

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2021



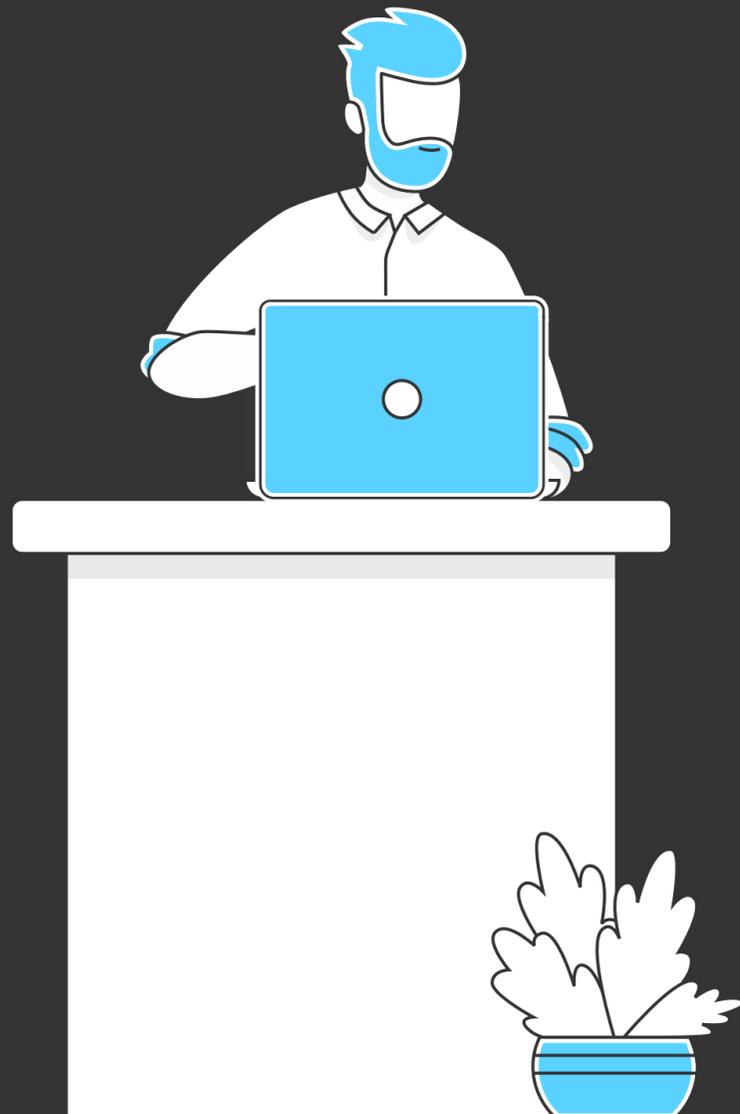
**mercado
pago**



**mercado
crédito**



SUMÁRIO



03. APRESENTAÇÃO

04. MENSAGEM DA OUVIDORIA

05. PROPÓSITO

06. PRINCÍPIOS

07. RELACIONAMENTO COM USUÁRIO

08. RESULTADOS

09. OUVIDORIA

10. BACEN

11. PROCON

12. CONSUMIDOR.GOV

13. CANAIS DE ATENDIMENTO



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 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

No segundo semestre de 2021, nós do Mercado Pago, continuamos no processo de desburocratização dos nossos produtos e serviços, facilitando o acesso aos mercados financeiro e de pagamento.

Com foco no acolhimento e pensando na centralidade do usuário, nos antecipamos às suas necessidades, e nos últimos seis meses, ampliamos a nossa oferta de linha de crédito com o lançamento do cartão híbrido (débito e crédito), além de disponibilizarmos a possibilidade da contratação de crédito pessoal para os usuários do Mercado Pago. Pensando em inovação, lançamos recentemente a funcionalidade de compra e venda de criptomoedas, viabilizando o novo recurso para qualquer usuário, sem a necessidade de um grande investimento, com compras a partir de R\$1,00. Tudo isso, diretamente no nosso aplicativo.

