PayPal

Período: 2º Semestre de 2024 (01/07/2024 a 31/12/2024)

Publicação do relatório nos termos da Resolução BCB Nº 28

© 2024 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.

Índice

Tópicos abordados:

01 Apresentação

02 Mensagem da Ouvidoria

03 Divulgação do Canal da Ouvidoria

04 Classificação das Reclamações

05 Métricas

06 Melhorias Realizadas

07 Considerações Finais

© 2024 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.

1. APRESENTAÇÃO

O objetivo deste relatório é apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do PayPal no 2º semestre de 2024 (período de 1 de julho à 31 de dezembro de 2024).

Este relatório tem como base regulatória a Resolução BCB No 28, de 23 de outubro de 2020, sendo apresentado à Diretoria do PayPal, disponibilizada à Auditoria Interna e publicado no website do PayPal no endereço www.paypal.com.br visando ampla disponibilidade e visualização do público em geral.

O objetivo da Ouvidoria do PayPal é assegurar que as reclamações dos clientes sejam analisadas em uma instância superior (após contato do cliente com a Central de Atendimento - SAC) e tratadas pronta e adequadamente dentro do prazo de 10 dias úteis, sendo passíveis de prorrogação de acordo com critérios estabelecidos na Resolução BCB nº 28.

A Ouvidoria é composta pelo Diretor responsável perante o Banco Central do Brasil, 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.

© 2024 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.

02. MENSAGEM DA OUVIDORIA

A Ouvidoria tem como objetivo principal ser um canal de segunda instancia para o atendimento imparcial e objetivo das demandas de clientes e usuários do PayPal.

A Ouvidoria foca em obter um entendimento holístico das demandas, repassando toda jornada do cliente e aprofundando todos os fatores, até obter uma explicação consistente dos motivos que causaram a manifestação. Além disso, a Ouvidoria busca antecipar eventuais situações desfavoráveis, identificando e mapeando melhorias para enriquecer a experiência dos clientes e aumentar a satisfação com os produtos e serviços do PayPal.

© 2024 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.

03. 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 que 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 à 6ª feira, das 9h às 18h pelo telefone 0800 047 4224.

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.

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.

© 2024 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.

04. 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.

