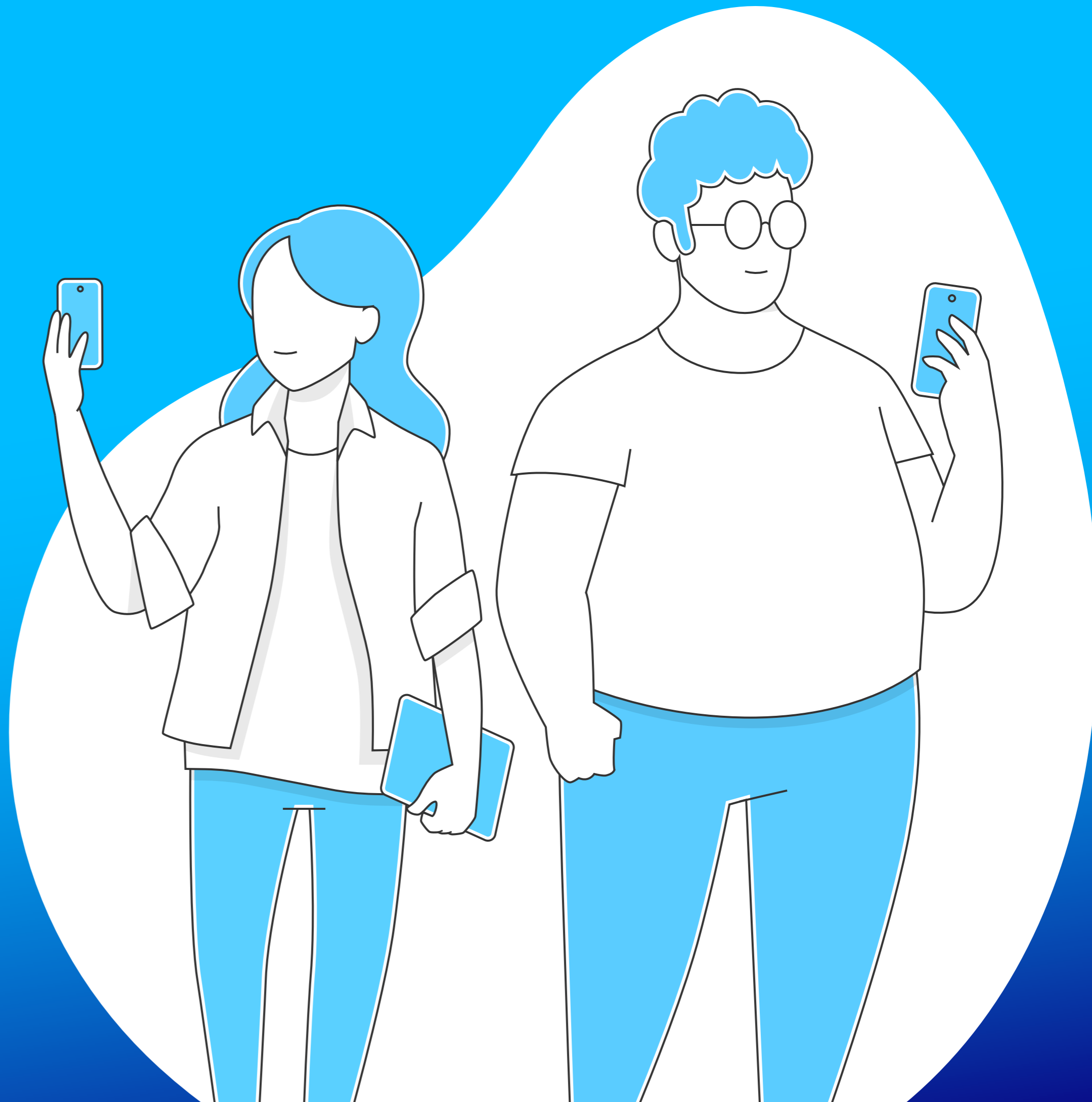


RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2021



mercado
pago



SUMÁRIO

- 03.** APRESENTAÇÃO
- 04.** MENSAGEM DA OUVIDORIA
- 05.** PROPÓSITO
- 06.** PRINCÍPIOS
- 07.** RELACIONAMENTO COM USUÁRIO
- 08.** CANAIS DE ATENDIMENTO
- 10.** RESULTADOS
 - 11.** OUVIDORIA
 - 12.** BACEN
 - 13.** PROCON
 - 14.** CONSUMIDOR.GOV
 - 15.** LGPD



