PayPal

Período: 1º Semestre de 2025 (01/01/2025 a 30/06/2025)

Publicação do relatório nos termos da Resolução BCB Nº 28

2025

© 2025 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.

Indice

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

© 2025 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.

1. APRESENTAÇÃO

O objetivo deste relatório é apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do PayPal no 1º semestre de 2025 (período de 1 de janeiro à 30 de junho de 2025).

Este relatório tem como base regulatória a Resolução BCB No 28, de 23 de outubro de 2020, é disponibilizado 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 ao 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 equipe 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.

© 2025 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.

2. MENSAGEM DA OUVIDORIA

A Ouvidoria desempenha um papel essencial na interação dos clientes com o PayPal, atuando como um canal para acolher manifestações como reclamações, sugestões, elogios e dúvidas.

Com foco na transparência e no respeito, cada interação é tratada de forma personalizada, buscando compreender a jornada completa do cliente e antecipar suas necessidades. Esse cuidado reflete o compromisso da Ouvidoria com a excelência no atendimento e com o fortalecimento da confiança com os clientes.

Além disso, a Ouvidoria contribui ativamente para o aprimoramento contínuo dos processos internos, identificando oportunidades de melhoria e promovendo ajustes que elevam a qualidade dos serviços oferecidos pelo PayPal.

© 2025 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.

3. DIVULGAÇÃO DO CANAL DA OUVIDORIA

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 a clientes e usuários do PayPal. A Ouvidoria está disponível de 2ª à 6ª feira (exceto feriados), 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.

© 2025 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.

4. CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

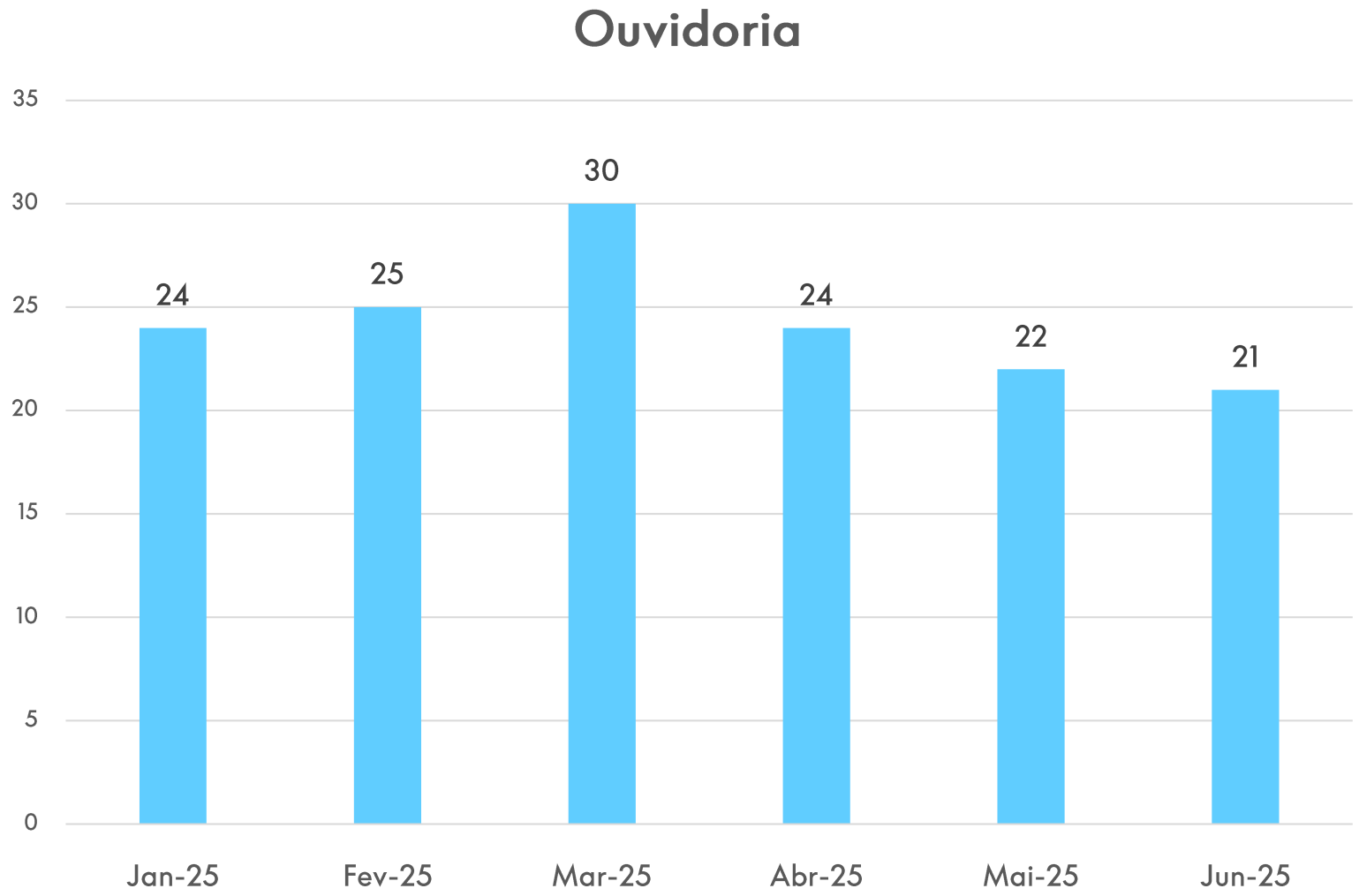
As reclamações são classificadas como:

