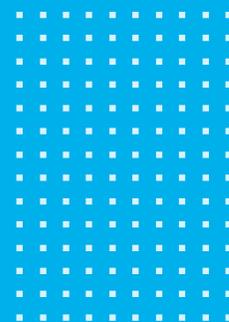




**mercado
pago**



RELATÓRIO DE

OUVIDORIA

1º semestre | 2020



SUMÁRIO

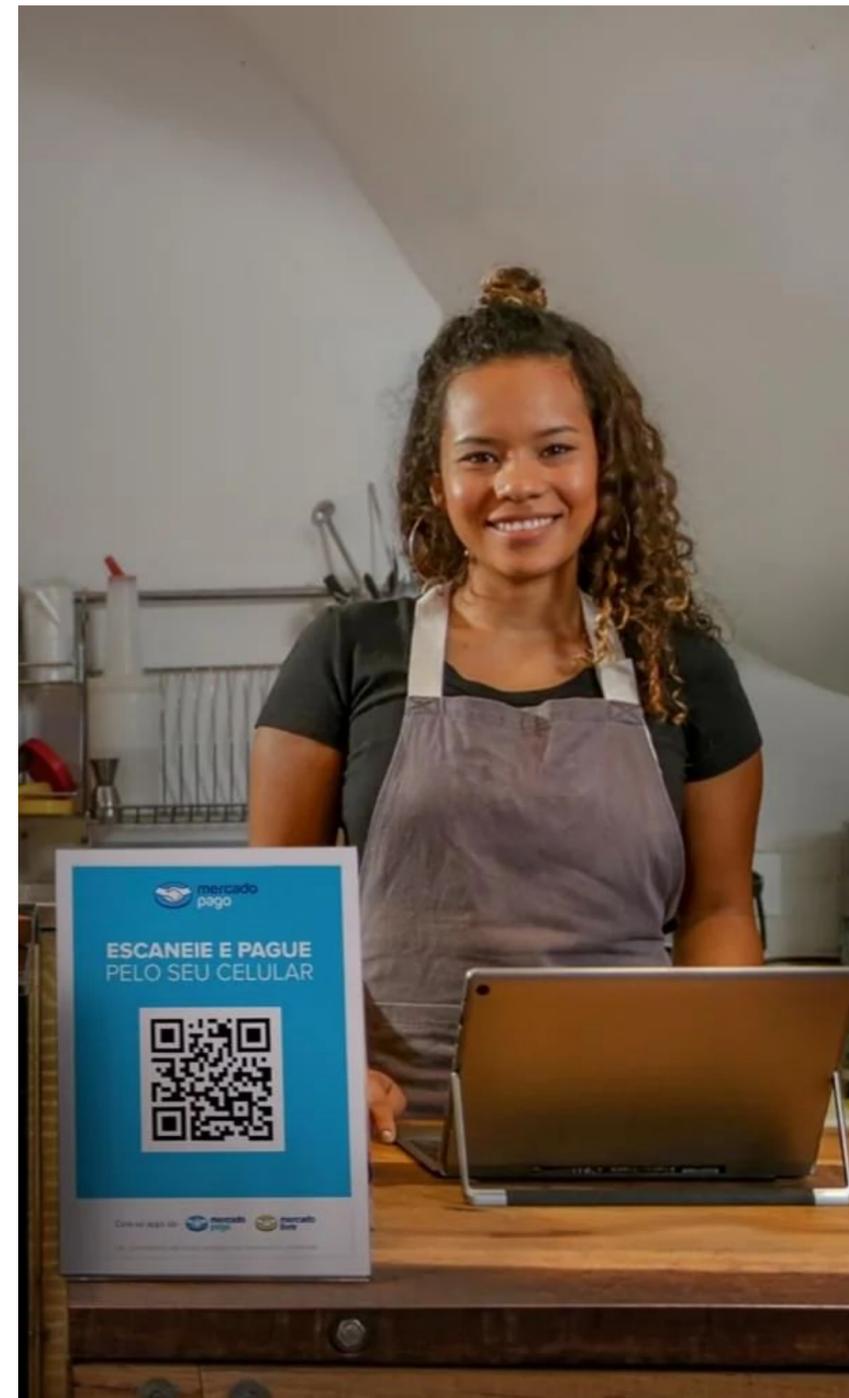
Apresentação	03
Mensagem da Ouvidoria	04
Uma jornada de novidades	05
Canais de Atendimento	07
Nossos números de Atendimento	08
• Ouvidoria e Bacen	09
• Consumidor.gov.br	10
Nosso impacto social	11
Conclusão	12



APRESENTAÇÃO

Apresentamos o **relatório de Ouvidoria do Mercado Pago referente ao 1º semestre de 2020**, de acordo com os termos da Resolução n.º 4.433, de 23 de julho de 2015, e normas complementares sobre as atividades da Ouvidoria.

