

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2020



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 2º semestre de 2020, em conformidade com as disposições da Resolução CMN nº 4.860 e da Resolução BCB 28 do Banco Central do Brasil.

Estamos comprometidos em fornecer a melhor experiência a todos os nossos usuários, conduzindo nossas atividades e serviços nos mais altos padrões de qualidade e transparência. Nesse sentido, este documento contém informações sobre a trajetória, canais de atendimento e dados quantitativos e qualitativos da Ouvidoria.

MENSAGEM DA OUVIDORIA

Em 2020, seguimos no processo identificando novas oportunidades e adequando os nossos produtos às necessidades do usuário.

Em um cenário de pandemia (COVID-19), nos comprometemos a ser o agente facilitador, atuando simultaneamente às decisões dos órgãos públicos, possibilitando, como por exemplo, a movimentação do auxílio emergencial para compras imediatas, fazendo com que o nosso cliente permanecesse em segurança e realizasse as transações diretamente pelos canais digitais.

Além disso, em novembro, tivemos a chegada do Pix, e ao mesmo tempo, recebemos a autorização do Banco Central, para o Mercado Crédito atuar como Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento. Nos antecipando às necessidades dos nossos usuários, expandimos as nossas opções de produtos e serviços ofertados, colaborando com a democratização do mercado financeiro.

Para nós, a experiência do cliente, se tornou o centro das estratégias de pesquisa e a chave no desenvolvimento

de novos produtos e/ou serviços digitais. Em Ouvidoria, gerar experiências extraordinárias e nos aproximarmos do usuário, é o que motiva e justifica nossos processos de melhoria contínua.

Nesse sentido, também aprimoramos a usabilidade de nossos produtos, o que permitiu um crescimento enorme na adoção e no engajamento de clientes com o Mercado Pago.

Com esse pensamento, somado a nossa transparência, apresentamos neste relatório o espelho dos nossos resultados entre julho e dezembro do ano de 2020.

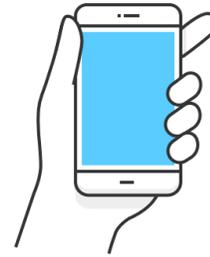
Boa Leitura!



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



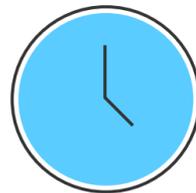
Buscamos superar nossos próprios limites



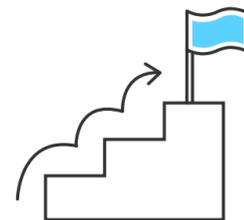
Fazemos as coisas com qualidade e de forma simples



Honramos com nossos compromissos



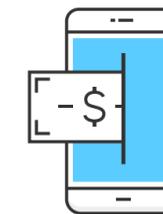
Vivemos cada minuto como oportunidade



Testamos e corrigimos até conseguir



Fomentamos o empreendedorismo e o desenvolvimento digital



Construímos ferramentas de impacto que democratizam o comércio eletrônico

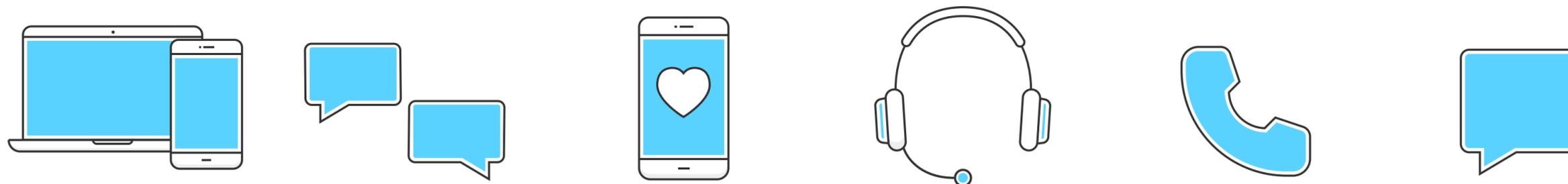
RELACIONAMENTO COM USUÁRIO

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

Desta forma, buscamos estar próximos, escutar e participar da jornada do cliente, de maneira a compreender e aperfeiçoar nossos processos e entregar as melhores soluções digitais, visando sempre auxiliar o crescimento e as conquistas de nossos clientes.