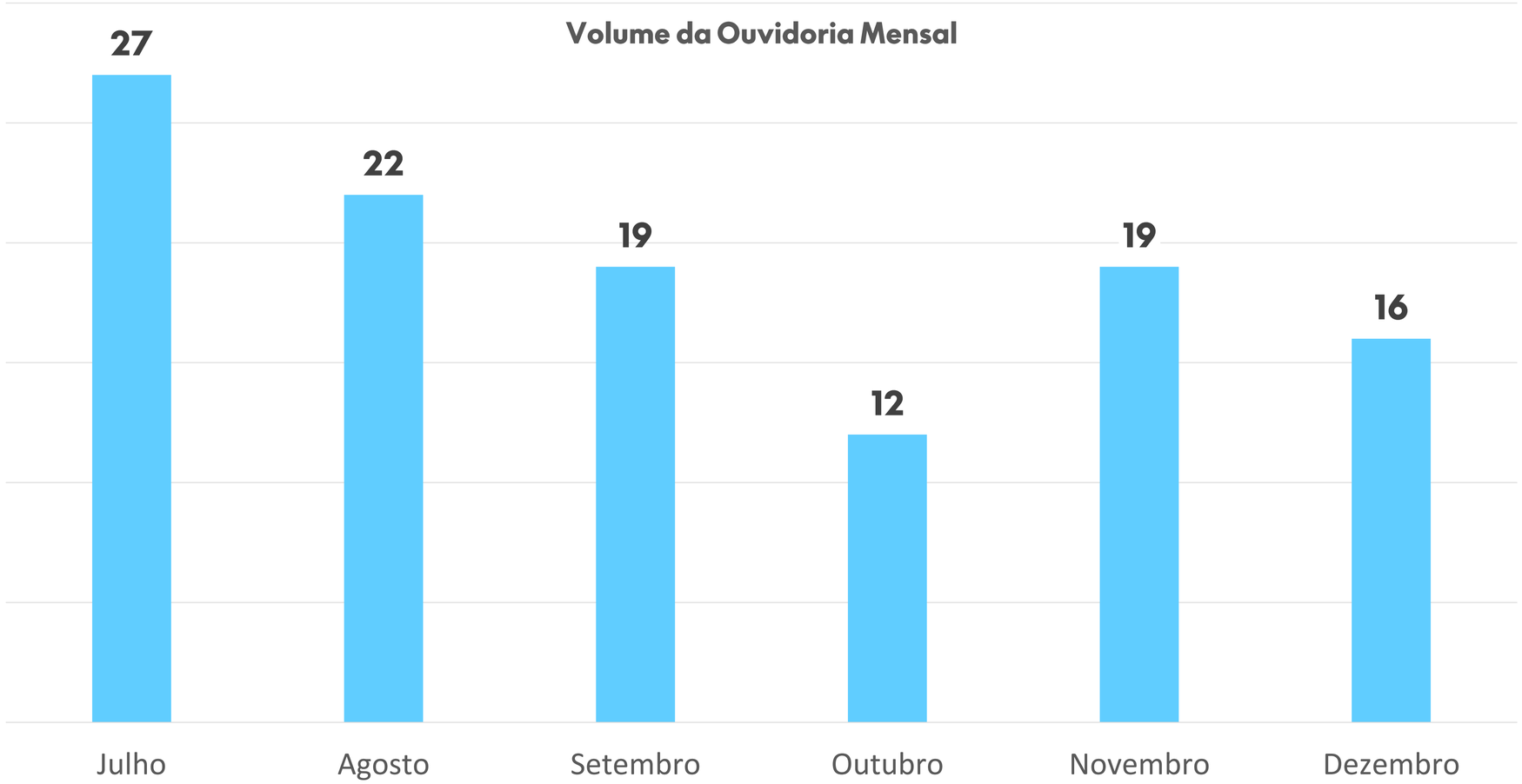
Improcedentes

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.

© 2024 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.

05. MÉTRICAS

Ouvidoria 2º Semestre



© 2024 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.

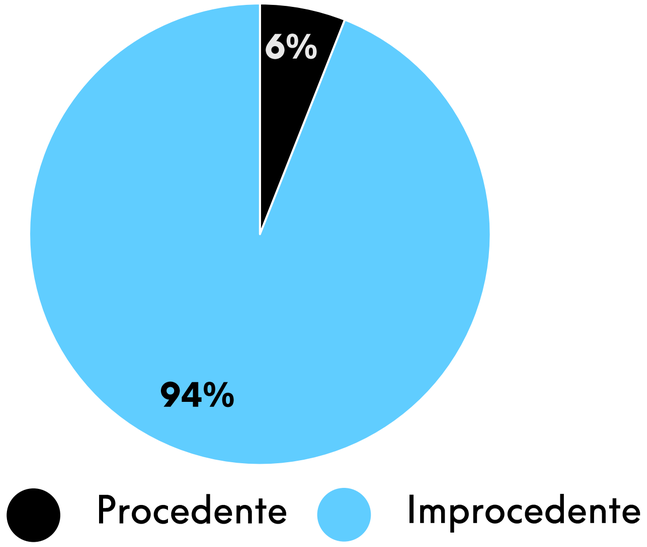
05. MÉTRICAS

Ouvidoria 2º Semestre

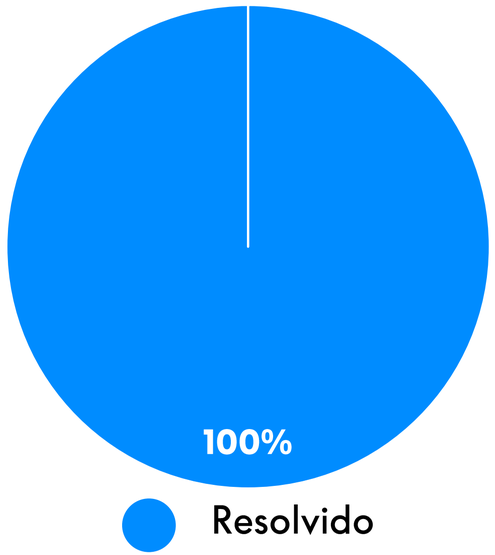
- Tempo médio de conclusão do caso em **5 dias.**

- Foi utilizada a prorrogação prevista na Resolução BCB Nº28 para análise interna do departamento técnico em apenas **2 casos.**