Procedentes Solucionadas	Procedentes não solucionadas	Improcedentes
Quando há motivos que justificam o reclamante abrir a demanda na Ouvidoria e a resposta foi concluída a favor do reclamante.	Há motivos que justificam a reclamação, mas ela ainda está em processo de levantamento de dados, análise ou decisão por parte das áreas envolvidas.	A reclamação foi recebida e registrada pela Ouvidoria, mas o resultado da análise, concluiu que houve um erro de julgamento por parte do reclamante e, portanto, é improcedente. Os motivos que levaram a tal entendimento, são informados ao cliente/usuário na resposta conclusiva fornecida pela Ouvidoria.

© 2025 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.

5. METRICAS

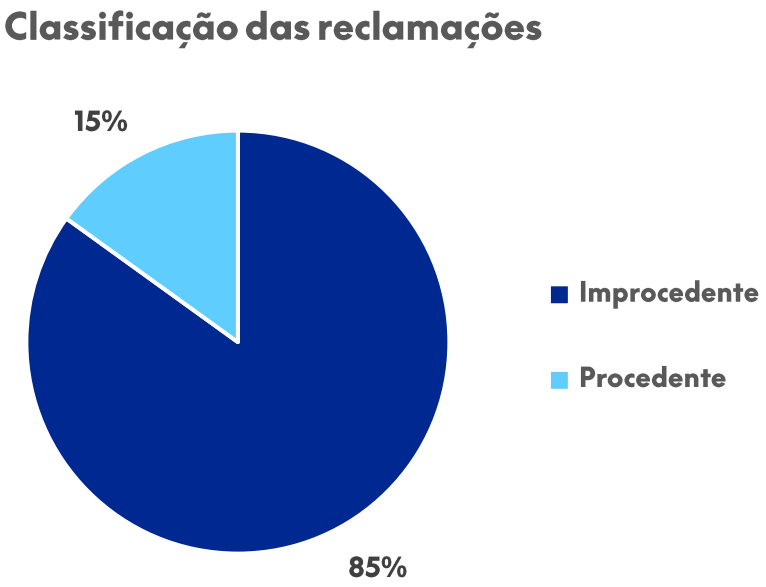
Ouvidoria 1º Semestre de 2025



© 2025 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.

