RELATÓRIO SEMESTRAL **DE OUVIDORIA** 0



SUMÁRIO

02. Mensagem da Ouvidoria

05. Relacionamento com o Usuário

01. Apresentação

03. Propósito

04. Princípios

06. Resultados

07. Ouvidoria

09. PROCON

08. Banco Central

10. Consumidor.Gov

11. Canais de Atendimento

APRESENTAÇÃO

Ltda,

Apresentamos o relatório da Ouvidoria do Mercado Pago Instituição de

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 2022, em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860 e da Resolução BCB 28 do Banco

Nosso compromisso é possibilitar uma excelente experiência a todos

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.

Sociedade

para isso, conduzimos nossas atividades e

Relatório Semestral de Ouvidoria 01

Mercado Crédito

vida financeira melhor.

funcionalidades

Ouvidoria

de produtos, serviços e atendimento.

que

do

financeiramente a partir dos seus rendimentos.

Central do Brasil.

os nossos usuários,

MENSAGEM DA OUVIDORIA No último trimestre de 2022, o Mercado Pago consolidou seu posicionamento de banco digital com o objetivo de potencializar o acesso ao dinheiro e permitir que os brasileiros pudessem ter uma

Ao longo do ano, nosso foco esteve em dar início a uma integração ainda maior do ecossistema Mercado Pago ao Mercado Livre. Esse movimento foi decisivo para seguirmos firmes na melhoria contínua

Como um dos maiores bancos digitais do País, o Mercado Pago deu continuidade ao seu compromisso de crescer de forma sustentada e lançar novas soluções para a população. Para tornar a oferta de banco digital ainda mais completa, o Mercado Pago lançou sua área de investimentos, melhorando também a rentabilidade da conta (100% do CDI, com liquidez diária). Em paralelo, desenvolvemos

permitem

Mercado

compromisso de reduzir os índices de reclamação gerenciados pelos times internos e parceiros, aumentando a nossa capacidade resolutiva. Reduzimos o tempo de resposta, ampliamos nossa base e tornamos nossos fluxos de comunicação com o usuário ainda mais fluídos. Apoiados na tecnologia, também criamos nossa assistente virtual, reforçando nosso mix de contato online com atendimento humanizado para tornar a experiência ainda mais simples e intuitiva.

aos

Pago,

usuários

seguimos com

se

planejar

centro das nossas decisões de melhoria contínua, aperfeiçoando nossos procedimentos internos e controles de Confira em detalhes neste relatório os nossos resultados de agosto a dezembro/2022. Relatório Semestral de Ouvidoria | 02

Para 2023, reafirmamos nosso compromisso de manter o usuário no

PROPÓSITO DA OUVIDORIA

TRANSFORMAR A JORNADA E ACOLHER

OS NOSSOS USUÁRIOS, CONECTANDO

ÁREAS PARA SOLUCIONAR OS

PROBLEMAS NA CAUSA RAIZ

Relatório Semestral de Ouvidoria | 03

Relatório Semestral de Ouvidoria | 04

lançar

clientes.

nossos



RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO

seguiu

crescimento

alto padrão de qualidade!

RESULTADOS

de atendimento.

OUVIDORIA

PROCON

BACEN

*Base extraída em janeiro/2023

OUVIDORIA

percentuais

atendimento da instituição.

CONSUMIDOR GOV

BACEN, PROCON e Consumidor.GOV.

Falando sobre nossos números...

Como um dos mais relevantes bancos digitais do País, o Mercado Pago

seu compromisso de crescer,

produtos, oferecendo uma oferta completa de serviços financeiros.