Classificação das Reclamações



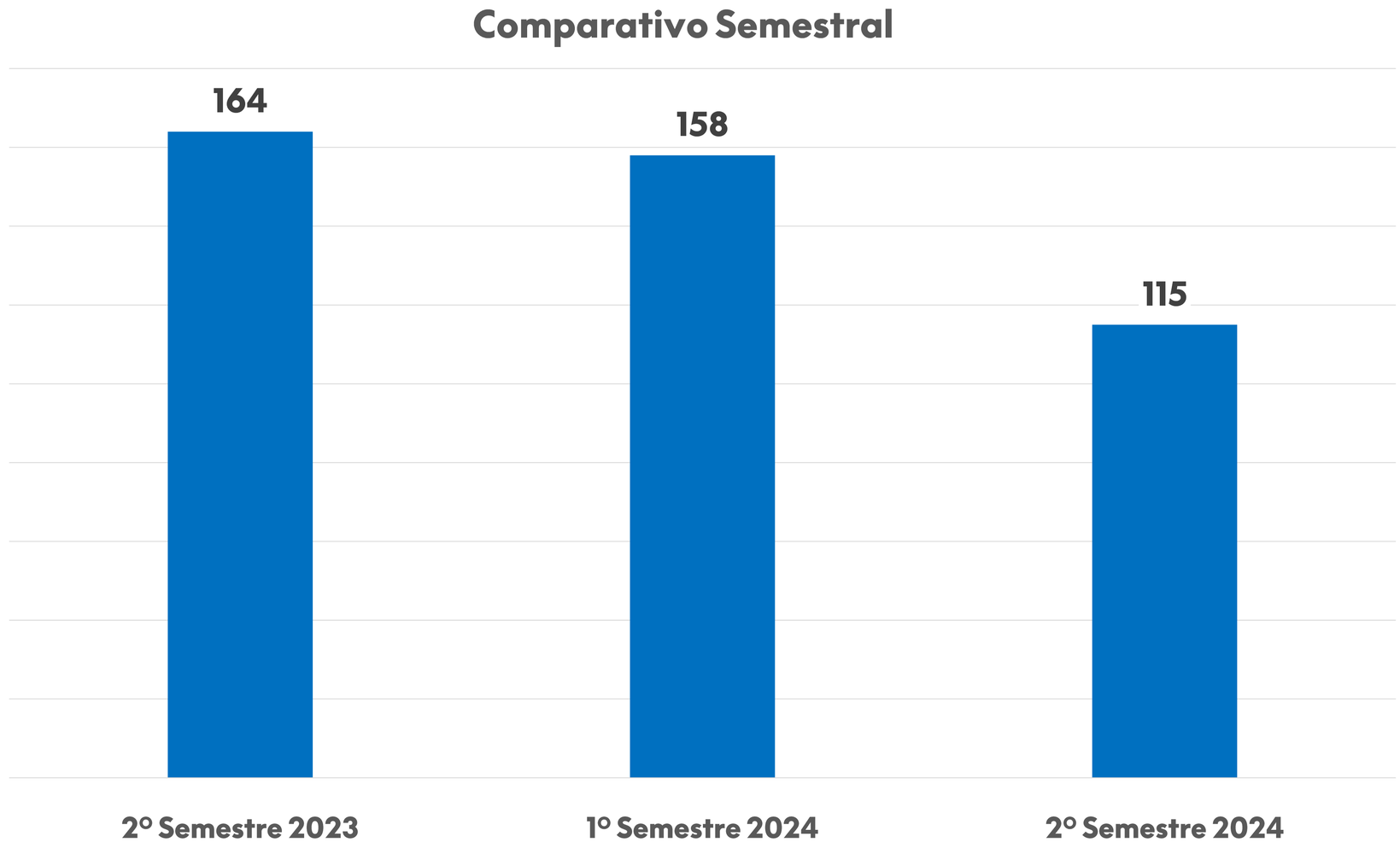
Percentual de Resolução



© 2024 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.

05. MÉTRICAS

Ouvidoria 2º Semestre



© 2024 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.

06. MELHORIAS REALIZADAS

Para proporcionar uma melhor experiência aos clientes o PayPal aprimorou algumas ferramentas internas, com o objetivo de agilizar as ações facilitando as atividades diárias dos analistas em seus atendimentos.

Foram realizadas iniciativas e programas para mapear os pontos de atenção necessários dentro do serviço de atendimento, além da manutenção nos monitoramentos e feedbacks aplicados regularmente aos times com o objetivo de identificar áreas de melhorias e também promover o reconhecimento de boas práticas.

Sempre com o foco no cliente também foram realizadas reuniões integrativas com diversas áreas para avaliar e revisar os casos mais críticos e assim, trazer a resolução mais assertiva para os clientes.

© 2024 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.

07. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria é um canal de segunda Instancia disponibilizado pelo PayPal para atender e fornecer resoluções para as demandas recebida dos clientes com eficiência e transparência buscando proporcionar satisfação e fidelização de seus clientes.

Ouvidoria PayPal 0800 047 4224.

© 2024 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.



© 2024 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.