

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2023



mercado
pago



mercado
crédito

SUMÁRIO

| | |
|----------|-----------------------------------|
| 3 | MENSAGEM DA OUVIDORIA |
| 4 | POLÍTICA DE RELACIONAMENTO |
| 5 | CANAIS INTERNOS |
| 8 | CANAIS EXTERNOS |
| 9 | MELHORIA CONTÍNUA |

Apresentamos o relatório da Ouvidoria do **Mercado Pago Instituição de Pagamento 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 2023, em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860 e da Resolução BCB 28 do Banco Central do Brasil.

MENSAGEM DA OUVIDORIA

No segundo semestre de 2023, o Mercado Pago observou um grande aumento no engajamento de seus usuários com suas soluções financeiras e na frequência do uso do banco digital, resultado de um trabalho incansável de melhoria contínua. Observamos melhoras em nossos índices de relacionamento e atendimento com nossos clientes e reconhecimento destas práticas pelo Banco Central e Consumidor.Gov.

Seguimos ampliando as sinergias de marca e negócios do conglomerado, e a força do nosso ecossistema elevou o Mercado Pago à oitava maior instituição pelo ranking Banco Central. Nos consolidamos como um dos maiores distribuidores de seguros digitais do País, além de figurarmos como o banco que mais conquistou cotistas em fundos de investimento de renda fixa no período, segundo a CVM.

Na frente de ouvidoria, em linha com o aumento da nossa base, seguimos reduzindo o tempo de resposta, e, ao mesmo tempo, ampliamos a capacidade resolutiva e a satisfação dos nossos clientes. Também investimos na implementação de tecnologia assistiva de Libras facilitando o atendimento aos clientes com deficiência visual no canal do SAC.

Quando crescemos como banco digital, cresce também nosso compromisso com a melhor experiência dos nossos usuários. Por isso, apresentamos neste relatório os nossos resultados do segundo semestre de 2023.

Boa leitura!

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Usamos a nossa Política de Relacionamento com Clientes como ferramenta para fortalecer e construir relacionamentos sustentáveis entre colaboradores, parceiros e usuários. Queremos que os nossos usuários recebam informações precisas para a contratação dos produtos e serviços e que suas dúvidas sejam esclarecidas de forma justa e sem barreiras.

Apoiamos o crescimento e as conquistas dos nossos clientes, para isso escutamos e compreendemos nossos usuários, traduzindo sua insatisfação em acionáveis. Essa é a prática diária do nosso time de atendimento, nos canais internos e externos. Convidamos você a fazer parte dessa jornada acompanhando os resultados dos nossos canais de atendimento!

Nosso compromisso em desenvolver e aprimorar os produtos e serviços colocando a experiência do usuário como ponto principal é traduzida na necessidade de uso dos nossos canais de atendimento. Apenas **20 a cada 10.000** transações geraram um contato em nossos canais. Dos usuários que entraram em contato conosco no 2º semestre, apenas **1%** escolheram utilizar um dos canais de segunda instância. Esse número reforça nosso compromisso em solucionar as demandas nos canais primários de atendimento.

Na gerência da Ouvidoria também são realizados os atendimentos de outros canais críticos, como Bacen, Procon e Consumidor.GOV.

A seguir, temos a representatividade de cada canal nos canais críticos.

Ouvidoria **55%**

PROCON **16%**

Consumidor.GOV **15%**

Banco Central **14%**

CANAIS INTERNOS

SAC

Nos desafiamos a entregar um atendimento de qualidade, personalizado, tempestivo e resolutivo aos usuários, medindo e acompanhando os indicadores de experiência e eficiência dia a dia, garantindo a atuação de acordo com o Decreto Federal 11.034/2022.

