



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA 2º SEMESTRE DE 2018



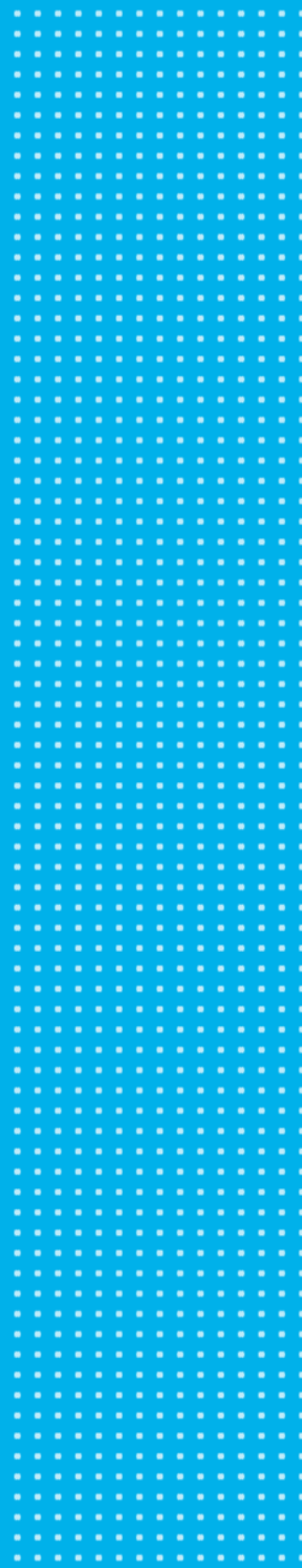
SUMÁRIO

Apresentação	3
Mensagem da Ouvidoria	4
Missão	5
Canais de Atendimento	6
Nossos números de atendimento e reclamações	7
SAC	7
Ouvidoria MP	8
NPS - Net Promoter Score	9
Nosso indicador de qualidade	
Compromisso da Ouvidoria	10

APRESENTAÇÃO

Apresentamos o nosso primeiro relatório de Ouvidoria referente às atividades da área em Dezembro de 2018, nos termos da Resolução n.º 4.433, de 23 de julho de 2015 e normas complementares sobre as atividades da Ouvidoria, entre elas a Circular BACEN n.º 3.503 de 26 de julho de 2010.

Nosso objetivo é tornar cada vez mais transparente o relacionamento do Mercado Pago com seus clientes, mostrando um panorama da empresa e seu atendimento ao cliente por meio da Ouvidoria e também seu posicionamento junto aos órgãos reguladores e de defesa do consumidor.



MENSAGEM DA OUVIDORIA

Iniciamos nossas atividades em 6 de abril de 2015 e, desde então, investimos recursos, desenvolvemos nosso papel como Ouvidoria e renovamos, a cada dia, nosso compromisso com o público, baseando nossas rotinas na transparência, isenção e empatia.

Buscando a adequação à nova legislação referente aos arranjos e instituições de pagamento e se antecipando às obrigações da autorização do Banco Central do Brasil, apresentamos o nosso primeiro relatório de Ouvidoria.

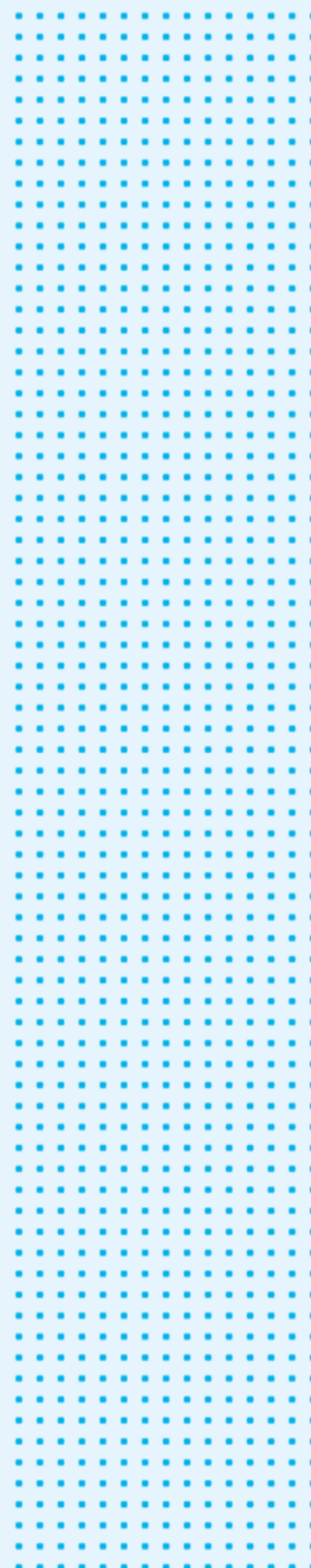
Nosso trabalho vai além de ouvir e resolver as reclamações dos clientes. Nós nos desafiamos a transformar situações de conflito em oportunidades para melhorar a relação entre o nosso cliente e a empresa, além de melhorar nossos serviços e produtos.