Neste documento, mostraremos como buscamos gerar melhores experiências aos nossos usuários, seja por meio do lançamento de novos produtos que democratizam o acesso ao dinheiro, mas também pela valorização de um relacionamento com nossos clientes e parceiros.



MENSAGEM DA OUVIDORIA



Nós do Mercado Pago, com o nosso amplo portfólio tecnológico, temos como objetivo facilitar o acesso aos meios de pagamento com solidez e segurança, contribuindo assim para a democratização do acesso ao dinheiro. Queremos estar presentes no cotidiano de todos os nossos usuários, motivo pelo qual oferecemos uma diversidade de canais de contato - **Ouvidoria, SAC, Whatsapp, Redes Sociais, Chat, telefone e e-mail** - o que reforça o comprometimento da nossa instituição.

A equipe da Ouvidoria não é focada somente em oferecer resolução de eventuais problemas que acontecem no nosso site. Busca, sobretudo, **ouvir e entender as sugestões de nossos clientes, ensiná-los sobre as boas práticas** sobre as diversas ferramentas do Mercado Pago, e também compreender os motivos que levam às reclamações recebidas para implementação de melhorias internas. Estamos sempre em constante evolução para proporcionar a melhor experiência aos nossos usuários, que podem contar com o auxílio de nossa equipe especializada, 24 horas por dia, ao longo de toda a sua trajetória!



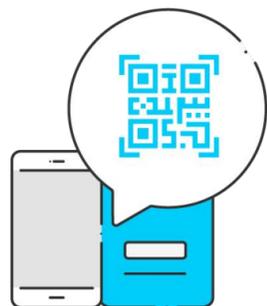
Ricardo Lagreca Siqueira
Diretor jurídico responsável pela ouvidoria

UMA JORNADA DE NOVIDADES

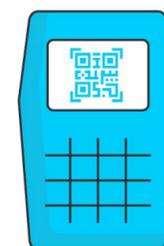
Nos orgulhamos em sermos uma Fintech **líder em meios de pagamentos na América Latina**. Mais de 10 milhões de pessoas confiam em nós todos os dias e reforçamos neste conteúdo como estamos cuidando de nossos usuários visando garantir a melhor experiência ao usar os serviços que temos disponíveis.

Destacamos abaixo alguns dos lançamentos do último semestre, garantindo soluções que os apoiem nos seus objetivos de gestão financeira.

..... ● Janeiro 20

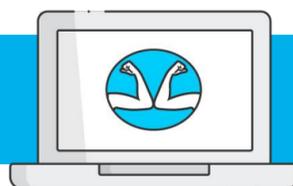


Possibilitamos a opção de **saque sem cartão** nos caixas eletrônicos do Banco24Horas, necessitando apenas do QR Code



Para os usuários da maquininha **Point Pro**, disponibilizamos a opção de **Código QR**, ampliando as possibilidades de recebimento

..... ● Março 20



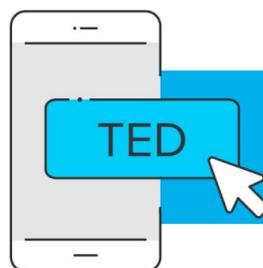
Redesenhamos os atalhos da tela inicial, tornando o uso da carteira digital mais fácil e simples. Esta mudança ofereceu aos nossos clientes acessos de acordo com a sua preferência de uso.

UMA JORNADA DE NOVIDADES

● Abril 20



Lançamos a seção **Amigos**

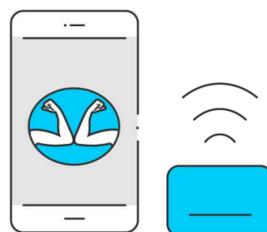


Lançamos a opção de transferências via **TED**



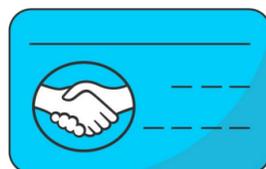
Reorganizamos a **navegação entre os aplicativos** Mercado Pago e Mercado Livre.