APRESENTAÇÃO

Apresentamos o relatório da Ouvidoria do MercadoPago.com Representações Ltda, Mercado Crédito Sociedade e Crédito, Financiamento e Investimento S.A., em conjunto com Mercado Pago, denominadas como “Instituições”, na qualidade, respectivamente, de Instituição de Pagamento e de Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento, referente ao 1º semestre de 2021, em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860 e da Resolução BCB 28 do Banco Central do Brasil.

Nosso compromisso é fornecer uma excelente experiência a todos os nossos usuários, para isso, conduzimos nossas atividades e serviços nos mais altos padrões de qualidade e transparência. Nesse sentido, este documento contém informações sobre os canais de atendimento e dados quantitativos e qualitativos da Ouvidoria.

MENSAGEM DA OUVIDORIA

Durante o primeiro semestre de 2021, em função do novo cenário socioeconômico, em consequência da COVID-19, ficou ainda mais evidente a transformação mercadológica e social que estamos vivendo. Nessas circunstâncias, o Mercado Pago, possibilitou ainda mais a inserção e a democratização do acesso ao mercado financeiro, remodelando a forma com que nos relacionamos com os nossos usuários.

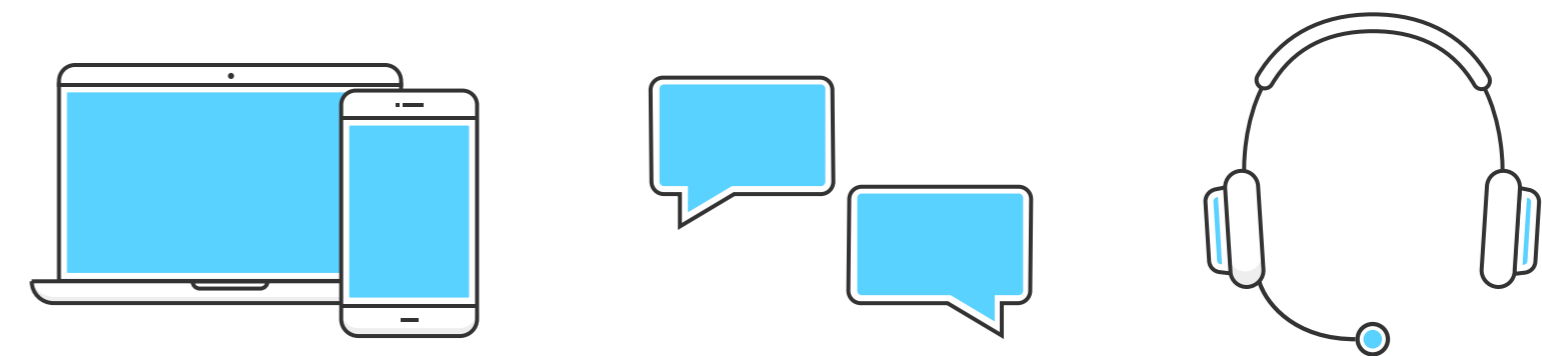
Desse modo, nos antecipamos às necessidades dos nossos clientes, expandindo e adaptando as nossas opções de produtos e serviços ofertados. Na prática, facilitamos e desburocratizamos os nossos processos, pensando na melhor experiência para o nosso cliente, que continua sendo a nossa prioridade, se tornando o centro de maior preocupação em qualquer tomada de decisão.

Nós, da Ouvidoria Mercado Pago, seguimos com protagonismo e autonomia, usufruindo dos aprendizados na relação entre instituição e consumidor, para que assim, possamos evoluir em nossos processos, nos tornando cada vez mais, um agente facilitador.

Com o foco no acolhimento, buscamos solucionar os impasses trazidos pelos nossos clientes de forma justa e imparcial. Além disso, seguimos com o objetivo de sermos cada vez mais transparentes e acessíveis, para que assim, possamos estabelecer uma relação próxima e de confiança.

