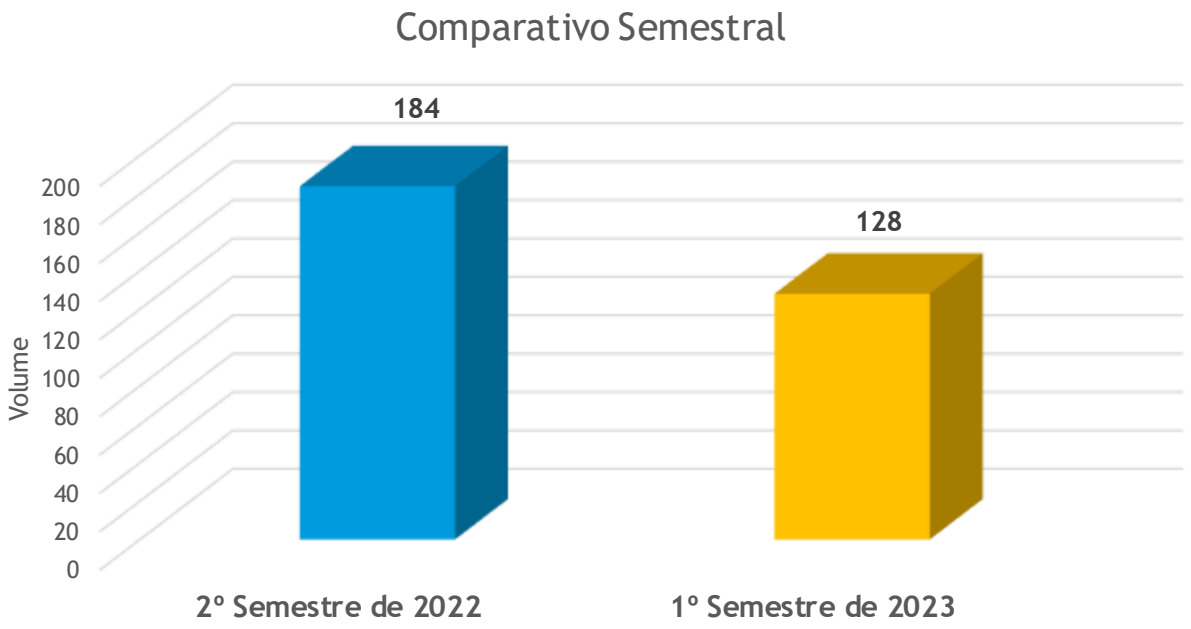
No 1º semestre de 2023, foram registrados 128 demandas no canal da Ouvidoria, sendo que:

- 100% das demandas foram solucionadas.
- Tempo médio de resolução foi de 6.5 dias.
- 29% casos foram classificados como “procedentes solucionados”.
- 71% casos foram classificados como “improcedentes”.
- Foi utilizada a prorrogação prevista na Resolução BCB N°28 para análise interna do departamento técnico em apenas 2 casos.

PayPal © 2023 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

MÉTRICAS

OUVIDORIA 1º SEMESTRE



© 2023 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

MELHORIAS REALIZADAS

Com foco na experiência do cliente em nossos canais, realizamos a atualização do nosso formulário interno de avaliação da qualidade. Dessa forma conseguimos avaliar as informações prestadas assim como os processos que foram seguidos nessa tratativa e se necessário repassar feedbacks ou oportunidades dentro da área de maneira rápida e eficaz.

Continuamos monitorando a jornada de cada cliente que abre uma manifestação na ouvidoria selecionando as causas raiz das demandas recebidas, assim como repassando o plano de ação e trabalhando na prevenção de casos futuros.

Também mantivemos a realização de reuniões multidisciplinares para discussão e análise dos casos registrados explorando as alternativas para resolver de maneira clara e objetiva cada situação, proporcionando um rápido retorno ao cliente.

PayPal © 2023 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O PayPal está firmemente comprometido com nossos clientes, colocando suas demandas e prioridades no centro de nossos valores como Empresa.

Ouvidoria PayPal 0800 047 4224.

© 2023 PayPal Inc. Confidential and proprietary.


PayPal