● Maio 20



Oferecemos a opção de adicionarem seu Auxílio Emergencial e FGTS diretamente nas suas contas do Mercado Pago, a partir do uso do Cartão de Débito Virtual Caixa.

● Junho 20



Lançamos nosso **novo cartão Mercado Pago**, em que os usuários podem fazer compras em lojas físicas na função débito e **pela internet com a função “crédito a vista”**.



Disponibilizamos o serviço de **“Assinaturas”**; uma solução de pagamento que apoia àqueles que têm negócios com sistemas de recorrência,

Caso nossos usuários tenham alguma dúvida ou dificuldade ao utilizar nossos serviços, eles podem entrar em contato conosco nos seguintes meios:

CANAIS DE ATENDIMENTO DO MERCADO PAGO

SAC MERCADO PAGO

0800 637 7246

0800 650 2121 (Atendimento para pessoas com deficiência auditiva/fala)

Canal de atendimento para informações, dúvidas ou problemas sobre os produtos ou serviços do Mercado Pago.

Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

FALE CONOSCO

mercadopago.com.br/ajuda - Canais disponíveis¹:

- EMAIL
Canal para atendimento por e-mail.
- CHAT
Canal para conversas on-line via website.
- WHATSAPP
Canal para conversas on-line via smartphones pelo aplicativo WhastApp.
- C2C (“Click to call”)
Atendimento por telefone proativo mediante pedido do cliente

OUIDORIA MERCADO PAGO

0800 688 4365

0800 650 5656 (Atendimento para pessoas com deficiência auditiva/fala)

Canal para demandas não solucionadas no SAC e demais canais de atendimento.

Atendimento telefônico: disponível em dias úteis, das 9h às 18h e e-mail: disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

REDES SOCIAIS

Canal para informações e dúvidas dos clientes.