Por fim, com essa consciência, respeitando a nossa responsabilidade junto à sociedade e reforçando o compromisso com os nossos usuários, apresentamos neste relatório o espelho dos nossos resultados entre janeiro e junho do ano de 2021.

Boa Leitura!



PROPÓSITO

**INSPIRAR CONFIANÇA
EM NOSSOS USUÁRIOS,
GERANDO EXPERIÊNCIAS
EXTRAORDINÁRIAS.**

PRINCÍPIOS



Oferecemos uma excelente experiência



Aprendemos com os nossos erros



Pensamos grande e a longo prazo



Nunca nos damos por vencidos



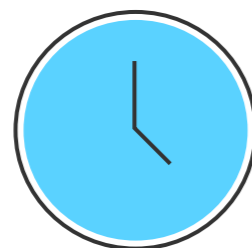
Buscamos superar nossos próprios limites



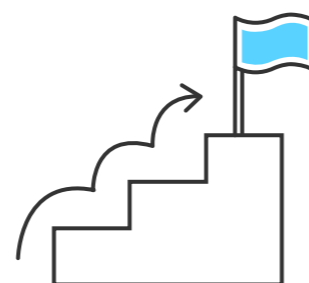
Fazemos as coisas com qualidade e de forma simples



Honramos com nossos compromissos



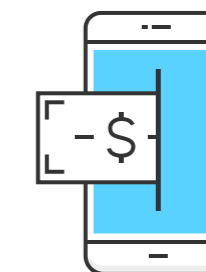
Vivemos cada minuto como oportunidade



Testamos e corrigimos até conseguir



Fomentamos o empreendedorismo e o desenvolvimento digital



Construímos ferramentas de impacto que democratizam o comércio eletrônico

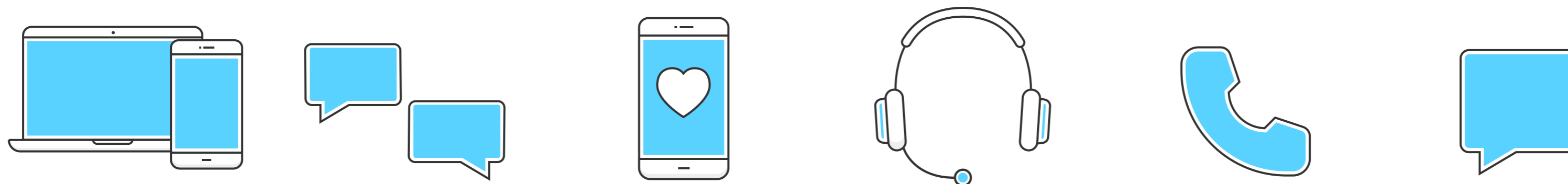
RELACIONAMENTO COM USUÁRIO

Somos uma empresa de tecnologia cujo objetivo é democratizar o comércio eletrônico, oferecendo a melhor plataforma e os serviços necessários para que pessoas e empresas possam comprar, pagar, vender, enviar, anunciar e gerir seus negócios na Internet.

Buscamos ser próximos dos nossos usuários, escutar e participar da jornada do cliente, para compreender e aperfeiçoar nossos serviços e entregar as melhores soluções digitais, visando sempre auxiliar o crescimento e as conquistas de nossos clientes.

A nossa Instituição está comprometida em promover a melhor experiência aos usuários e oferecer produtos e serviços com o mais alto padrão de qualidade!

Faça parte desta jornada e acompanhe os indicadores da Ouvidoria!



CANAIS DE ATENDIMENTO

SAC MERCADO PAGO

0800 637 7246

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.

OUVIDORIA MERCADO PAGO

0800 688 4365

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

Disponível em dias úteis, das 9h às 18h

REDES SOCIAIS

Canal para informações e dúvidas dos clientes.

 facebook.com/MercadoPagoBrasil

 twitter.com/MercadoPagoBR

FALE CONOSCO

mercadopago.com.br/ajuda

Canais disponíveis:

CHAT

Canal para conversas on-line via website.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Atendimento mediante pedido do cliente.

WHATSAPP

Canal para conversas on-line via smartphones.