Nosso objetivo é servir cada vez melhor: fazer a voz do cliente ser ouvida e entendida dentro da instituição, sendo fator de transformação e aperfeiçoamento das nossas estratégias.



MISSÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria tem como missão buscar a satisfação dos clientes com uma solução ágil e conclusiva, atuar como agente transformador e gerar uma imagem ética e positiva para os órgãos reguladores.



CANAIS DE ATENDIMENTO DO MERCADO PAGO

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.

Chat

Canal para conversas on-line via website. Disponível em mercadopago.com.br/ajuda, conforme disponibilidade da equipe de atenção ao cliente.

C2C

Atendimento proativo mediante pedido do cliente. Disponível em mercadopago.com.br/ajuda, conforme disponibilidade da equipe de atenção ao cliente.

Redes Sociais

Canal para informações e dúvidas dos clientes.

FACEBOOK

facebook.com/MercadoPagoBrasil

TWITTER

twitter.com/MercadoPagoBR

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.

WhatsApp

Canal para conversas on-line via smartphones. Disponível em mercadopago.com.br/ajuda e no app, conforme disponibilidade da equipe de atenção ao cliente.

Email

Disponível em mercadopago.com.br/ajuda.

NOSSOS NÚMEROS DE ATENDIMENTO E RECLAMAÇÕES