 facebook.com/MercadoPagoBrasil

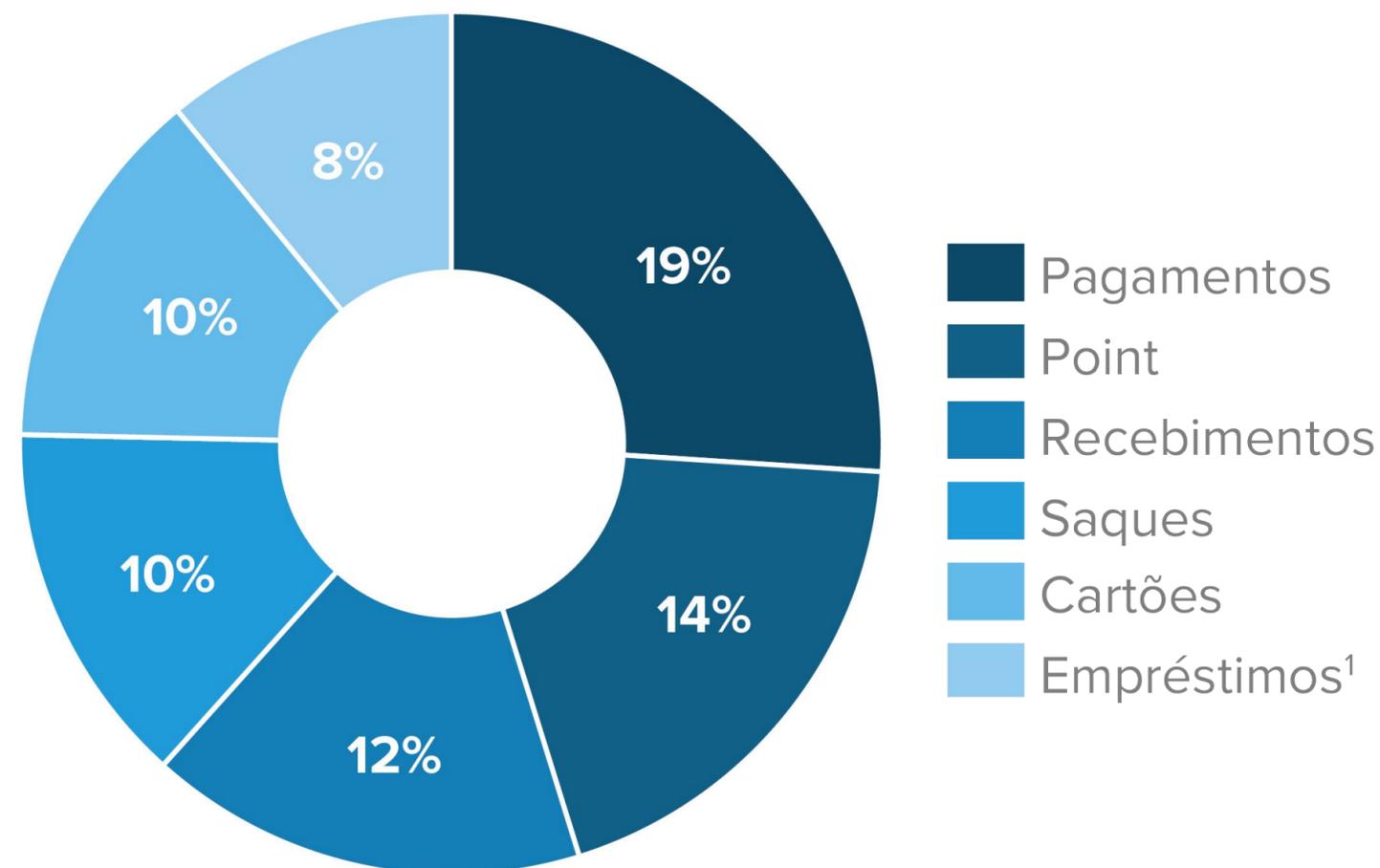
 twitter.com/MercadoPagoBR

¹: O canais de chat, whatsapp e C2C, estão sujeitos a disponibilidade da equipe de atenção ao cliente.

NOSSOS NÚMEROS DE ATENDIMENTO

O 1º semestre de 2020 apresentou diversos desafios. Passamos por um contexto inédito e, devido a situação de isolamento social, o hábito do brasileiro mudou de uma maneira considerável. Pessoas que antes estavam acostumadas a ir a agências bancárias passaram a utilizar os aplicativos e contas digitais.

Por esse motivo, registramos um aumento significativo no volume de transações. Neste período, foram **mais de 370 milhões de operações realizadas no Mercado Pago, das quais somente 0,53% geraram um contato** com nossas equipes de atendimento. Ao lado, destacamos os maiores motivos de contato:



¹ Somos correspondentes bancários para empréstimos

OUVIDORIA MERCADO PAGO

Se nossos usuários entrarem em contato com os canais de atendimento, mas não receberem uma resposta satisfatória, eles tem a opção de contato com a 2ª instância. Nosso principal compromisso é oferecer a melhor experiência e resolver casos que não solucionamos nos outros canais.



2,7% das pessoas que falaram com as equipes de atendimento recorreram à Ouvidoria, somando **40.049 atendimentos** no 1º semestre de 2020.



85,4% dos casos foram encerrados em 5 dias úteis.



Para Bacen, **95% dos casos** foram respondidos dentro do prazo regulamentar de 10 dias úteis*.

BACEN

Também atendemos demandas por meio do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), disponibilizado pelo Banco Central do Brasil, em cumprimento com os requisitos da Circular nº 3729, de 17 de novembro de 2014.

CONSUMIDOR.GOV.BR

O Mercado Pago também está presente e disponibiliza atendimento para seus clientes pelo site www.consumidor.gov.br, plataforma da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

Pelo empenho em resolver os problemas dos clientes e suas reclamações no Mercado Pago e Mercado Livre, recebemos a certificação "Empresa Amiga da Justiça" do Tribunal de Justiça de São Paulo pelo 4º ano consecutivo.

Nesta plataforma somos **referência** para as empresas do mesmo setor. No primeiro semestre de 2020, respondemos **100% das reclamações** em um prazo médio de 4,6 dias.

Visão comparativa dos indicadores

	Reclamações respondidas	Prazo médio de resposta (dias)	Índice de satisfação (1 a 5)
	100%	4,6	3,1
 <p>Outras Empresas*</p>	97,9%	6,9	3,1

*Empresas classificadas como Empresas de Pagamento Eletrônico referente ao 1º Semestre de 2020.