Nota



**mercado
crédito**

Informamos que os dados quantitativos apresentados neste relatório referem-se às atividades do Mercado Pago como Instituição de Pagamento e Correspondente Bancário. A entidade Mercado Crédito com atuação de Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento iniciou suas atividades neste ano e até o momento não realizou a distribuição de produtos e serviços.

RESULTADOS

A gerência da Ouvidoria também realiza os atendimentos dos canais Bacen, Procon, Consumidor.GOV e LGPD. Durante o 1º semestre de 2021, **apenas 1,1%** dos usuários optaram por utilizar os canais de Ouvidoria, número que demonstra nosso compromisso em solucionar as reclamações nas equipes primárias de atendimento.

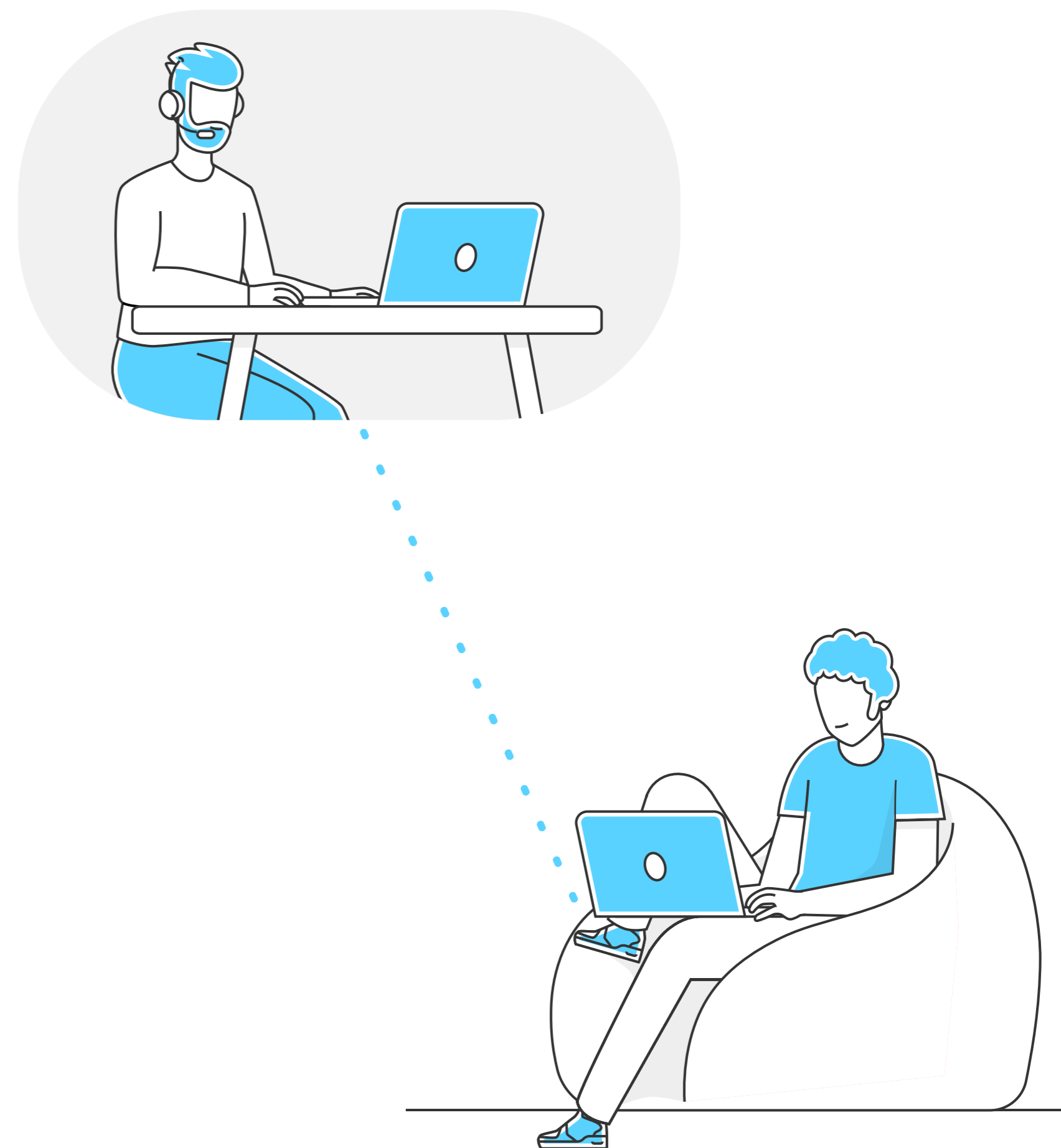
OUVIDORIA: **38.946**

BANCO CENTRAL: **7.369**

PROCON: **15.832**

CONSUMIDOR.GOV: **25.453**

LGPD: **1.277**



OUVIDORIA

→] ENTRADAS: **38.946**

📅 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: **2 DIAS ÚTEIS**