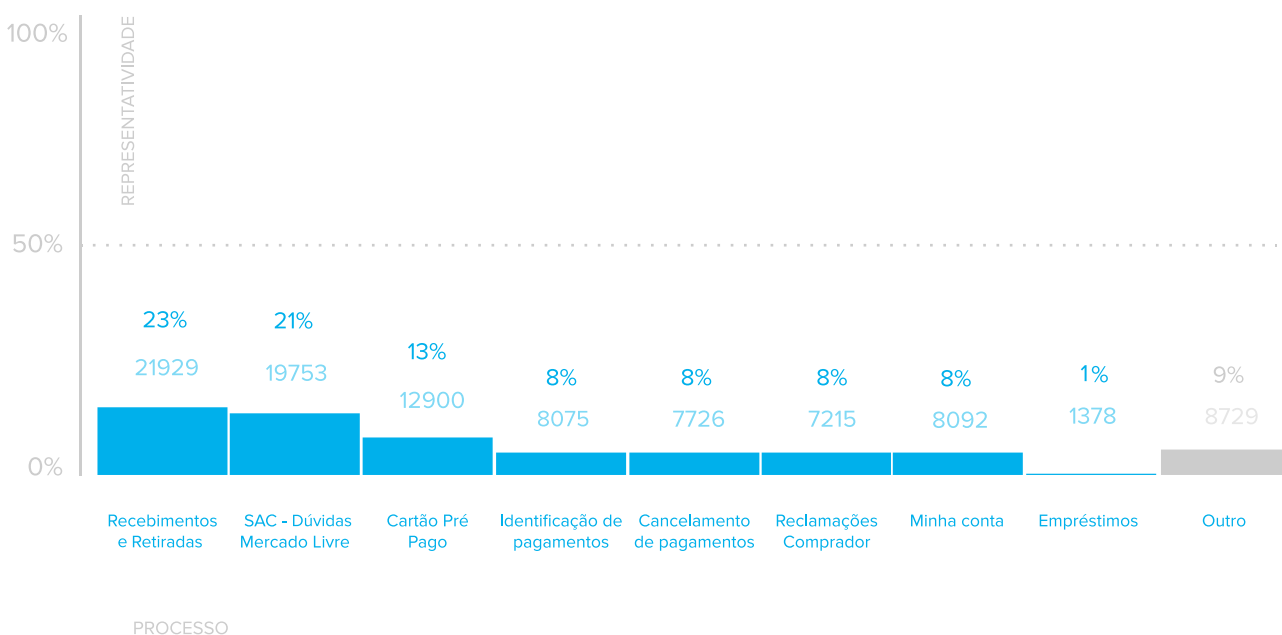
SAC

O SAC é um canal de contato telefônico que oferecemos aos nossos clientes para registrarem suas reclamações, esclarecerem dúvidas e terem o suporte necessário sobre nossos produtos e serviços.

Estamos sempre disponíveis, 24h por dia, 7 dias por semana.

Em dezembro de 2018, nosso SAC registrou 95.860 reclamações. Neste mês, conseguimos resolver 96,4% destas solicitações até 5 dias úteis.

PRINCIPAIS MOTIVOS DE RECLAMAÇÕES EM DEZEMBRO DE 2018



OUVIDORIA MERCADO PAGO

Nós somos a última instância dentro do Mercado Pago para a resolução de problemas dos nossos clientes. Nosso principal objetivo é prestar atendimento e

resolver casos que não solucionamos nos outros canais. Essa equipe é responsável pela atendimento às reclamações registradas diretamente no Banco Central (RDRs) bem como as reclamações realizadas diretamente pelo nosso canal de Ouvidoria.

COMO TER ACESSO AO CANAL DE OUVIDORIA

O botão de contato da Ouvidoria está disponível em mercadopago.com.br/ajuda.

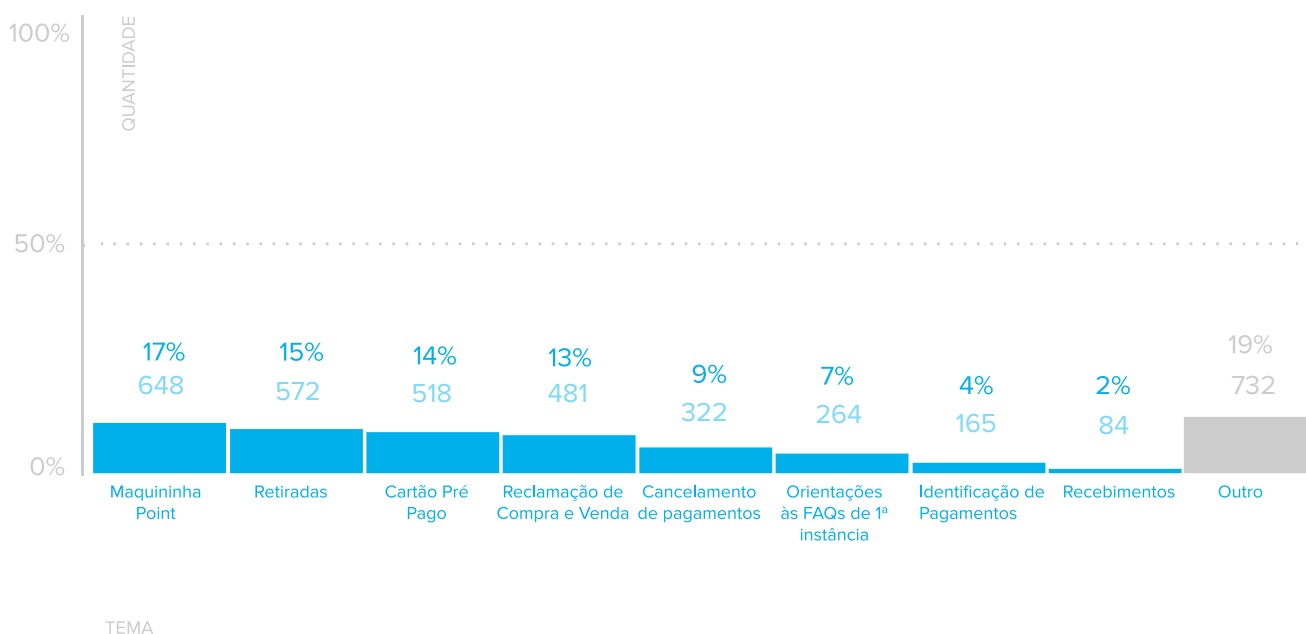
Para o cliente ter acesso a este canal, é preciso ter um protocolo sobre o mesmo assunto registrado em algum dos canais de primeiro nível do nosso atendimento ao cliente - SAC ou atendimento pelo portal do Mercado Livre ou Mercado Pago.