NOSSO IMPACTO SOCIAL

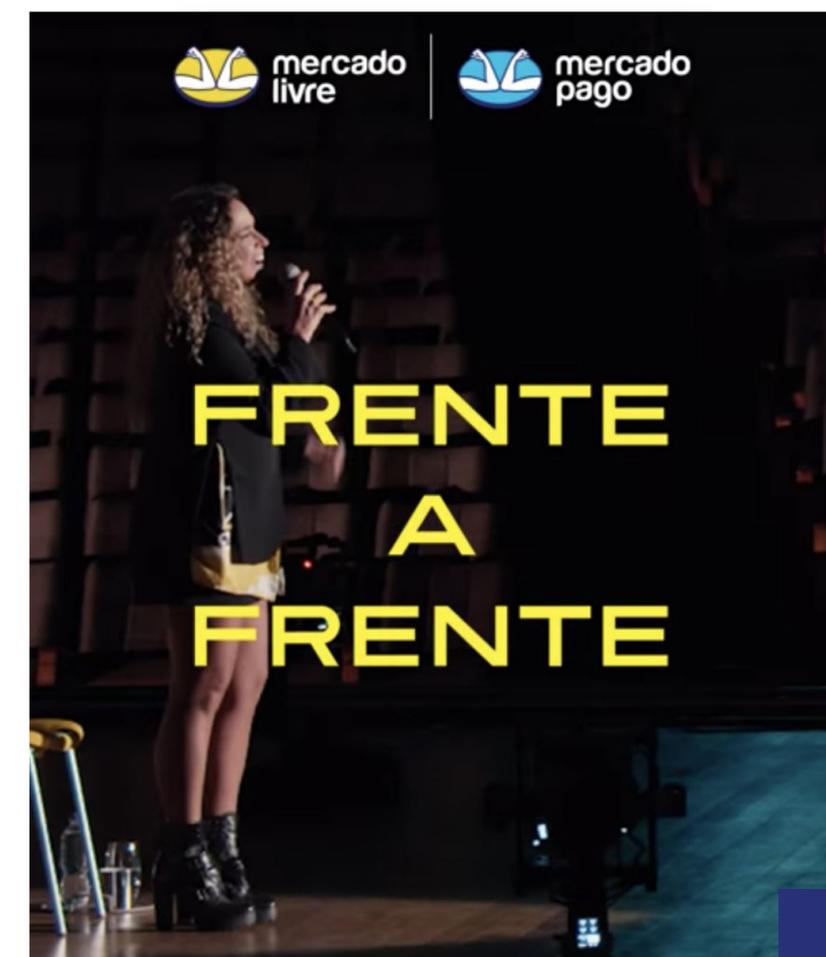
Não obstante todo o empenho tecnológico do Mercado Pago para contribuir com a democratização do acesso ao dinheiro ao conferir oportunidades a todos da sociedade, **queremos também fomentar a cultura de doação digital e fazer a diferença sobretudo em tempos difíceis como os vivenciados nos últimos meses.**

Pensando nisso, dentre outras iniciativas, o Grupo Mercado Livre criou a ação [“Frente a Frente”](#), onde convidou artistas brasileiros para se apresentarem em um show particular voltado para heróis brasileiros: **enfermeiros que atuam na linha de frente na pandemia, junto a pacientes com COVID19 no Brasil.** Estas Lives, simbolizam o nosso agradecimento a todos os profissionais de saúde e divulgamos a parceria com a Cruz Vermelha Brasileira e a Ong Banco de Alimentos, ao mobilizar recursos usando a plataforma de pagamento do Mercado Pago.



Até o mês de junho/20:

- Arrecadamos **mais de R\$ 540 mil em doações**, verba que foi destinada à Cruz Vermelha.
- Distribuimos **mais de 43 mil quilos de alimentos** junto à Ong Banco de Alimentos.
- Investimos **mais de R\$ 20 milhões** para apoiar os pequenos vendedores em nossas plataformas.



CONCLUSÃO

O 1º semestre de 2020 ficou marcado por muitos desafios, alguns inerentes ao nosso propósito de levar ferramentas financeiras aos brasileiros, outros ligados à mudanças impostas pela pandemia. Em ambos cenários, nos orgulhamos dos resultados conquistados, sabendo que o impacto das nossas ações vai além dos nossos usuários, contemplando também o reconhecimento aos profissionais da linha de frente da batalha ao Covid-19.