5. METRICAS

Ouvidoria 1º Semestre de 2025





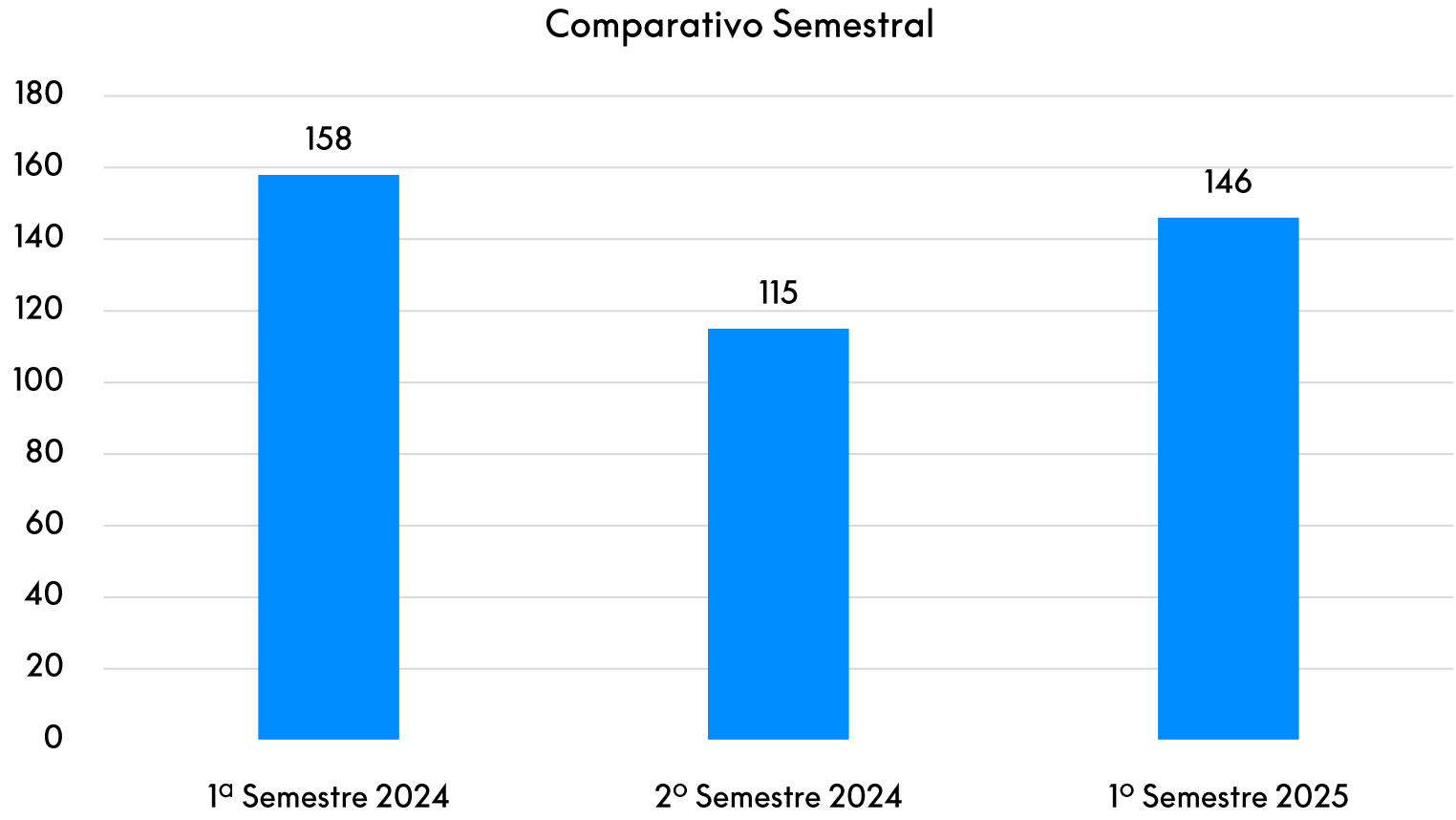
- Tempo médio de conclusão do caso em 5 dias.

- Não foi utilizada a prorrogação prevista na Resolução BCB Nº28.

© 2025 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.

5. METRICAS

Ouvidoria 1º Semestre de 2025



© 2025 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.

6. MELHORIAS REALIZADAS

Com o compromisso de oferecer uma experiência cada vez mais eficiente aos clientes, o PayPal desenvolveu iniciativas e programas voltados ao mapeamento de pontos de atenção no atendimento. Essas ações foram acompanhadas por rotinas contínuas de monitoramento e aplicação de feedbacks aos times, com o objetivo de identificar oportunidades de melhoria e reconhecer boas práticas que contribuem para a excelência no serviço prestado.

Além disso, foram realizadas reuniões integrativas com diversas áreas da empresa, focadas na análise dos casos mais críticos. Essa abordagem colaborativa permitiu buscar soluções mais assertivas e alinhadas às necessidades dos clientes, reforçando o foco na qualidade e na resolutividade do atendimento.

© 2025 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria é um espaço dedicado a ouvir e resolver as demandas dos clientes com agilidade, transparência e cuidado, sempre com o compromisso de garantir uma experiência positiva e satisfatória.

Ouvidoria PayPal 0800 047 4224.

© 2025 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.



© 2025 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.