Além disso, é preciso cumprir estes critérios:

- Caso aberto há mais de 5 dias.
- Caso encerrado no máximo há 60 dias.

Em Dezembro de 2018, entraram pela ouvidoria 3.786 casos. Neste mês, conseguimos resolver 97,6% dessas solicitações em até 10 dias úteis.

PRINCIPAIS MOTIVOS DE RECLAMAÇÕES EM DEZEMBRO DE 2018



NPS NET PROMOTER SCORE

Nosso indicador de qualidade

Para garantir que estamos alcançando nosso objetivo de prestar um excelente atendimento e oferecer ótimos serviços e produtos, usamos o NPS (Net Promoter Score) como metodologia para medir o grau de satisfação e lealdade dos nossos clientes

Para avaliar isso, perguntamos ao nosso cliente 'Qual a probabilidade de recomendar o Mercado Pago para outra pessoa?'

E são os resultados de NPS que apoiam o nosso negócio, gerando ações estratégicas para a empresa a fim de melhorar nosso nível de clientes satisfeitos.



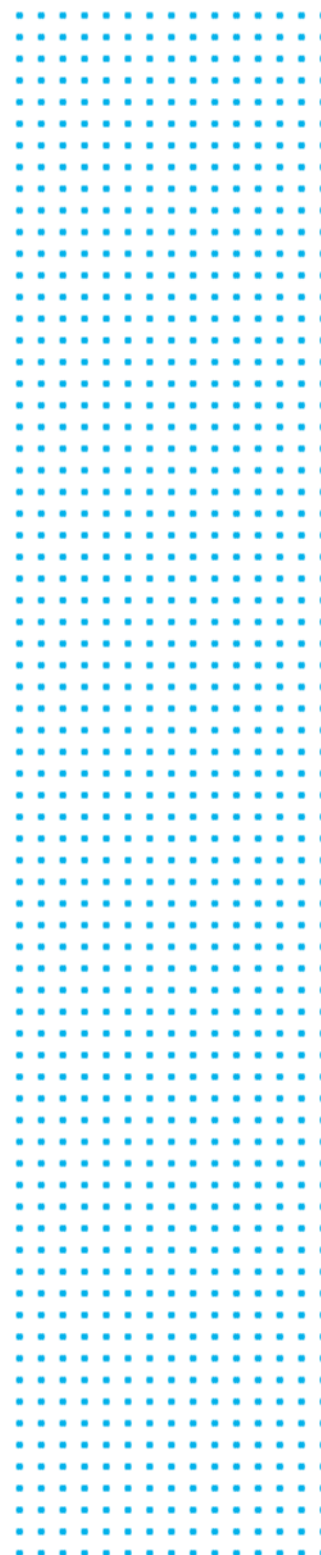
COMPROMISSO DA OUVIDORIA

Para nós, o cliente está no centro das nossas decisões.

Nosso compromisso é oferecer um bom atendimento e cumprir as normas junto aos órgãos reguladores e de defesa do consumidor.

Para isso, continuaremos buscando excelência nos nossos produtos e serviços e maior satisfação dos clientes, com o acompanhamento da métrica de NPS e criando ações e estratégias por meio dos seus resultados.

O que queremos é oferecer a melhor experiência no nosso site para os nossos usuários.





Relatório Semestral de Ouvidoria
2º Semestre de 2018