Relatório Semestral da Ouvidoria

Periodo: 2º Semestre de 2023 (01/07/2023 a 31/12/2023)

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 2º semestre de 2023 o que compreende o período de 1 de julho à 31 de dezembro.

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

O PayPal está firmemente comprometido com os clientes, sempre colocando suas demandas e prioridades no centro de tudo e estabelecendo relacionamentos de longo prazo a partir da confiança nos serviços.

A Ouvidoria atua como canal de comunicação entre os clientes/usuários e o PayPal, prestando atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário, buscando principalmente a observância das normas legais e regulamentares (inclusive relativas aos direitos do consumidor).

© 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

Fale conosco

Converse conosco

Um canal disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana para você fazer suas perguntas e obter respostas super rápidas.

Clique aqui e tire suas dúvidas →

SAC -Serviço de Atendimento

Estamos disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana. Serviço de Atendimento ao Cliente do PayPal: **0800 047 4482**. Pessoas com deficiência auditiva ou de fala: **0800 729 7252**.

Redes sociais

No Twitter, envie sua dúvida diretamente para **@AskPayPal**. No Facebook, acesse facebook.com/PayPalBrasil e envie sua mensagem por inbox.

Ouvidoria

Você pode entrar em contato com a nossa Ouvidoria pelo **0800 047 4224**. Tenha o número do protocolo informado pelo SAC do PayPal. O atendimento está disponível de segunda a sexta-feira, das 09h às 18h.

PayPal © 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.

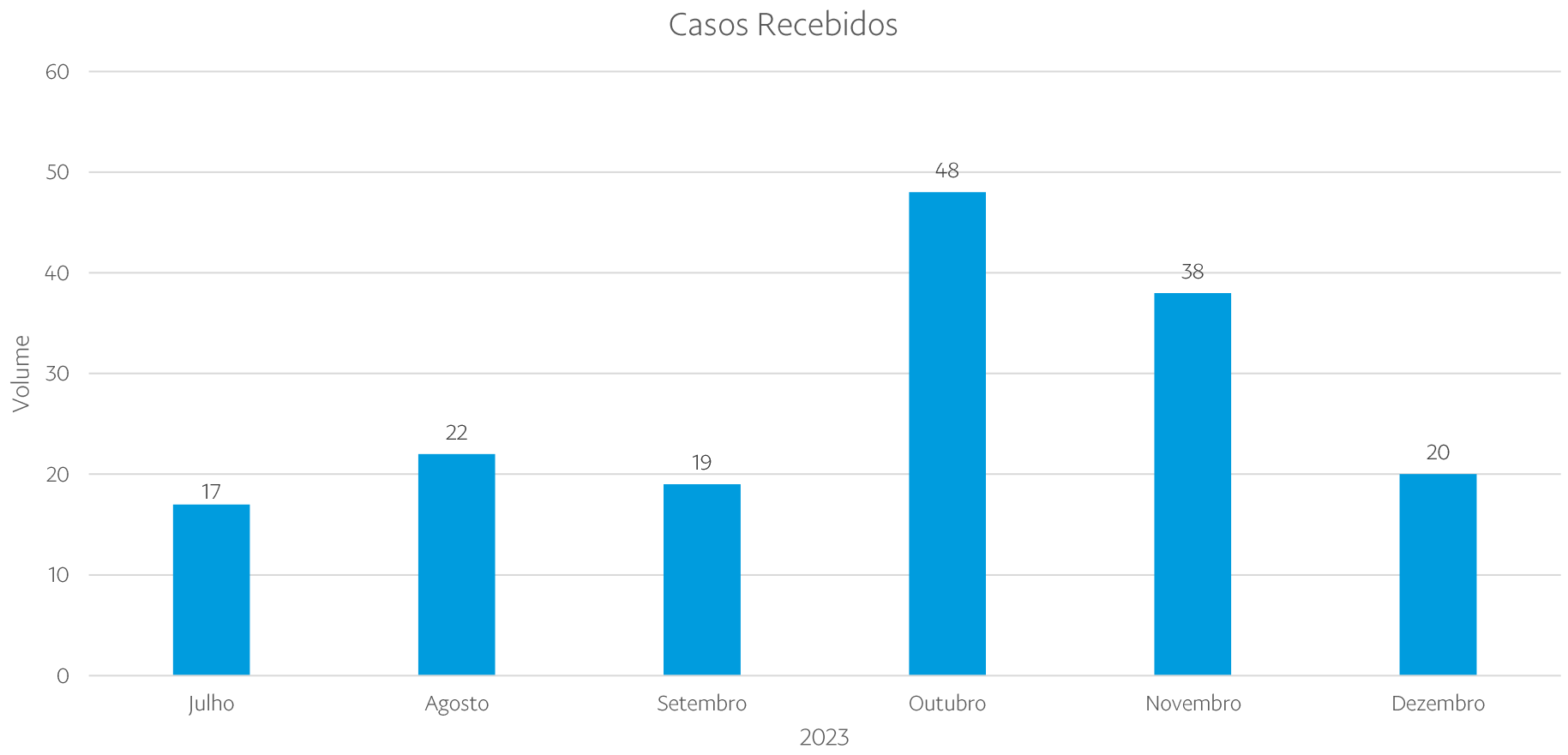
- **Procedentes não solucionadas** – da mesma forma que no caso anterior, existem indícios de motivos reais para a reclamação, mas ela ainda está em processo de levantamento de dados, análise ou decisão por parte das áreas envolvidas.

