



20.08.26

CUSTOMER EXPERIENCE

De la estrategia a la ejecución



Carolina Equioiz
Experience Commerce Sr Director



Mariano Silveyra
Experience Fintech Sr Director

DEC

En Mercado Libre
trabajamos para
**democratizar el
comercio y los
servicios financieros**
en América Latina

89 millones
de compradores



Data pública del último Earnings Call

225 millones
de envíos Same Day +
Next Day



101 mil millones
de pagos procesados



566
transacciones
por segundo



Experiencia como objetivo de negocio

Más de **2 veces** la
tasa de crecimiento
anual compuesta



Fuente: Bain & Company

Crecimiento, índice

500

400

300

200

100

0

5

10

15

20

Años

Líder en experiencia

Promedio

En **Mercado Libre** lo pensamos en cuatro niveles



Wow

Experiencias que
superan expectativas



Frictionless

Eliminar fricciones
antes de que ocurran



Self-service

Que el usuario pueda
resolver solo



Turnaround

Generar promotores
activos de la marca

En **Mercado Libre** lo pensamos en cuatro niveles



Wow

Experiencias que
superan expectativas



Frictionless

Eliminar fricciones
antes de que ocurran



Self-service

Que el usuario pueda
resolver solo



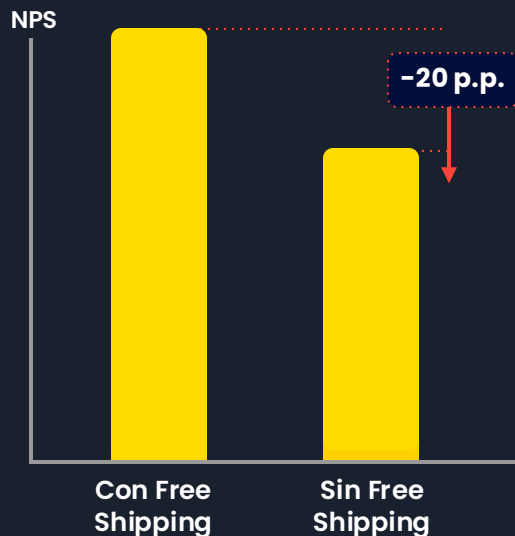
Turnaround

Generar promotores
activos de la marca

Mercado Libre ante nuevos desafíos



El gap de experiencia en Free Shipping



Bicicleta Infantil My Little Pony
Unibike Rodado 12 Metal
RACER BIKES
+25 vendidos

~~\$ 250.000~~

\$ 212.500 **15% OFF**

Mismo precio 3 cuotas de
\$ 70.833 tarjeta Mercado Pago

Llega gratis mañana

Precio para miembro Prime

US\$ **43⁹⁹**

[Únete a Prime](#) para recibir
Entrega GRATIS mañana, 11 de
agosto. Realiza el pedido en 8
hrs 48 mins

Este precio es exclusivo para
miembros de Amazon Prime.

Únete a Prime

CUPOM EXCLUSIVO
PARA SUA 1ª COMPRA

Frete Grátis

Cadastre-se »