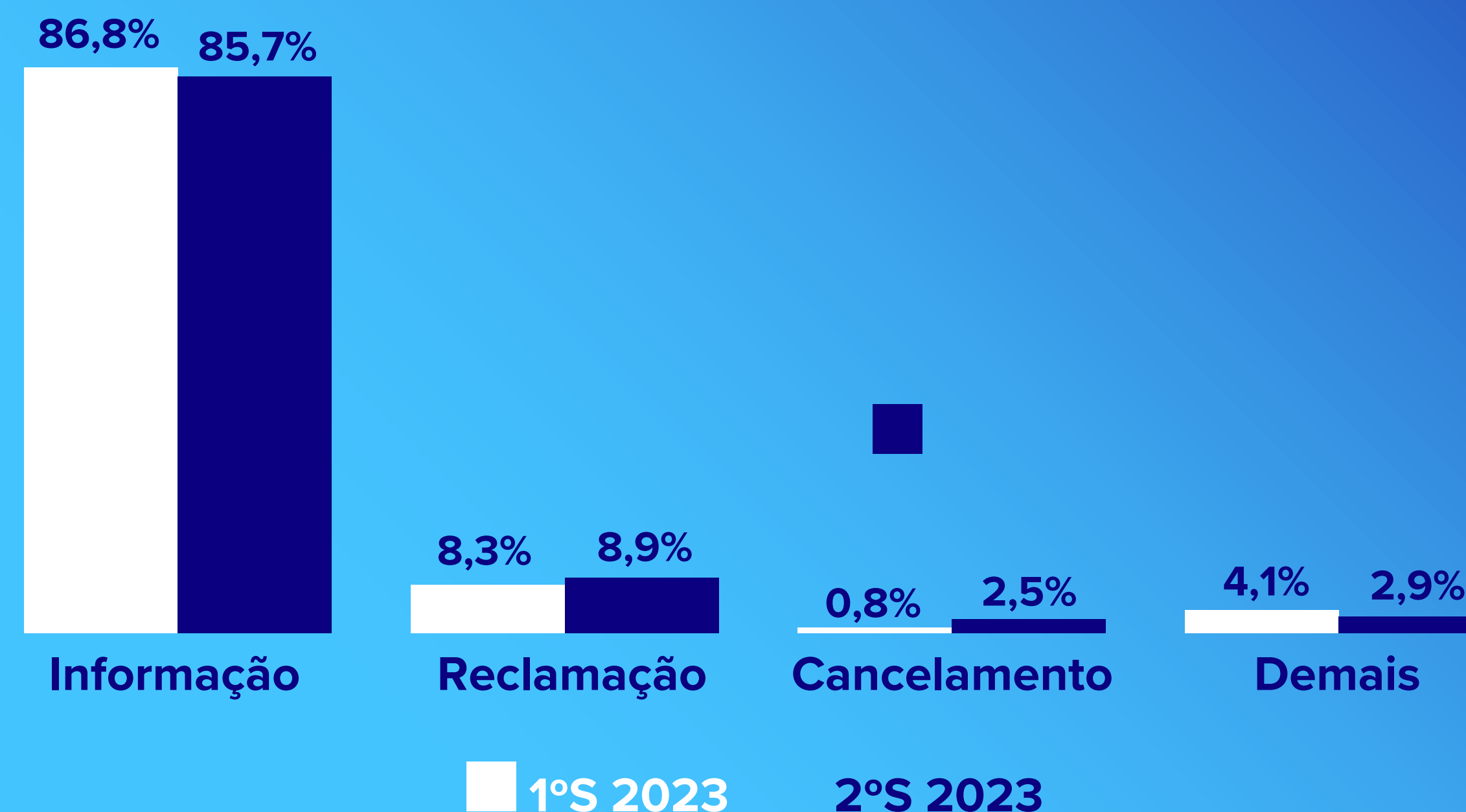
Atendimento em Libras

Com o objetivo de dar mais um passo em direção à acessibilidade, em Dezembro de 2023 o Mercado Pago implementou uma nova ferramenta de videochamada com atendimento em Língua Brasileira de Sinais (Libras), para pessoas com deficiência auditiva/fala. Este atendimento funciona das 08h às 18h em dias úteis.