A atuação da Ouvidoria tem grande valor e importância neste relacionamento, uma vez que esta não atua apenas como um canal de comunicação e resolução de conflitos, mas também busca gerar experiências com os clientes e ser um dos principais atores de mudança interna da nossa Instituição.

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.

OUIDORIA 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.

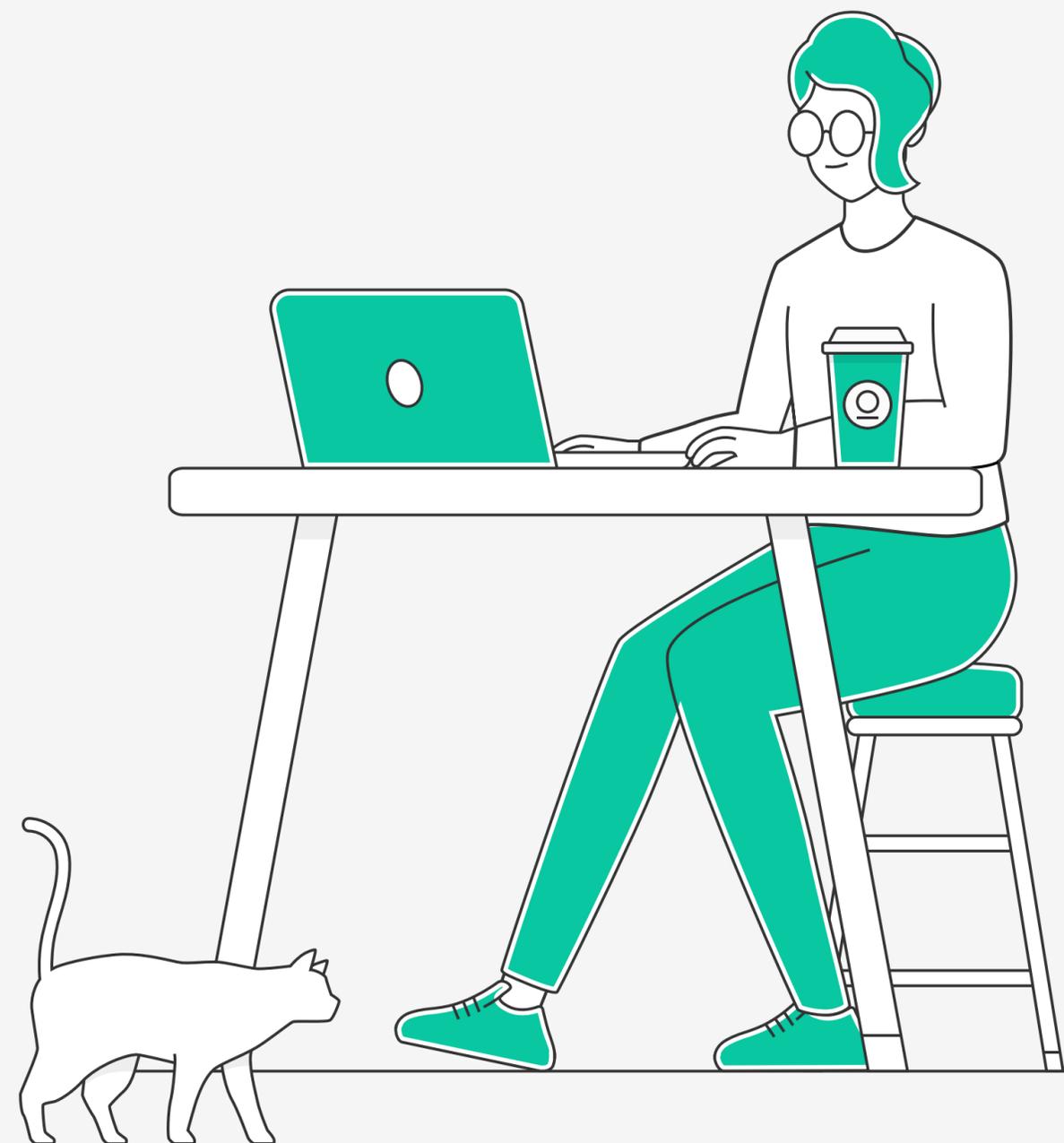
E-MAIL

Nota



mercado
crédito

Gostaríamos de informar 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 está em fase de operacionalização e ainda não iniciou a distribuição de seus produtos e serviços.