Crecimiento

Experiencia

Rentabilidad

**Tres objetivos,
un solo destino**

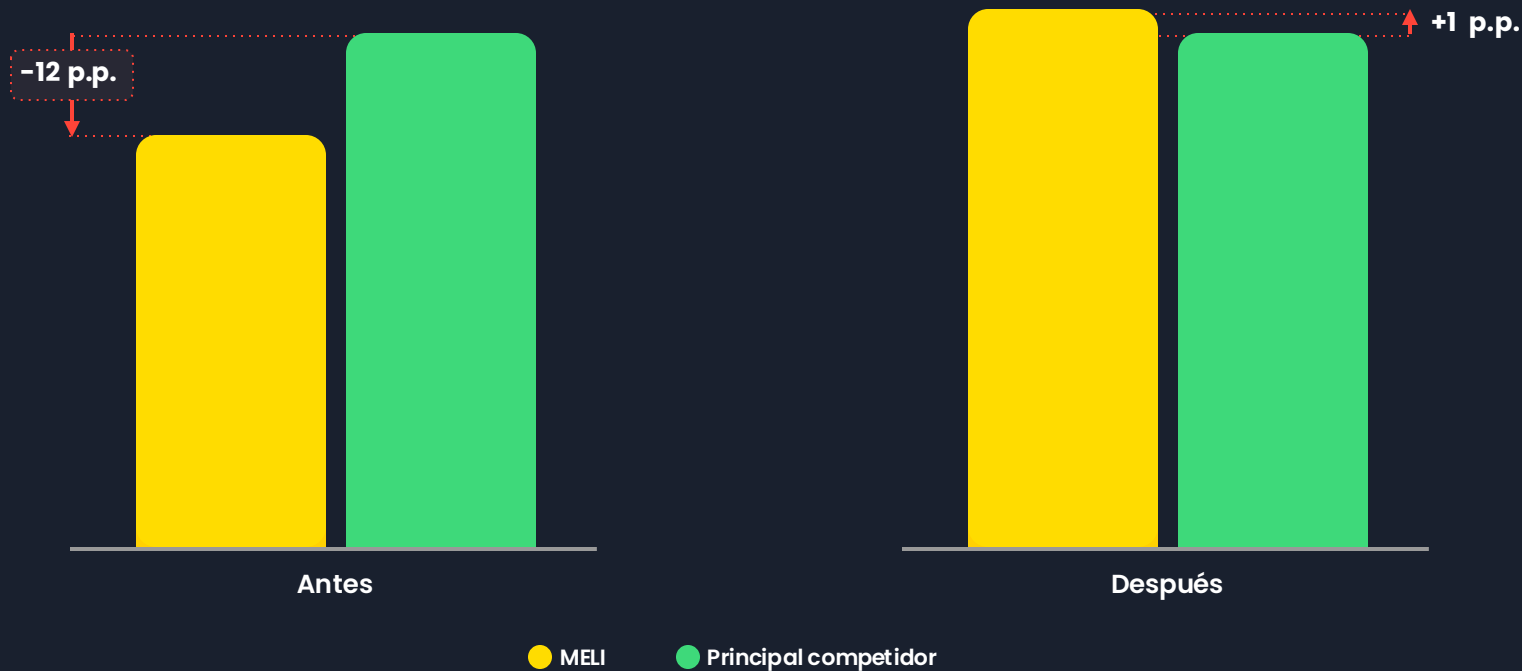


mercado livre

AGORA
**FRETE
GRÁTIS**



Cerramos el gap de free shipping



En **Mercado Libre** lo pensamos en cuatro niveles



Wow

Experiencias que
superan expectativas



Frictionless

Eliminar fricciones
antes de que ocurran



Self-service

Que el usuario pueda
resolver solo



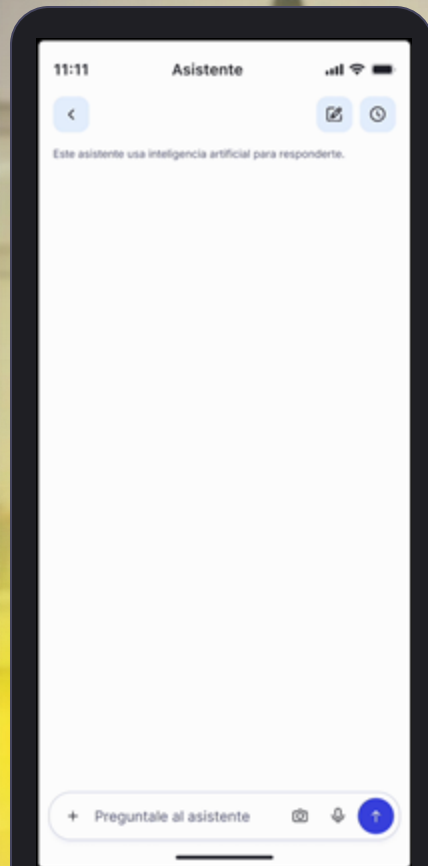
Turnaround

Generar promotores
activos de la marca

**La autogestión tiene
que ser intuitiva;
durante mucho
tiempo no lo fue...**



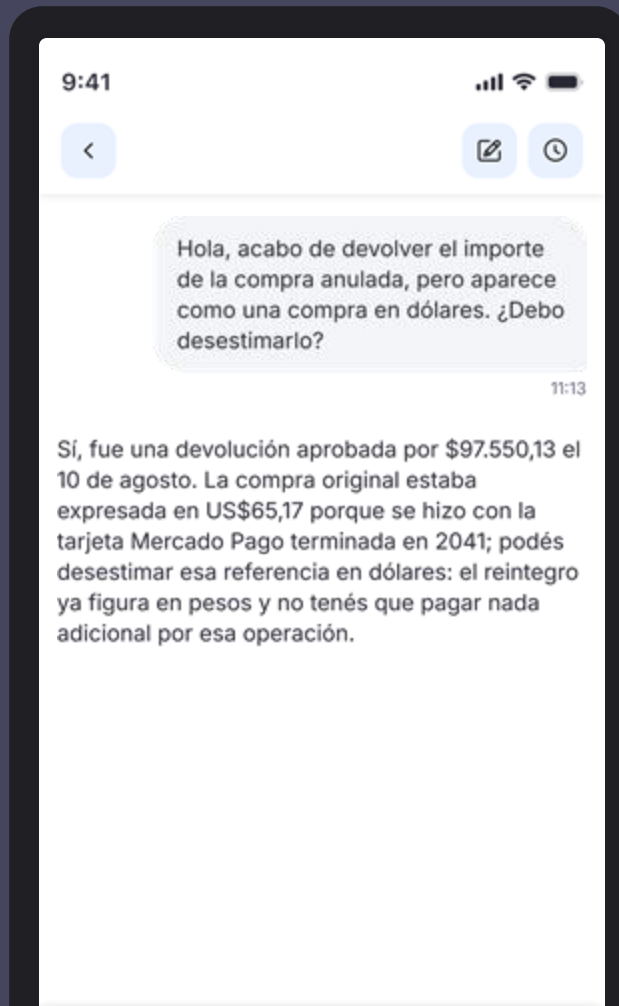
Desde la irrupción de
los LLMs,
esto dejó de ser
cierto, y abrió mundo
de posibilidades



Consulta compra en dólares, devolución en pesos



Cómo esta conversación con Juan



Consulta compra en dólares, devolución en pesos

Consulta de pago con descuento en Estación de Servicio



9:41



Si, fue una devolución aprobada por \$97.550,13 el 10 de agosto. La compra original estaba expresada en US\$65,17 porque se hizo con la tarjeta Mercado Pago terminada en 2041; podés desestimar esa referencia en dólares: el reintegro ya figura en pesos y no tenés que pagar nada adicional por esa operación.

Otra consulta, ayer hice una carga de combustible con la tarjeta de crédito de Mercado Pago. ¿Tengo algún reintegro?

11:14

