PayPal

Período: 2º Semestre de 2025 (01/07/2025 a 31/12/2025)

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 2025 (período de 1 de julho à 31 de dezembro de 2025).

Este relatório tem como base regulatória a Resolução BCB No 28, de 23 de outubro de 2020, é apresentado à Auditoria Interna e à Diretoria do PayPal, bem como é divulgado no website do PayPal no endereço www.paypal.com 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.

02. 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

© 2024 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.

03. 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 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 há motivos que justificam o reclamante abrir a demanda na Ouvidoria e a resposta foi concluída a favor do reclamante.

Procedentes não solucionadas

Há motivos que justificam a reclamação, mas ela ainda está em processo de levantamento de dados, análise ou decisão por parte das áreas envolvidas.

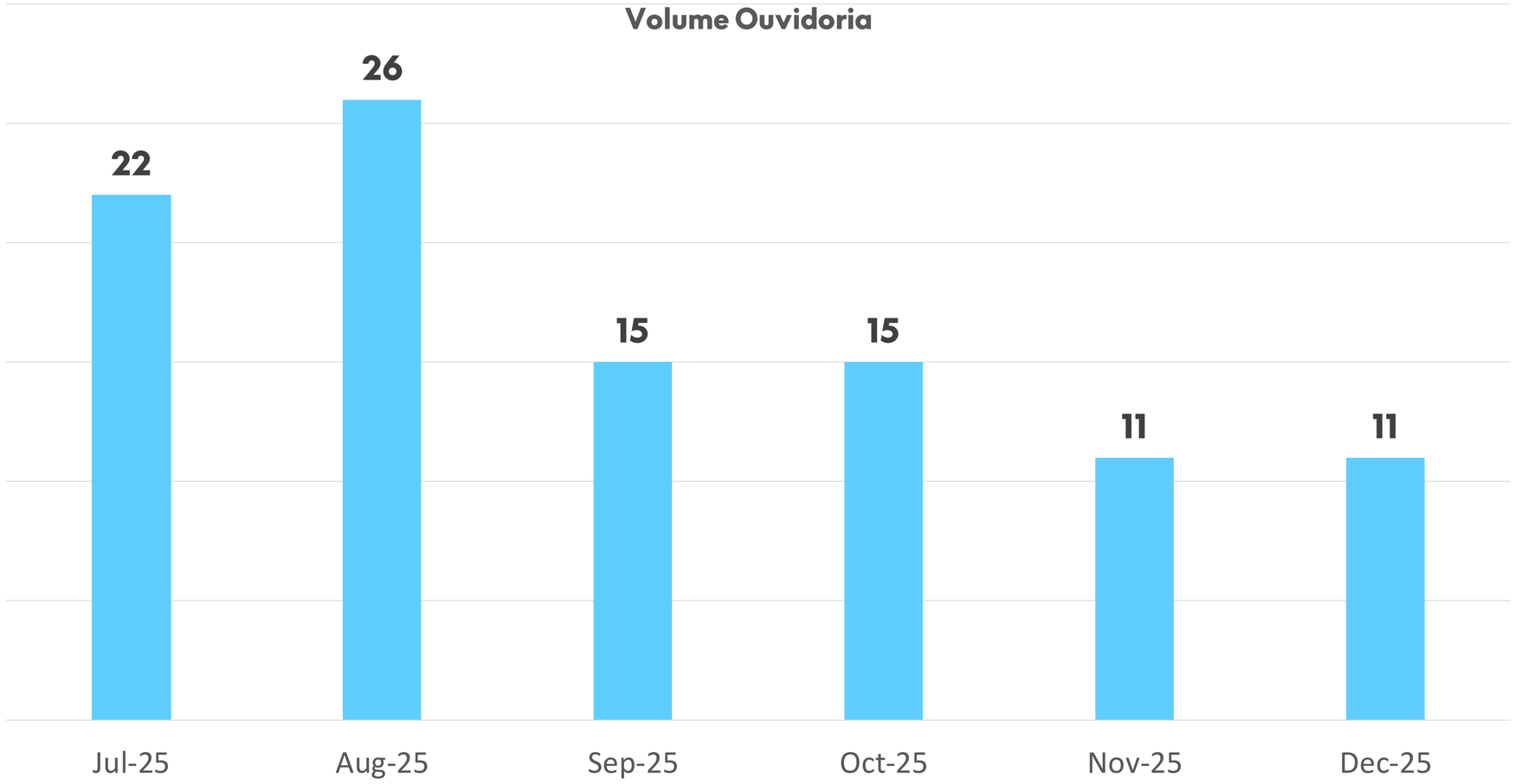
Improcedentes

A reclamação foi recebida e registrada pela Ouvidoria, mas como resultado da análise, conclui-se que houve erro de julgamento do reclamante e, portanto, 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



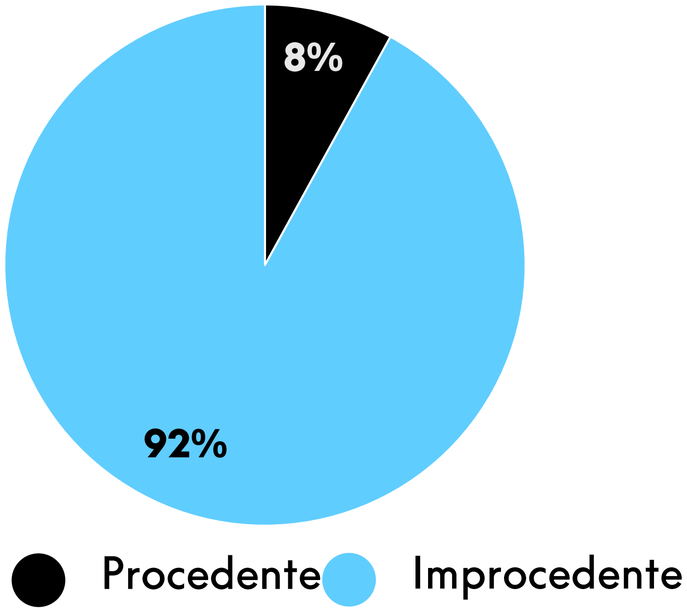
© 2024 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.

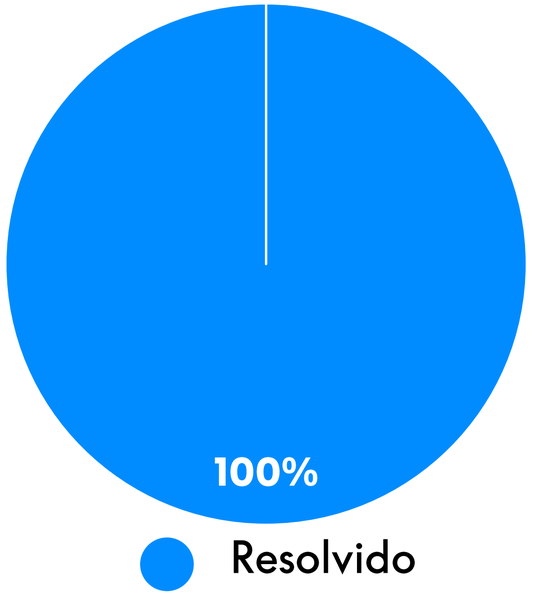
05. MÉTRICAS

Ouvidoria 2º Semestre

- Tempo médio de conclusão do caso em **6 dias.**

- A prorrogação prevista na Resolução BCB Nº28 foi usada em 1 caso.