❤️ ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO^{**}: **3,46**

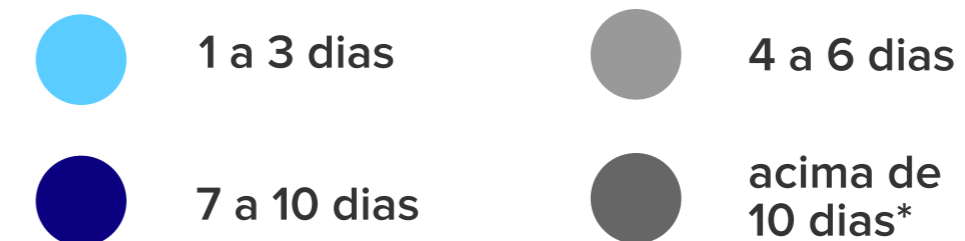
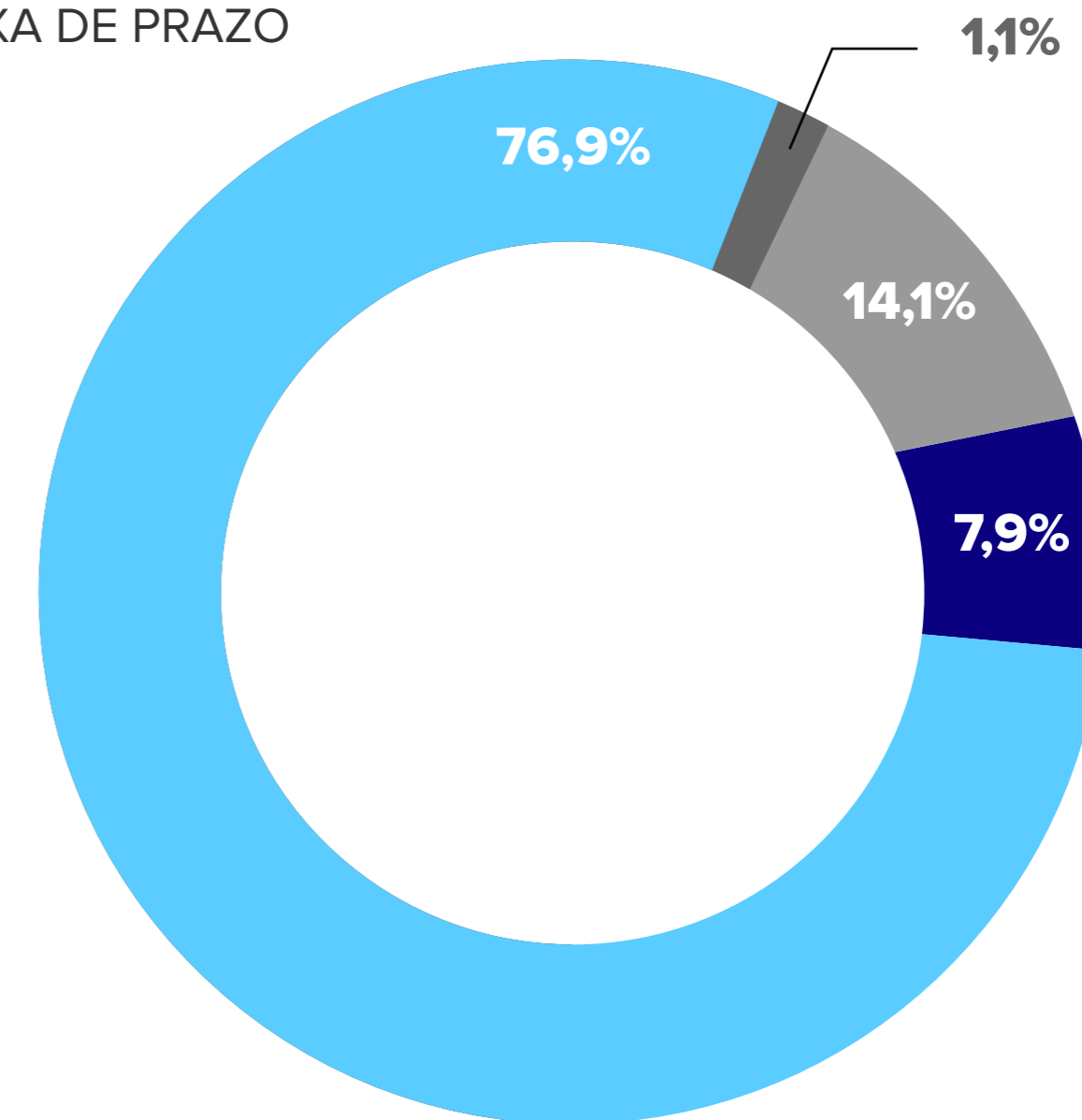
A Ouvidoria tem como objetivo ser uma ponte entre o usuário e o Mercado Pago, amparando todos que entraram em contato com os canais de primeira instância e procuram um novo atendimento. Atuamos com ética e transparência, preservando a imparcialidade na relação entre as partes, buscando a solução definitiva para os casos relatados.