Para que isso aconteça, reforçamos o nosso propósito de sermos cada vez mais transparentes e acessíveis aos nossos usuários, estabelecendo uma relação próxima e de confiança. No papel da Ouvidoria Mercado Pago, buscamos solucionar os impasses trazidos pelos nossos clientes de forma justa e imparcial, conectando os esforços para que possamos solucionar as oportunidades de forma estrutural, aperfeiçoando os nossos produtos e serviços, nos tornando cada vez mais, um agente facilitador.

Respeitando a nossa responsabilidade junto à sociedade, reforçamos o compromisso com os nossos usuários, apresentando neste relatório o espelho dos nossos resultados entre julho e dezembro do ano de 2021.

Boa leitura!



PROPÓSITO

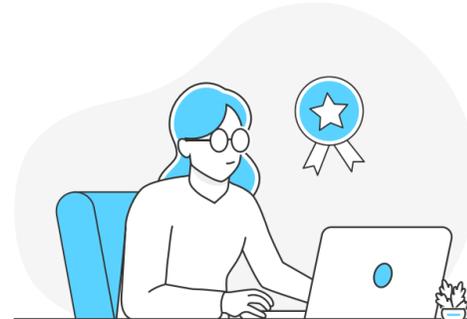
**TRANSFORMAR A JORNADA
E ACOLHER OS NOSSOS
USUÁRIOS, CONECTANDO
ÁREAS PARA SOLUCIONAR OS
PROBLEMAS NA CAUSA RAIZ**

PRINCÍPIOS

Oferecemos uma excelente experiência



Fazemos as coisas com qualidade e de forma simples



Aprendemos com os nossos erros



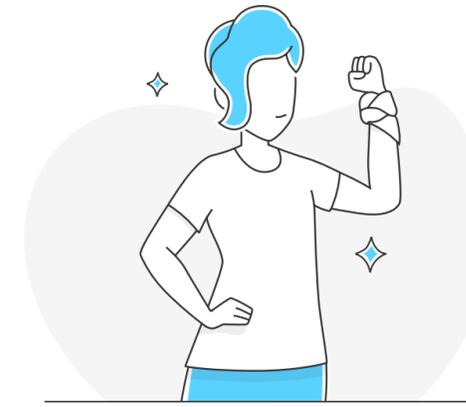
Buscamos superar nossos próprios limites



Vivemos cada minuto como oportunidade



Trabalhamos com muita intensidade e dedicação



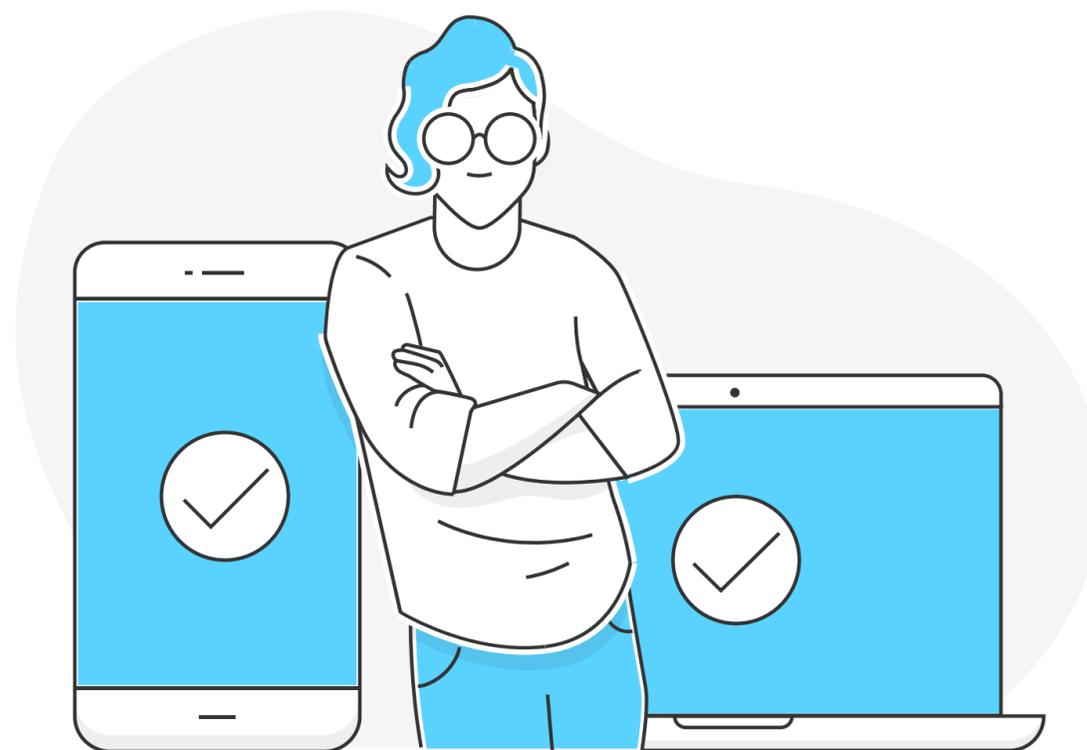
RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO

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.

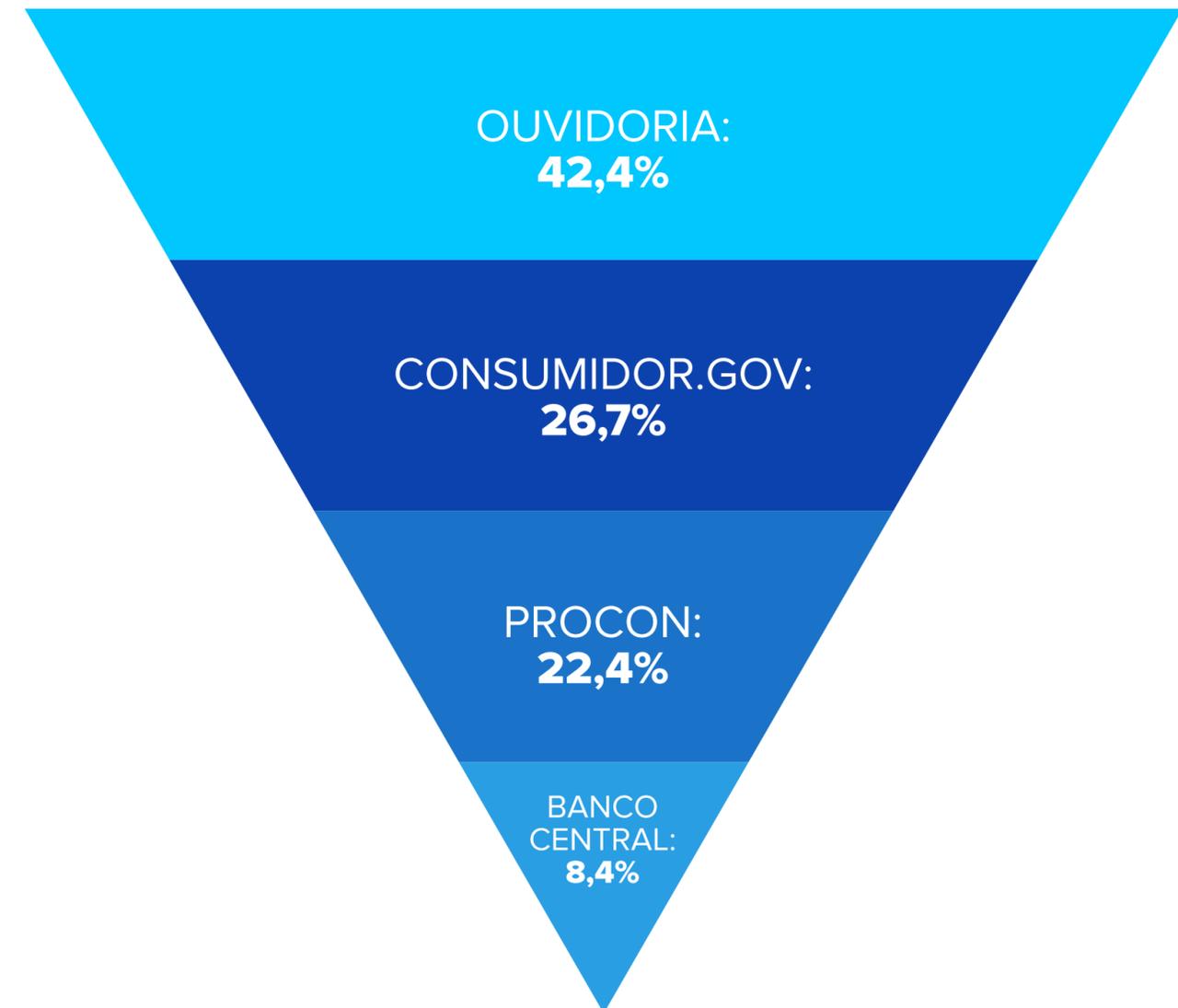
A nossa Instituição está comprometida em promover a melhor experiência aos usuários e oferecer produtos e serviços com o mais alto padrão de qualidade!