ACESSO AO SAC:
0800 637 7246
mercadopago.emlibras.com

Disponível 24h por dia, todos os dias

Distribuição de Demandas de SAC (%)



CANAIS INTERNOS

OUVIDORIA

A Ouvidoria é o canal responsável por recepcionar as demandas dos usuários que já tiveram uma solução apresentada em outros canais de atendimento da instituição e não ficaram satisfeitos com a resolução obtida. Atuamos próximos ao usuário para garantir a solução da reclamação com ética, transparência e imparcialidade.

Com a missão de ser a voz do usuário dentro da instituição, continuamos provocando as áreas de negócio para contínua evolução dos nossos produtos. Como consequência, temos uma redução de 19% no volume de atendimentos no 2º semestre de 2023.

VOLUME DE ATENDIMENTOS

33.216

1º sem./2023

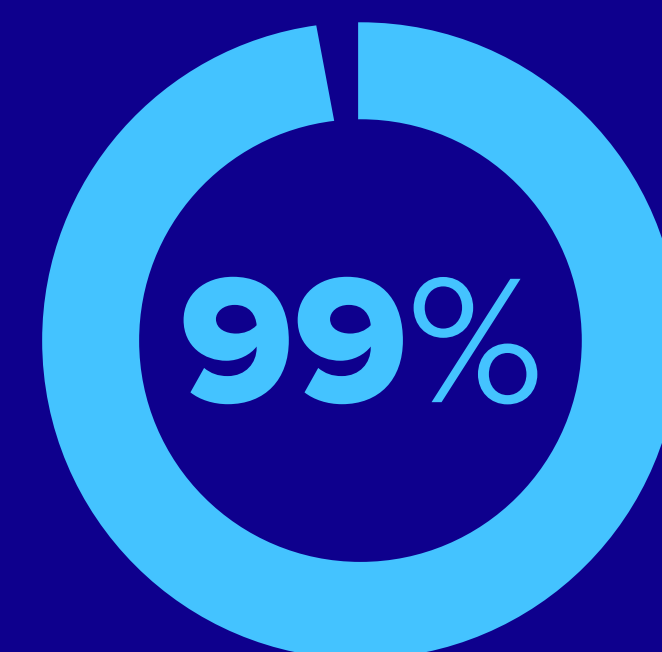
26.871

2º sem./2023

Além do desenvolvimento da nova URA (Unidade de Resposta Audível) no 1º semestre, onde especializamos a nossa equipe por produto, também evoluímos nosso sistema de recepção de chamadas, criamos novos controles para gerar maior celeridade e personalizamos ainda mais as soluções dadas de acordo com o usuário.

Essa constante busca por uma experiência melhor se reflete nos resultados de encerramento no prazo e de satisfação do usuário com a Ouvidoria.

ENCERRAMOS O 2º SEMESTRE DO ANO COM:



dos casos encerrados no prazo de 10 dias úteis*

*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

PROPÓSITO DA OUVIDORIA

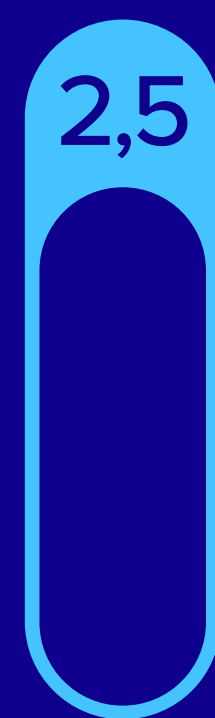
Transformar a jornada e acolher os nossos usuários,
conectando áreas para solucionar os problemas na causa raiz