Dentro da organização, potencializamos a voz do usuário ao dar visibilidade para oportunidades de melhorias em nossos produtos, serviços e canais de atendimento, além de atuar como equipe que busca garantir a defesa dos direitos do consumidor.

*Os casos que foram respondidos depois dos 10 dias úteis foram alinhados com nossos usuários, de acordo com a Resolução 4.433

**Média da avaliação dos usuários atendidos baseada em cinco critérios: entendimento sobre o problema, amabilidade, interesse na resolução, clareza das informações, proatividade e superação das expectativas.

FAIXA DE PRAZO



RDR/BANCO CENTRAL

→] ENTRADAS: **7.369**

🕒 PRAZO: **100% EM 10 DIAS ÚTEIS**

A Ouvidoria é responsável pelo tratamento de todas as demandas registradas por nossos usuários no Banco Central do Brasil, por meio do sistema RDR - Registro de Demandas do Cidadão.

A Instituição financeira de crédito não operacionalizou seus produtos e serviços em 2021, sendo assim, ainda não configuramos no Ranking de Reclamações do Banco Central.

FAIXA DE PRAZO EM DIAS ÚTEIS:



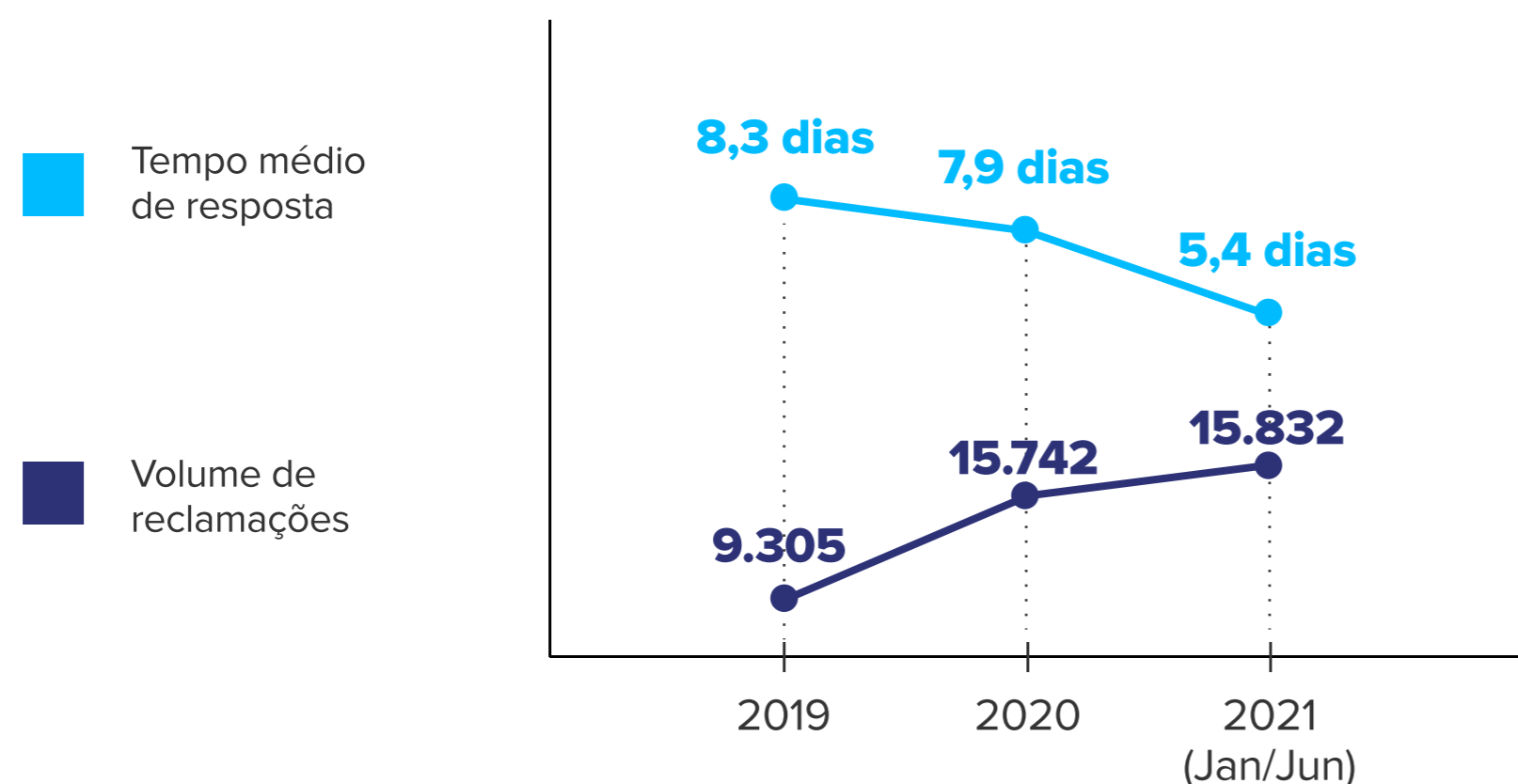
- 0 a 3
- 4 a 5
- 6 a 7
- 8 a 10

7% (515)