Faça parte desta jornada e acompanhe os indicadores da Ouvidoria!



RESULTADOS

A gerência da Ouvidoria também realiza os atendimentos dos canais Bacen, Procon, Consumidor.GOV e LGPD. Durante o 2º 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.



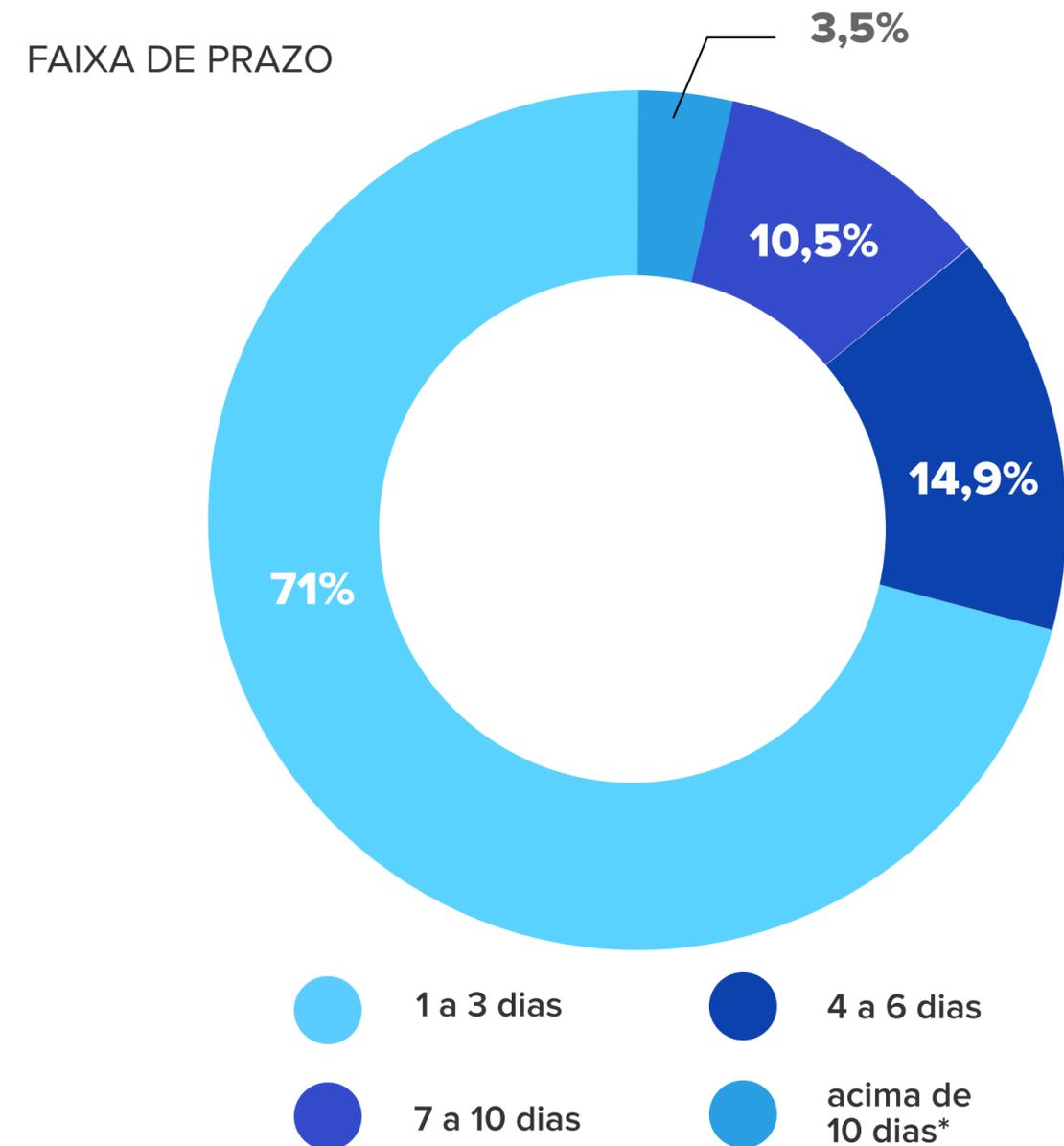
OUVIDORIA

→ ENTRADAS: **31.112**

📅 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: **2,7 DIAS ÚTEIS**

A Ouvidoria tem como objetivo acolher o usuário, garantindo a solução de sua demanda e assegurando uma experiência positiva para nossos clientes. Também queremos servir como uma ligação entre usuário e Mercado Pago, buscando a melhoria contínua dos nossos produtos e serviços através dos feedbacks que recebemos.

Atuamos com ética, transparência e imparcialidade, ecoando a voz do usuário dentro da instituição e respeitando as normas e regulamentações aplicáveis.



Os casos que foram respondidos depois dos 10 dias úteis foram alinhados com nossos usuários, de acordo com a Resolução BCB N° 28, de 23 de Outubro de 2020, e com a Resolução CMN n° 4.860, de 23 de Outubro de 2020.