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Solução apresentada

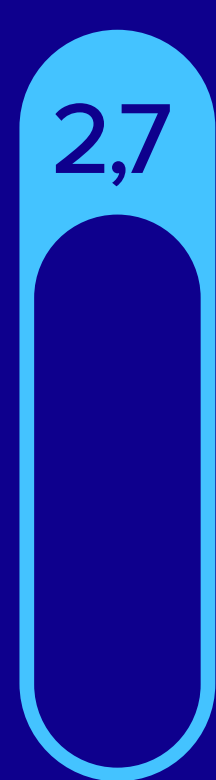


1º Sem
/2023

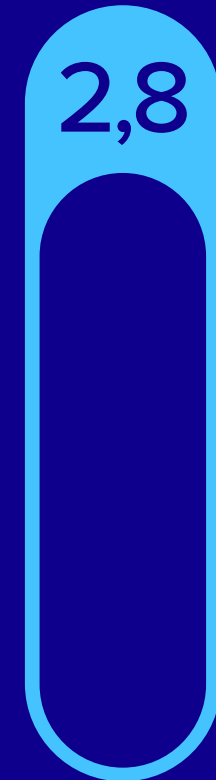


2º Sem
/2023

Qualidade do atendimento



1º Sem
/2023



2º Sem
/2023

Seguiremos com escuta ativa aos feedbacks dos nossos usuários para aprender com as reclamações e retroalimentar as áreas para evoluirmos a experiência da instituição.