RESULTADOS

A Ouvidoria também realiza o atendimento dos canais Bacen, Procon, Consumidor.GOV e LGPD. Durante o 2º semestre de 2020, apenas 1,5% dos usuários optaram por utilizar os canais de Ouvidoria, número que demonstra nosso compromisso em solucionar as reclamações nas equipes primárias de atendimento.

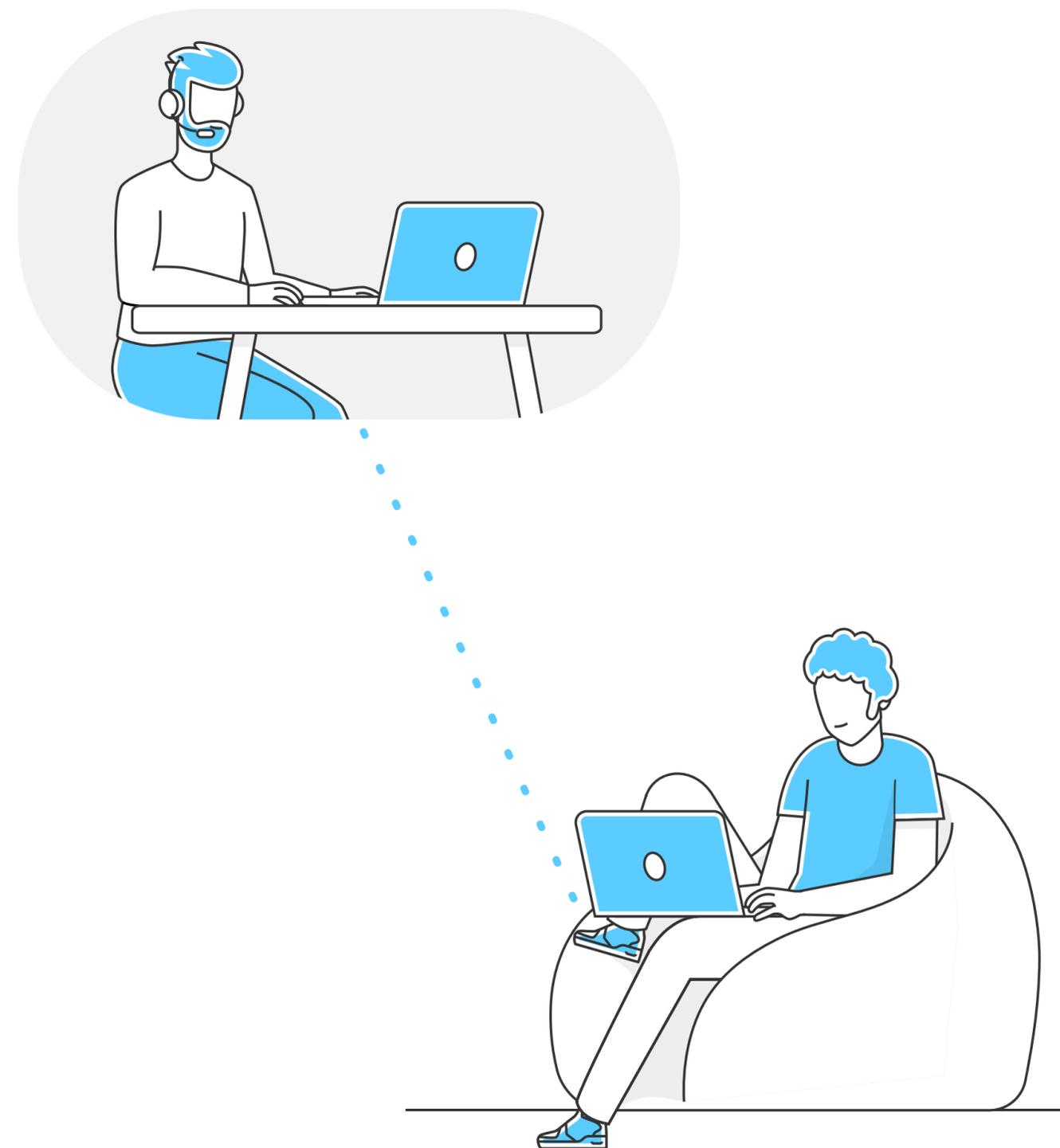
OUVIDORIA: **63.307**

BACEN: **6.448**

PROCON: **11.307**

CONSUMIDOR.GOV: **28.096**

LGPD: **332**



OUVIDORIA

ENTRADAS: **63.307**

PRAZO: **98,47%**

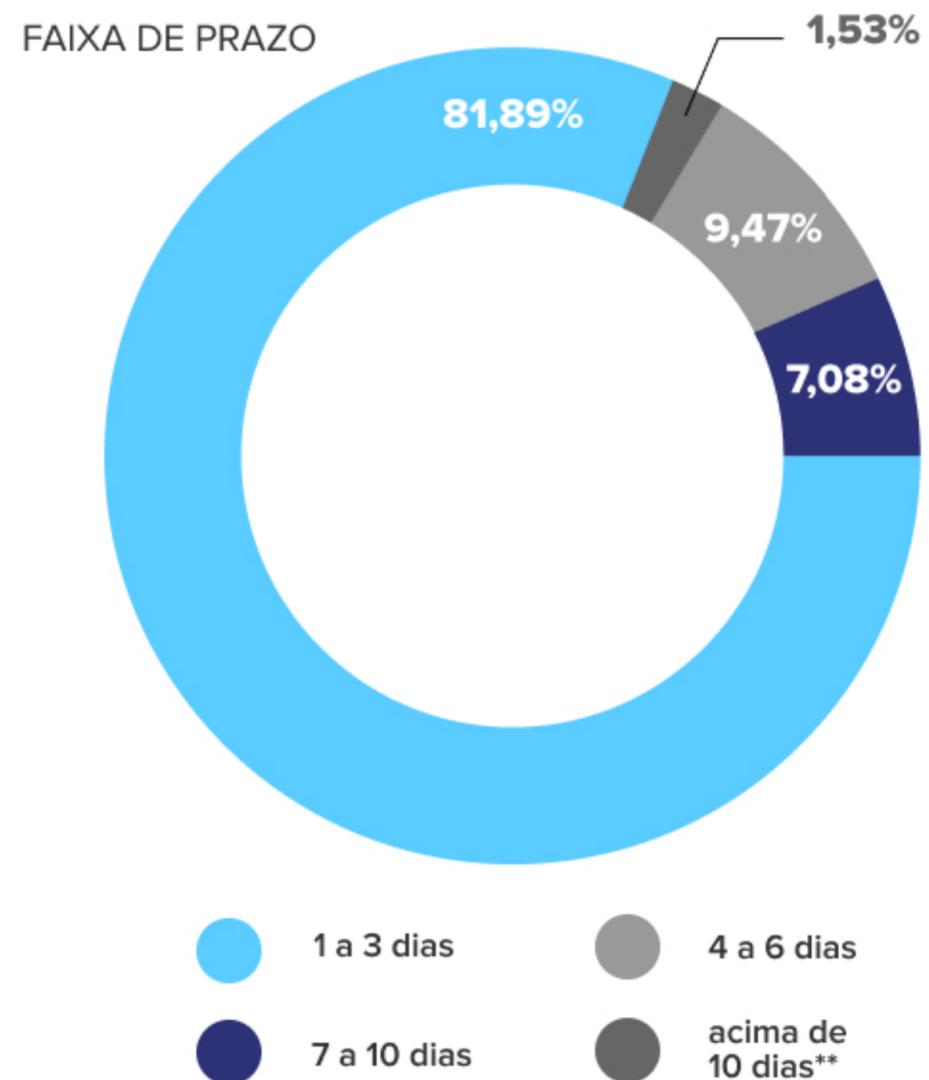
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO*: **3,58**

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o usuário e a Organização, preservando a transparência, ética, isenção e respeito nas relações entre as partes. Está à disposição de todos os usuários que já tenham recorrido aos canais habituais de atendimento.

Além disso, atua como mediadora na defesa dos direitos dos usuários, sempre buscando solução definitiva para os casos comunicados, além de identificar as oportunidades de melhorias contínuas em todos os produtos, serviços e canais de atendimento.