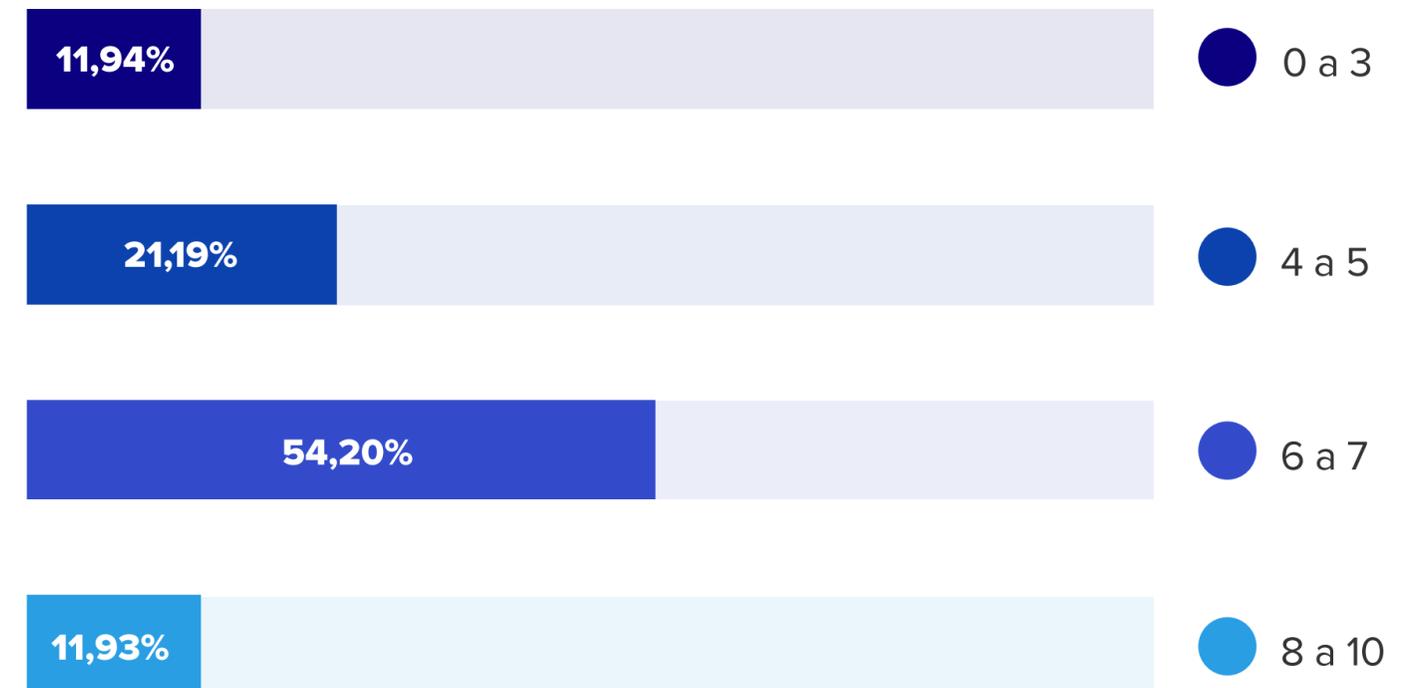
RDR/BANCO CENTRAL

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.

