Relatório Semestral da Ouvidoria

Período: 1º Semestre de 2024 (01/01/2024 a 30/06/2024)

Publicação do relatório nos termos da Resolução BCB N°28

PayPal

Índice

Os tópicos abordados:

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

© 2024 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Apresentação

Relatório Semestral de 2024

O objetivo deste relatório é apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do PayPal no 1º semestre de 2024 (período de 1 de janeiro à 30 de junho de 2024).

Este relatório tem como base regulatória a Resolução BCB No 28, de 23 de outubro de 2020, é à Auditoria Interna e à Diretoria do PayPal, bem como é divulgado 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) 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, 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.

Mensagem da Ouvidoria

O PayPal tem o compromisso de ouvir atentamente os clientes e buscar, sempre que possível, uma resolução rápida e completa, de maneira justa, transparente e consistente com nossa cultura de fazer o que é certo, concentrando-se nas necessidades de nossos clientes e cumprindo as obrigações regulatórias.

Na Ouvidoria, cada manifestação (sugestão, reclamação ou elogio) é revisada avaliando toda a jornada do cliente, visando identificar melhorias que possam efetivamente aprimorar nossos serviços e processos e proporcionar a melhor experiência para nossos clientes.

© 2024 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 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.

- Número disponível no site do PayPal em Fale Conosco



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.

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.

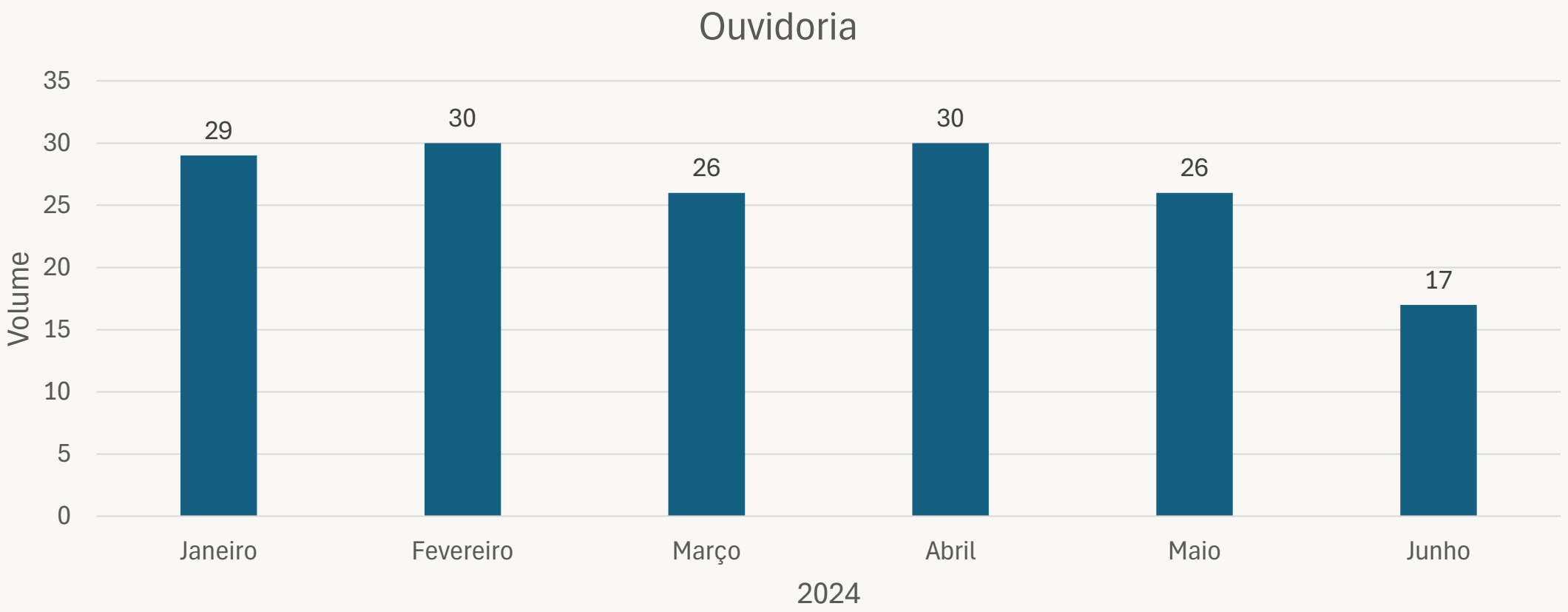
•**Procedentes não solucionadas** – da mesma forma que no caso anterior, existem indícios de motivos reais para a reclamação, mas ela ainda está em processo de levantamento de dados, análise ou decisão por parte das áreas envolvidas.

•**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.