PROCON

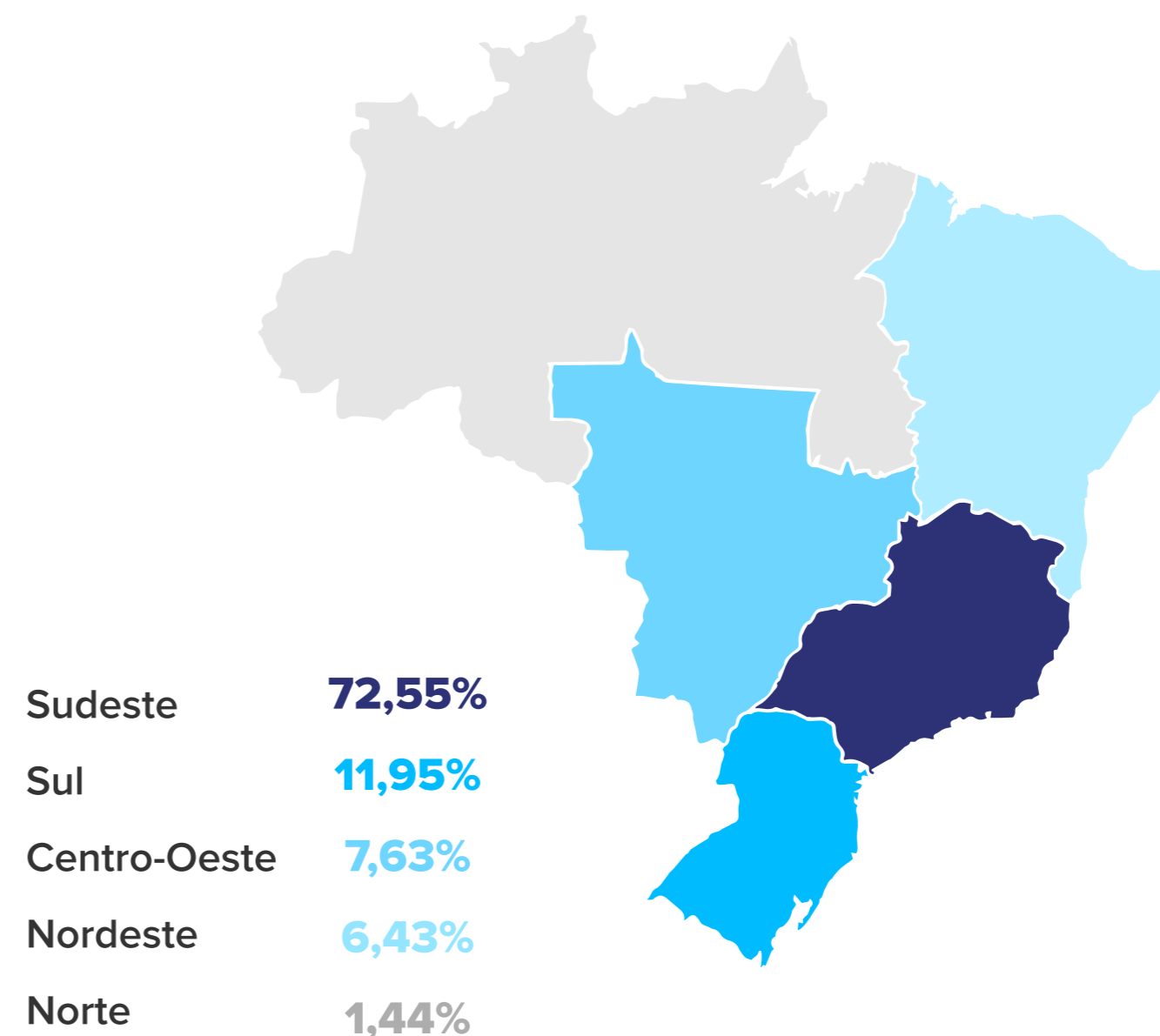
A Ouvidoria do Mercado Pago atua em parceria com todas as unidades do Procon espalhadas pelo Brasil, reforçando o compromisso e a transparência com os nossos usuários, possibilitando a mediação entre a instituição e o consumidor pela esfera administrativa.



Em função do aumento exponencial do negócio, é natural que tenhamos tido um avanço significativo no volume de casos. Porém, em contrapartida, pensando na melhor experiência do nosso usuário, mesmo com um maior número de reclamações, tivemos uma redução massiva em nosso tempo médio de resposta, passando de quase 8 para pouco mais de 5 dias.

ENTRADAS: **15.832** (1º SEMESTRE/2021)

SHARE DE SOLICITAÇÕES POR REGIÃO:





CONSUMIDOR.GOV

→] ENTRADAS: **25.453**

✓ **100% RESPONDIDAS**

📅 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: **3,9 dias**
Redução de 17% com relação ao TMR do 2º semestre de 2020 (4,7 dias)

♥ ÍNDICE DE SATISFAÇÃO*: **2,6**

A Ouvidoria do Mercado Pago utiliza o consumidor.GOV como canal de atendimento alternativo desde 2017, buscando oferecer soluções efetivas aos problemas apresentados pelos clientes, de forma desburocratizada.

*Corresponde à média das notas de satisfação dos consumidores (notas de 1 a 5).

LGPD

No Mercado Livre, consideramos a proteção de dados pessoais como uma oportunidade para gerar valor aos nossos usuários. Ao fazer uso responsável das informações pessoais, não apenas protegemos a privacidade daqueles que nos confiaram seus dados, mas também permitimos que eles operem com segurança e confiança em nosso ecossistema.

→] ENTRADAS: **1.277**

📅 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: **8 dias**