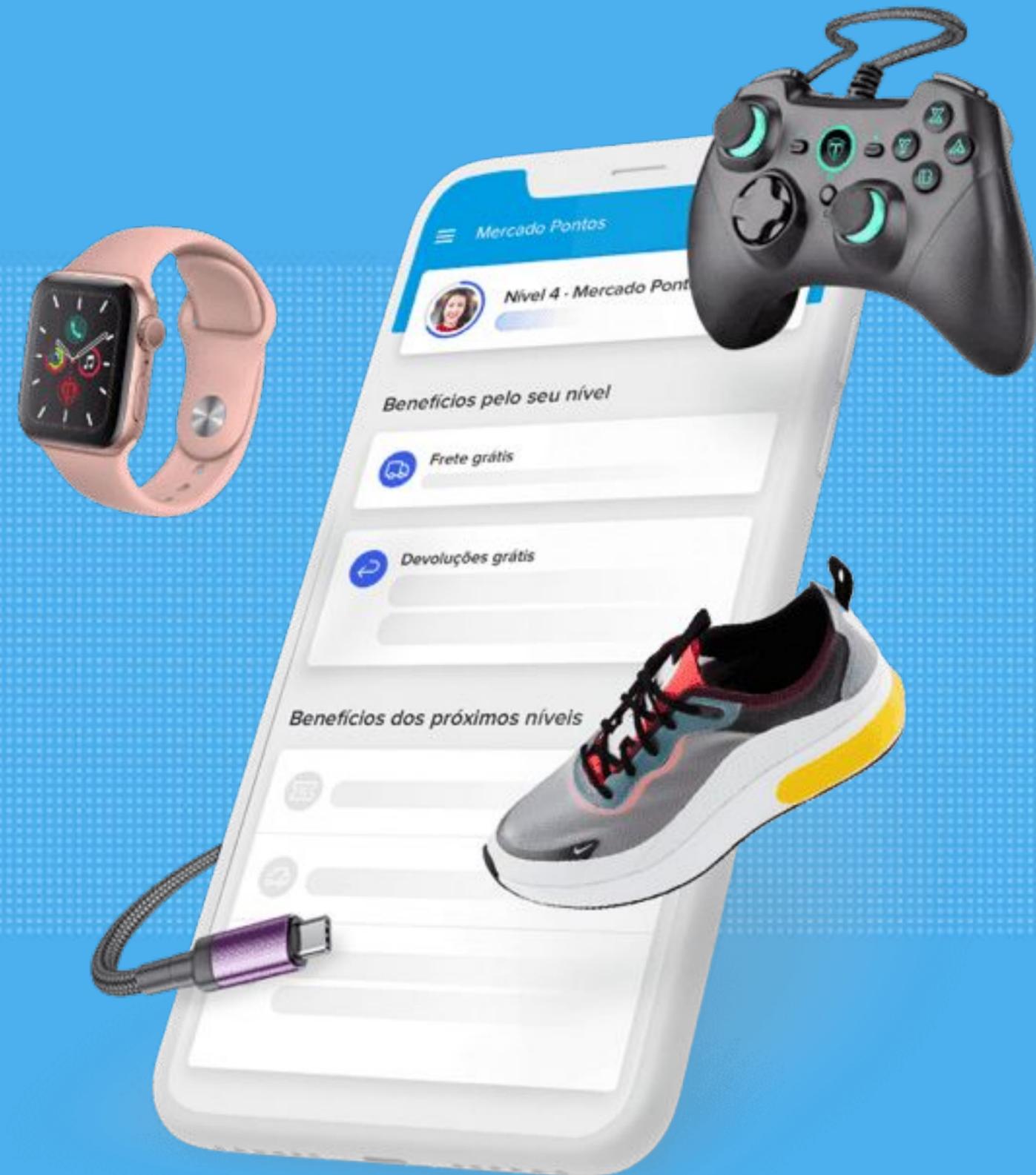
Esperamos um segundo semestre tão desafiador quanto o anterior, entretanto, seguimos esperançosos com aquilo que vamos proporcionar aos nossos usuários, colaboradores e parceiros.

Temos **mais inovações planejadas, novas melhorias** em nossos processos e serviços e uma responsabilidade de garantir para nossos usuários **soluções financeiras rápidas, práticas e seguras.**





mercado pago



Relatório de Ouvidoria
1º Semestre de 2020

[mercadopago.com.br](https://www.mercadopago.com.br)