Métricas

OUVIDORIA 1º SEMESTRE



© 2024 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Métricas

OUVIDORIA 1º SEMESTRE

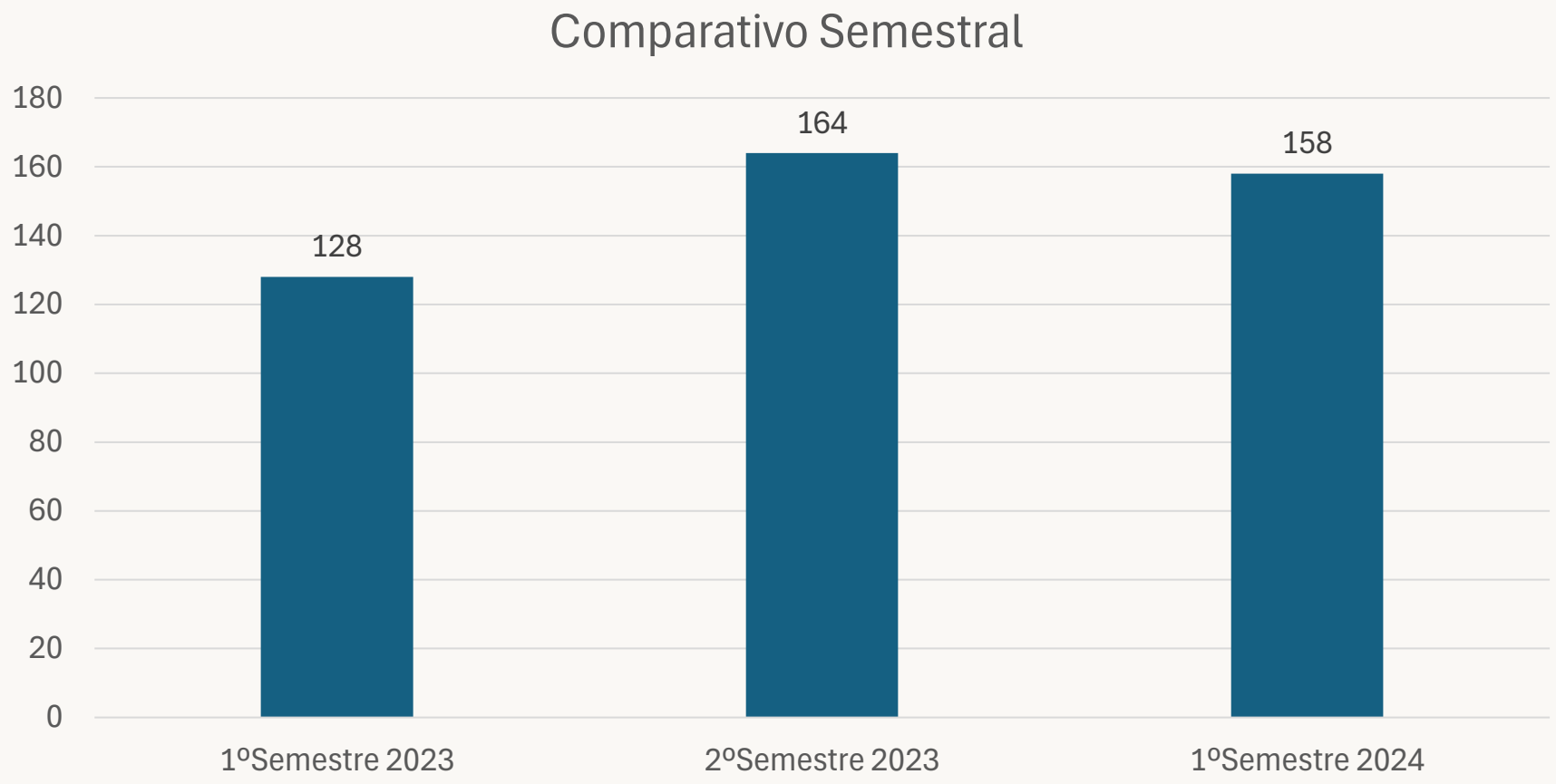
No 1º semestre de 2024, foram registradas 158 demandas no canal da Ouvidoria, sendo que:

- 100% das demandas foram solucionadas.
- O tempo médio de resolução foi de 6 dias.
- 13,3% casos foram classificados como “procedentes solucionados”.
- 86,7% casos foram classificados como “improcedentes”.
- Foi utilizada a prorrogação prevista na Resolução BCB Nº28 para análise interna do departamento técnico em apenas 4 casos.

© 2024 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Métricas

OUVIDORIA SEMESTRAL



© 2024 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Melhorias Realizadas

O PayPal prima por oferecer um serviço de excelência e a Ouvidoria é um canal chave para identificar e apoiar na satisfação do cliente.

Entre as melhorias implementadas foram realizados treinamentos de reciclagem ao time da Ouvidoria reforçando os processos internos para que estejam sempre atualizados e engajados nas atividades diárias.

Revisões e ajustes nos formulários de monitoria da qualidade que avaliam os analistas com o objetivo de priorizar sempre uma resolução rápida e eficiente com base nos processos internos do PayPal.

Manutenção das reuniões integradas com diferentes áreas a fim de revisitar os processos que impactam o usuário final evitando novos contatos pelo mesmo motivo.

© 2024 PayPal Inc. Confidential and proprietary.

Considerações Finais

A Ouvidoria busca entender as necessidades e expectativas dos clientes, com empatia e respeito, aproveitando as oportunidades para propor melhorias e adequação dos processos do PayPal, visando proporcionar uma boa experiência ao cliente.

Ouvidoria PayPal 0800 047 4224.

© 2024 PayPal Inc. Confidential and proprietary.