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, buscando sempre apoiar o conquistas

A nossa Instituição está comprometida em promover a melhor experiência aos usuários e oferecer produtos e serviços com o mais

Faça parte desta jornada e acompanhe os indicadores da Ouvidoria!

de

Durante o 2º semestre de 2022, apenas 1% dos usuários optaram por utilizar os canais de Ouvidoria, número que demonstra nosso compromisso em solucionar as reclamações nas equipes primárias

A gerência da Ouvidoria também realiza os atendimentos dos canais

Podemos mostrar os dados por representatividade na gerência

23%

Relatório Semestral de Ouvidoria | 06

16%

10%

51%

Ouvimos nossos usuários durante a tratativa das reclamações e também após o encerramento da demanda através da pesquisa de A avaliação dos nossos usuários para apresentada foi de 2,2, enquanto que a avaliação para o atendimento foi de 2,4, em uma pontuação de 1 a 5.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA : 2 DIAS ÚTEIS

98,4% DOS CASOS RESPONDIDOS

+3 PONTOS PERCENTUAIS MELHOR

DO QUE O PRIMEIRO SEMESTRE DO ANO

*Os casos respondidos após 10 dias úteis foram alinhados com nossos usuários, de acordo com a Resolução BCB Nº 28, de 23 de Outubro de 2020 e com a Resolução CMN nº 4.860, de 23 de Outubro de 2020

A Ouvidoria também 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.

66%

Relatório Semestral de Ouvidoria | 07

encerrados dentro

O usuário pode recorrer à Ouvidoria quando não ficou satisfeito com a solução apresentada para sua demanda nos outros canais de

Na Ouvidoria atuamos próximos ao usuário para garantir a solução da reclamação com ética, transparência e imparcialidade. Queremos dar uma experiência positiva aos nossos usuários dentro da instituição

Enxergamos as demandas dos usuários como uma oportunidade de melhorar os produtos e serviços do Mercado Pago e Mercado Crédito, buscando a melhoria contínua da jornada dos clientes dentro do ecossistema através dos feedbacks que recebemos. Essa constante busca por uma experiência melhor se reflete nos nossos indicadores, que apresentam evolução em relação ao primeiro semestre de 2022: reduzimos em 27% o volume de reclamações, nosso tempo médio de resposta teve redução de 1 dia útil e aumentamos em 10 pontos

respeitando as normas e regulamentações aplicáveis.

casos

os

ENTRADAS: 36.607

FAIXA DE PRAZO:

EM 10 DIAS ÚTEIS

RDR/BANCO CENTRAL

FAIXA DE PRAZO:

transações na plataforma do Mercado Pago 1.5 1,07 0.5 0 2° semestre 2° semestre 2° semestre de 2021 de 2020 de 2022 CIPS RECEBIDAS NO 2° SEMESTRE DE 2022: 16.916

*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

Relatório Semestral de Ouvidoria | 10

Disponível em dias úteis, das 9h às 18h **REDES SOCIAIS** Canal para informações e dúvidas dos clientes. (f) facebook.com/MercadoPagoBrasil twitter.com/MercadoPagoBR www.instagram.com/mercadopagobr **FALE CONOSCO** mercadopago.com.br/ajuda Canais disponíveis: **CHAT** Canal para conversas on-line via website.

22% 0 a 5 dias **12**% 6 a 7 dias 8 a 10 dias **ENTRADAS: 7.550** PRAZO: **99,34% DOS CASOS RESPONDIDOS EM ATÉ 10 DIAS ÚTEIS** *Entendendo a necessidade dos nossos usuários, buscamos solucionar as reclamações no menor tempo possível e assim aumentamos em 28 p.p os casos respondidos em até 5 dias úteis. Relatório Semestral de Ouvidoria 08 **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, possibilitado a mediação entre a instituição e o consumidor pela esfera administrativa. Volume de reclamações a cada 100.000

Relatório Semestral de Ouvidoria | 09 **CONSUMIDOR.GOV** 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.

ou serviços do Mercado Pago. 0800 650 2121 Atendimento para pessoas com deficiência auditiva/fala. 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.

ENTRADAS: 11.454 100% RESPONDIDAS TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 6.5 DIAS ÍNDICE DE SATISFAÇÃO*: 2,4

*Considerando as reclamações recebidas e o aumento exponencial do negócio, encerramos o primeiro semestre de 2022 com a melhor média histórica no volume comparativo entre as transações via Mercado Pago e as reclamações oriundas do PROCON. Foram 0,82 casos a cada 100.000 transações, representando uma queda maior que 28%, comparado ao mesmo período do ano anterior.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO Canal para conversas on-line via website. **WHATSAPP** Canal para conversas on-line via smartphones. mercado pago mercado crédito