ACESSO A OUVIDORIA

0800 688 4365

Disponível em dias úteis, das 9h às 18h
Site ou aplicativo Mercado Pago

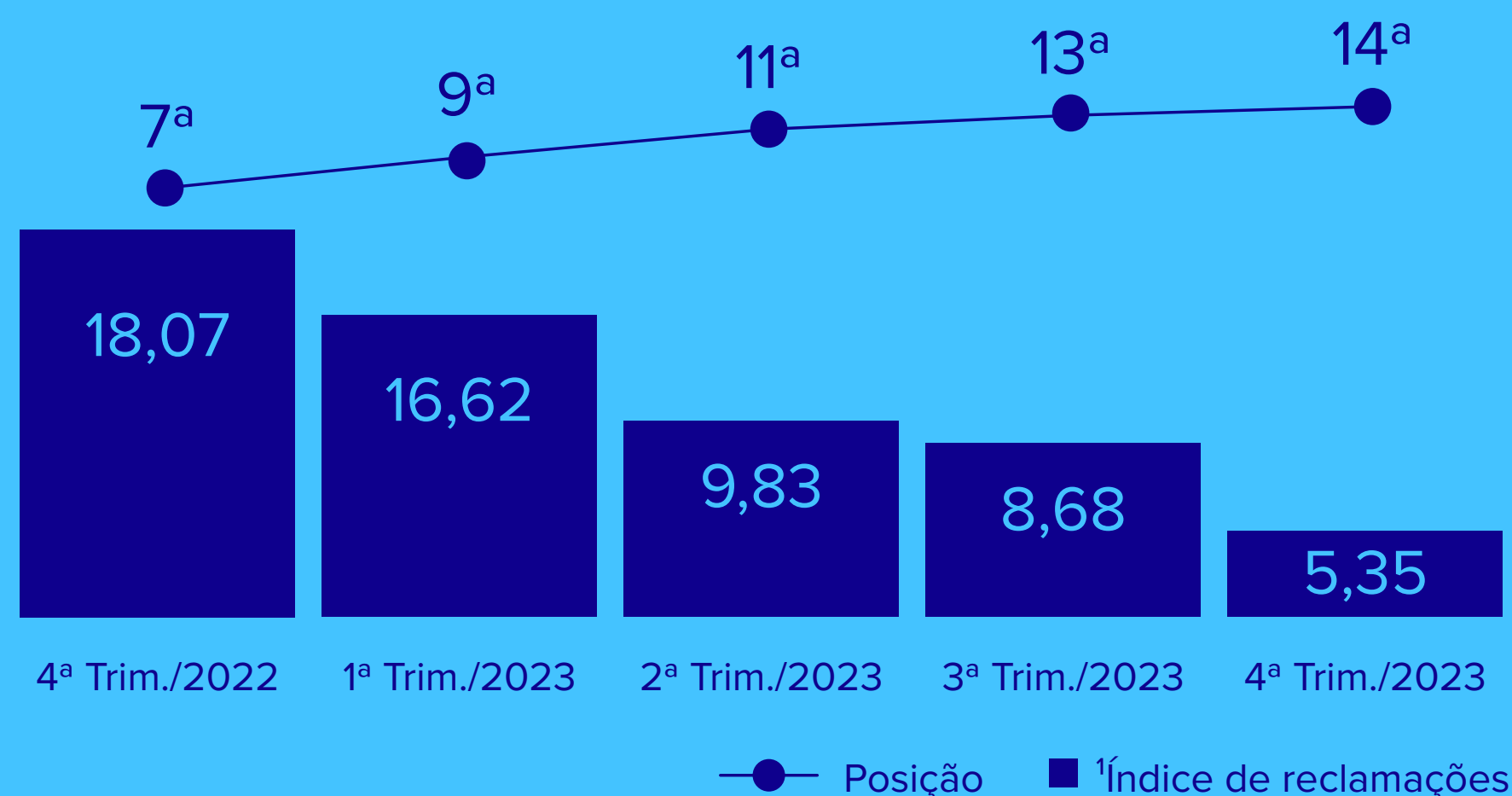
CANAIS EXTERNOS

RDR/ BANCO CENTRAL

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.

O nosso papel é além de representar a voz do usuário, inclui a visão de melhoria contínua, interagindo com áreas parceiras no aperfeiçoamento estrutural.

Evoluímos 7 posições no Ranking de Reclamações.



¹Número de reclamações reguladas procedentes dividido pelo número de clientes e multiplicado por 1.000.000.

PROCON

Somos um time dedicado ao atendimento de todas as unidades do PROCON pelo Brasil.

7.924

Casos recebidos no 2º sem./23

5,1 DIAS

Tempo médio de resposta

CONSUMIDOR.GOV

Temos um time dedicado ao atendimento do site Consumidor.gov, nosso propósito é prezar pelas melhores alternativas e soluções para as dúvidas e/ou problemas dos nossos usuários. Após a finalização da reclamação, o consumidor pode avaliar a experiência que teve em seu atendimento.

7.419

Casos recebidos no 2º sem./23

7,6 DIAS

Tempo médio de resposta

2,63

Índice de satisfação

*O Índice de satisfação corresponde à média das notas de satisfação dos consumidores (notas de 1 a 5).

MELHORIA CONTÍNUA

A melhoria contínua está cravada no nosso DNA e, na Ouvidoria, seguir evoluindo está conectado com o nosso propósito. Buscamos em cada caso a oportunidade de utilizarmos a voz dos nossos usuários como principal norteador das nossas ações. Trabalhamos para identificar oportunidades de melhoria que proporcionem mudanças e maior eficiência em nossos processos. Desta maneira construímos uma experiência extraordinária aos nossos consumidores.

Nosso time de Ouvidoria busca, através das capacitações, evoluir na qualidade do atendimento prestado ao usuário.

GESTÃO DO CONHECIMENTO

No 2º semestre de 2023 as equipes passaram por mais de 50 horas de capacitação, além de mais de 100 treinamentos para novos colaboradores que totalizaram mais de 12.000 horas de treinamento.

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Durante o 2º semestre de 2023, aumentamos a equipe e contratamos um provedor especializado em análises de qualidade, buscando maior assertividade nas análises dos atendimentos e, conseqüentemente, maior agilidade na resolução das oportunidades encontradas, por parte de nossas equipes internas.

EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS

Usamos a metodologia do Problem Solving para guiar nossa atuação. Primeiro entendemos quais são as maiores dores dos usuários. Então, com base em análises minuciosas da experiência na nossa plataforma, construímos planos de ação em conjunto com nossas áreas parceiras. E finalmente, acompanhamos o resultado das ações com o feedback de nossos usuários.

CANAIS DE ATENDIMENTO

SAC MERCADO PAGO

0800 637 7246

mercadopago.emlibras.com

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.

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

2º semestre de 2023



**mercado
pago**



**mercado
crédito**