*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.

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





CONSUMIDOR.GOV

ENTRADAS: **28.096**

100% RESPONDIDAS

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: **4,7 dias**

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO*: **2,7**

O **Consumidor.gov.br** é um serviço público monitorado pela Senacon que permite solucionar conflitos entre consumidores e empresas de forma desburocratizada.

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

*Corresponde à média das notas de satisfação dos consumidores com o atendimento prestado pela empresa. Esse índice considera apenas as reclamações avaliadas pelos consumidores (notas de 1 a 5).

BACEN

ENTRADAS: **6.448**

PRAZO: **100% EM 10 DIAS ÚTEIS**

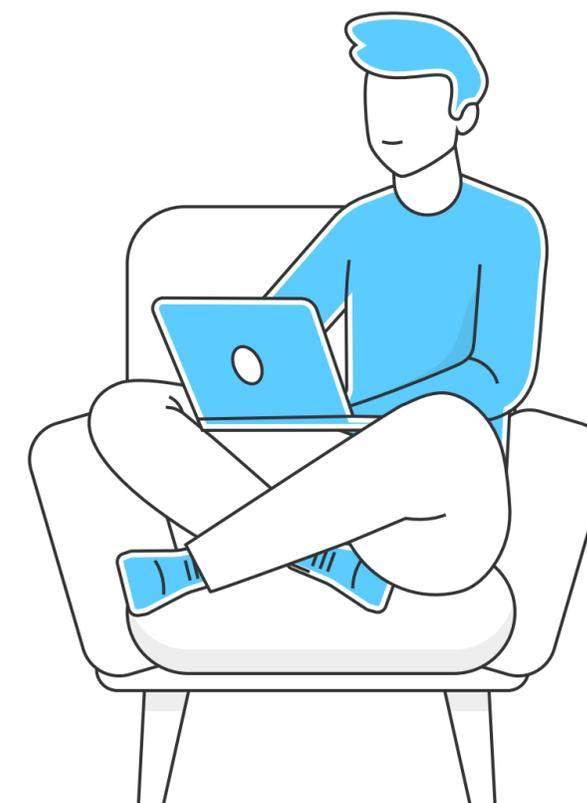
As demandas de Banco Central são recepcionadas pelas ouvidorias por meio do RDR - que é o sistema de Registro de Demandas do Cidadão. É através dele que todas as instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central, tomam conhecimento e prestam esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas, com prazo de 10 dias úteis para resposta.

A Instituição financeira de crédito não operacionalizou seus produtos e serviços em 2020, 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 10



LGPD

A Lei Geral de Proteção de Dados, que entrou em vigor dia 18 de setembro de 2020 quanto às suas principais disposições, pretende proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

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.