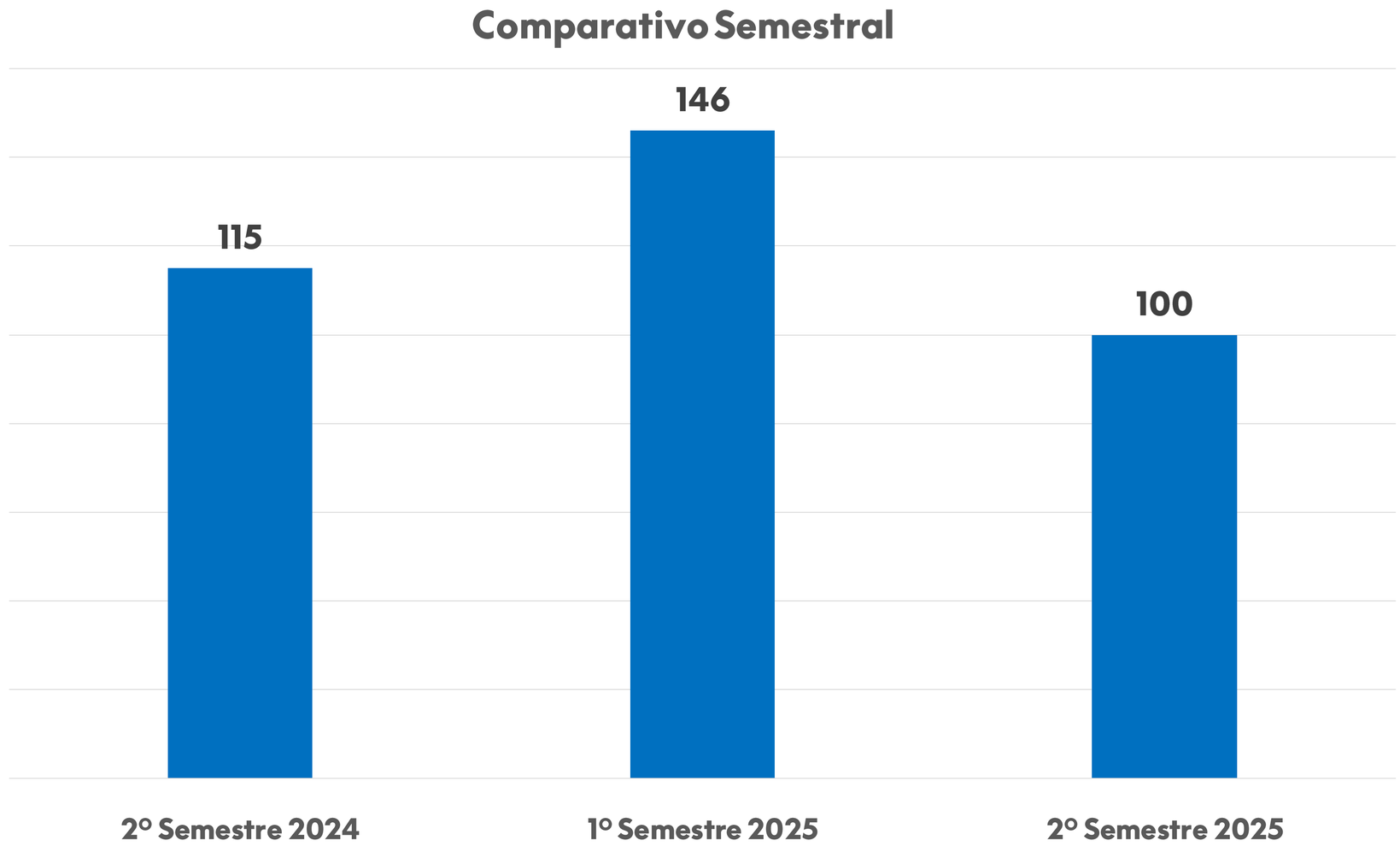




© 2024 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.

05. MÉTRICAS

Ouvidoria 2º Semestre



© 2024 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.

06. 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.

© 2024 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.

07. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria é um canal dedicado a ouvir e resolver as demandas dos clientes com agilidade, transparência e cuidado, fortalecendo a confiança e impulsionando a melhoria contínua da experiência.

Ouvidoria PayPal 0800 047 4224.

© 2024 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.



© 2024 PayPal Inc. | Confidential and Proprietary.