- **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

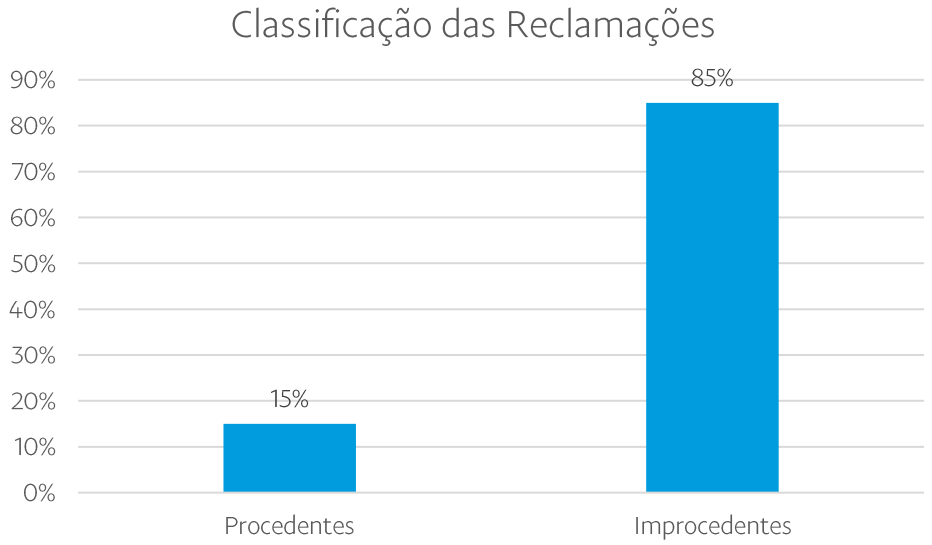
OUVIDORIA 2º SEMESTRE

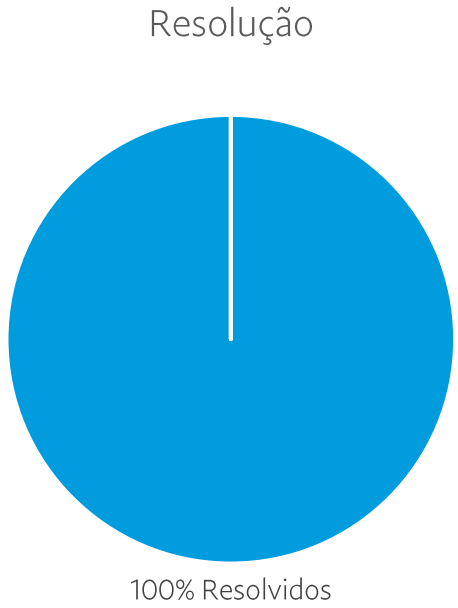


© 2023 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

MÉTRICAS

OUVIDORIA 2º SEMESTRE





© 2023 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

MÉTRICAS

OUVIDORIA 1º SEMESTRE

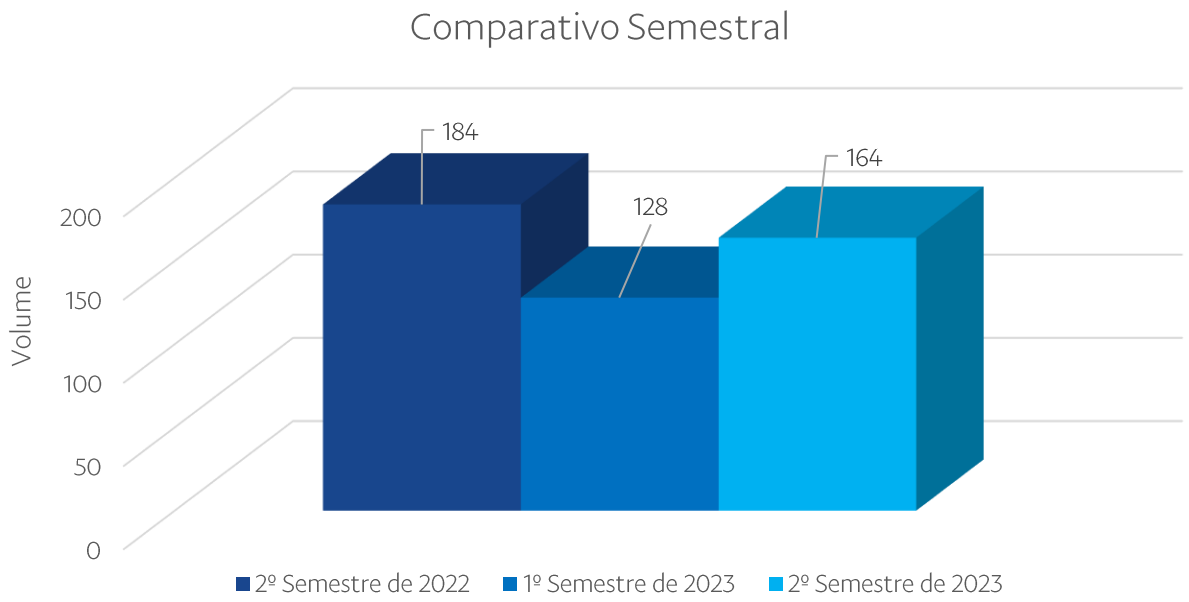
No 2º semestre de 2023, foram registrados 164 demandas no canal da Ouvidoria, sendo que:

- 100% das demandas foram solucionadas.
- Tempo médio de resolução foi de 6 dias.
- 15% casos foram classificados como “procedentes solucionados”.
- 85% casos foram classificados como “improcedentes”.
- Foi utilizada a prorrogação prevista na Resolução BCB Nº28 para análise interna do departamento técnico em apenas 2 casos.

PayPal © 2023 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

MÉTRICAS

OUVIDORIA 2º SEMESTRE



© 2023 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

MELHORIAS REALIZADAS

A Ouvidoria do PayPal tem realizado melhorias para aprimorar o atendimento aos clientes, que incluem:

Aprimoramento dos sistemas com a atualização da ferramenta de registro das solicitações, garantindo uma coleta de dados com mais precisão e organização.

Processos mais eficientes com a revisão dos processos internos da ouvidoria, buscando otimizar as etapas de atendimento, de forma a reduzir o tempo de resposta aos clientes.

Capacitação da equipe por meio de treinamentos da ouvidoria, visando aprimorar suas habilidades de comunicação e resolução de problemas, proporcionando um atendimento mais eficaz.

Integração das áreas da companhia alinhadas para a rápida resolução das demandas recebidas e otimização dos serviços prestados.

PayPal © 2023 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma Ouvidoria é capaz de promover a transparência, confiança e fidelidade dos clientes, demonstrando o comprometimento da empresa em resolver as demandas e prestar um atendimento de qualidade

Nossa ouvidoria esta em constante evolução e adaptação às necessidades do público.

Ouvidoria PayPal 0800 047 4224.

© 2023 PayPal Inc. Confidential and proprietary.


PayPal