→] ENTRADAS: **6.178**

🕒 PRAZO: **99,55% EM 10 DIAS ÚTEIS**

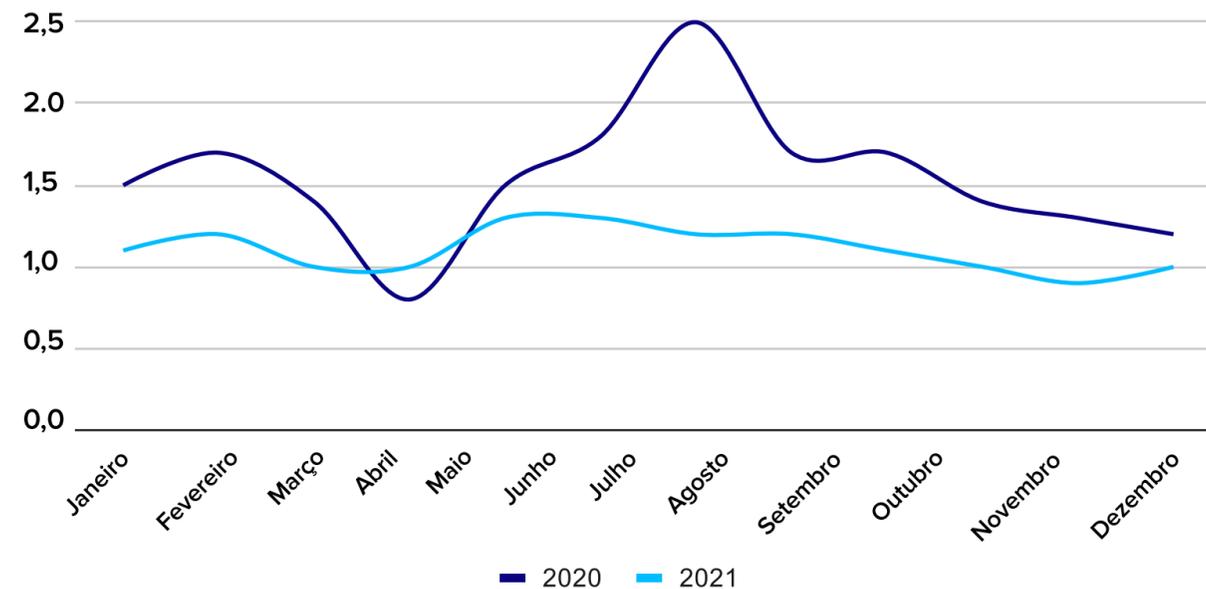
FAIXA DE PRAZO EM DIAS ÚTEIS:



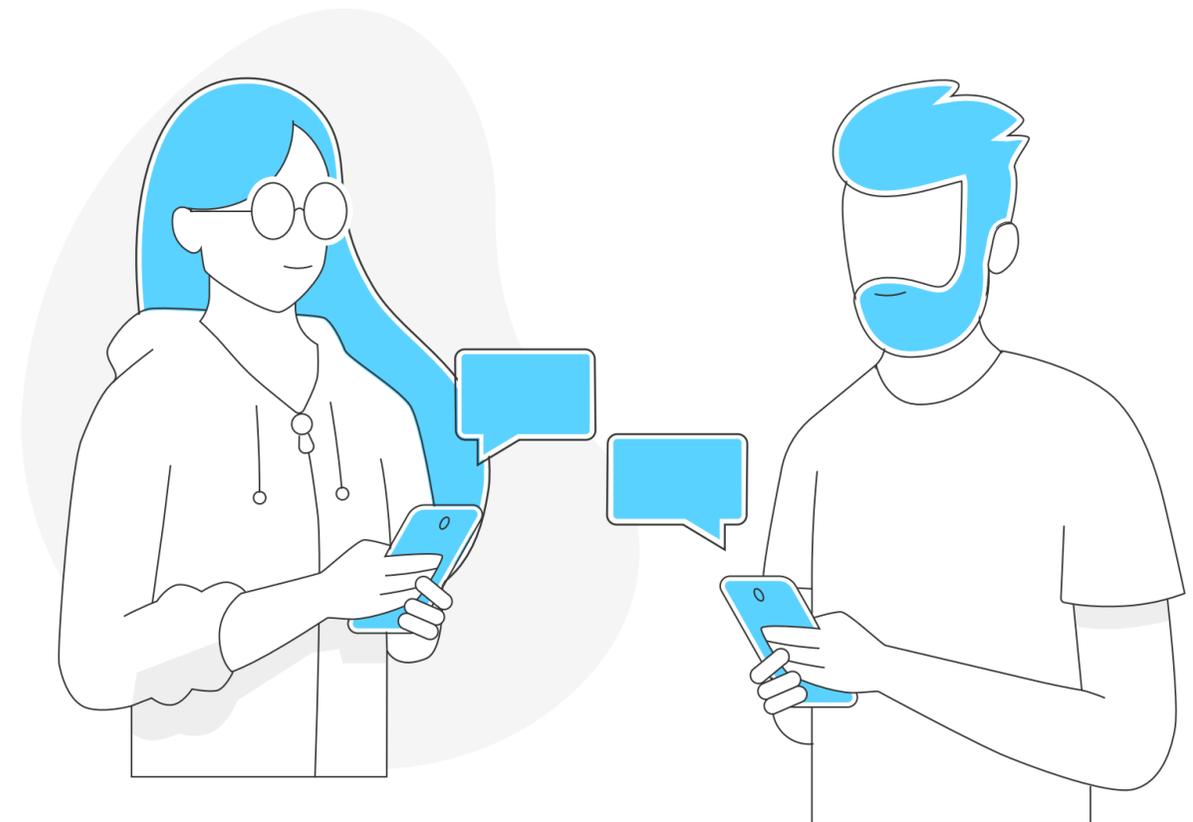
PROCON

Nossa equipe de atendimento 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.

Volume de reclamações a cada 100.000 transações na plataforma do Mercado Pago



Média 2º sem 2020:	1,63
Média 2º sem 2021:	1,07
	-34,69%



*Considerando o aumento exponencial do negócio, no segundo semestre de 2021 tivemos, em média, 1,07 reclamações a cada 100.000 transações realizadas na plataforma do Mercado Pago. Enquanto, no mesmo período de 2020, o número chegava a 1,63, representando uma queda aproximada de 34% no volume comparativo entre as transações via Mercado Pago e as reclamações oriundas do Procon.



CONSUMIDOR.GOV

→] ENTRADAS NO 2º SEMESTRE: **19.373**

✓ **100% RESPONDIDAS**

📅 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: **6,3 dias**

♥ ÍNDICE DE SATISFAÇÃO*: **2,6**

Também estamos presentes no site Consumidor.gov, plataforma pública e gratuita monitorada pela Senacon. Utilizamos este canal como meio de atendimento alternativo desde 2017, com o objetivo de oferecer soluções para problemas apresentados pelos nossos usuários.

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

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.