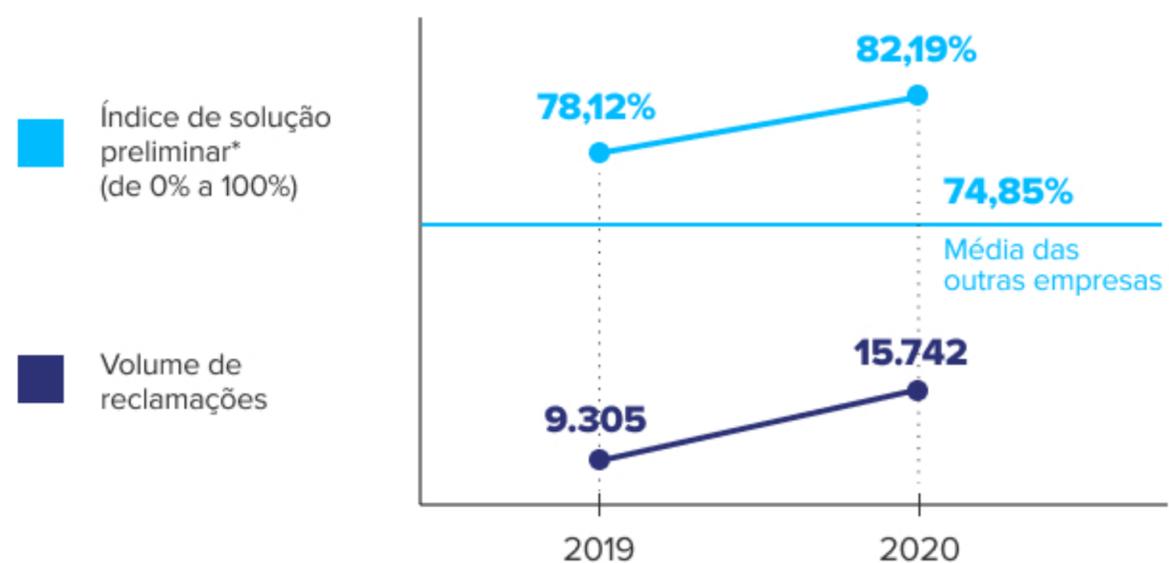
ENTRADAS: **332**

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: **1,7 dias**



PROCON

A Ouvidoria do Mercado Pago, atua em parceria com os mais de 930 Procons espalhados por todo o Brasil e é destaque no Ranking de Resolutividade em CIP disponibilizado ao público pelo SINDEC com os resultados de 2020:

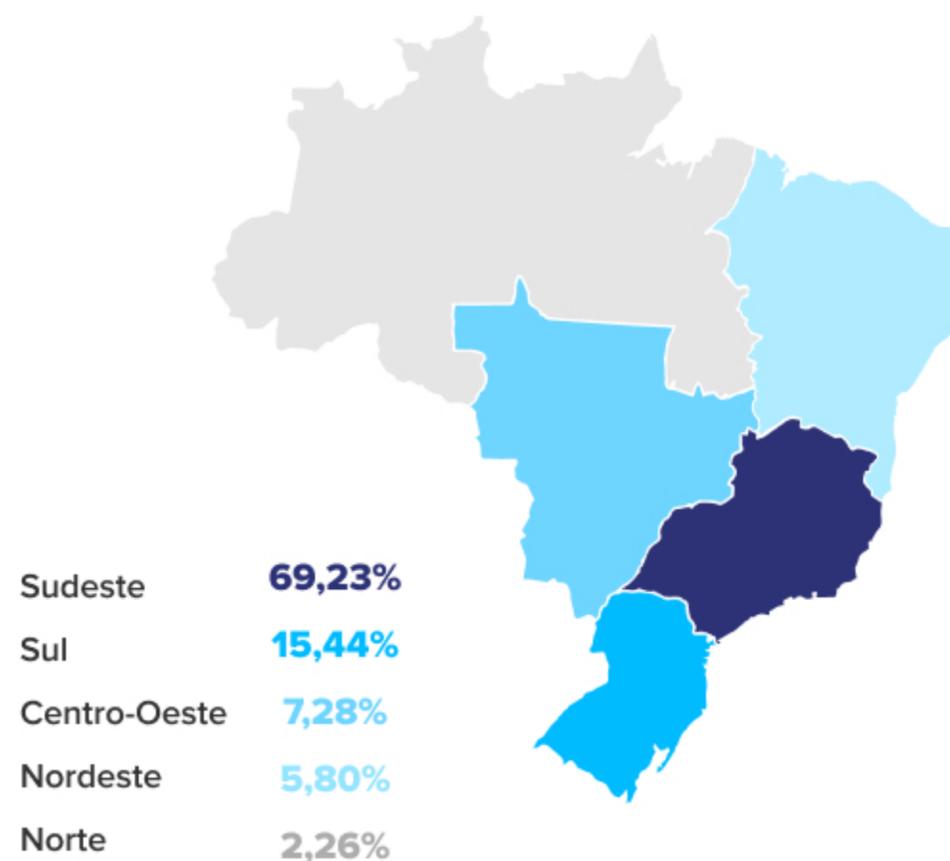


Mesmo tendo aumentado consideravelmente o volume de reclamações no comparativo entre 2019 e 2020, conseguimos crescer 4,07 pontos percentuais no Índice de Solução Preliminar.

*Percentual de demandas resolvidas por acordo imediato, por meio da CIP - Carta de Informação Preliminar - sem a necessidade de audiência. Indicador anual.

ENTRADAS: **11.037** (2º SEMESTRE/2020)

SHARE DE SOLICITAÇÕES POR REGIÃO:





mercado
pago