No, la carga de \$63.714 en ACA Acceso Norte Combustibles fue con tu tarjeta de crédito Mercado Pago y no tiene un reintegro asociado. El beneficio vigente de combustible es 10% OFF, hasta \$3.000, solo los domingos con la tarjeta prepaga física y requiere activación previa.

Consulta compra en dólares, devolución en pesos

Consulta de pago con descuento en Estación de Servicio

Consulta sobre una tarjeta prepaga física



9:41



de combustible con la tarjeta de crédito de Mercado Pago. ¿Tengo algún reintegro?

11:14

No, la carga de \$63.714 en ACA Acceso Norte Combustibles fue con tu tarjeta de crédito Mercado Pago y no tiene un reintegro asociado. El beneficio vigente de combustible es 10% OFF, hasta \$3.000, solo los domingos con la tarjeta prepaga física y requiere activación previa.

Ok, ¿cómo solicito la tarjeta física prepaga?

11:14

Podés solicitarla con entrega en Luis M. Campos 2491, Boulogne, Buenos Aires (1609). ¿Querés que la pida para esa dirección?

Sí, por favor!

11:15

Consulta compra en dólares, devolución en pesos

Consulta de pago con descuento en Estación de Servicio

Consulta sobre una tarjeta prepaga física

Solicitud de tarjeta prepaga física



Consulta compra en dólares, devolución en pesos

Consulta de pago con descuento en Estación de Servicio

Consulta sobre una tarjeta prepaga física

Solicitud de tarjeta prepaga física

Consulta sobre venta de dólar

Venta de dólar MEP



Logrando resolver
múltiples consultas
**¡como si fuera
un humano!**



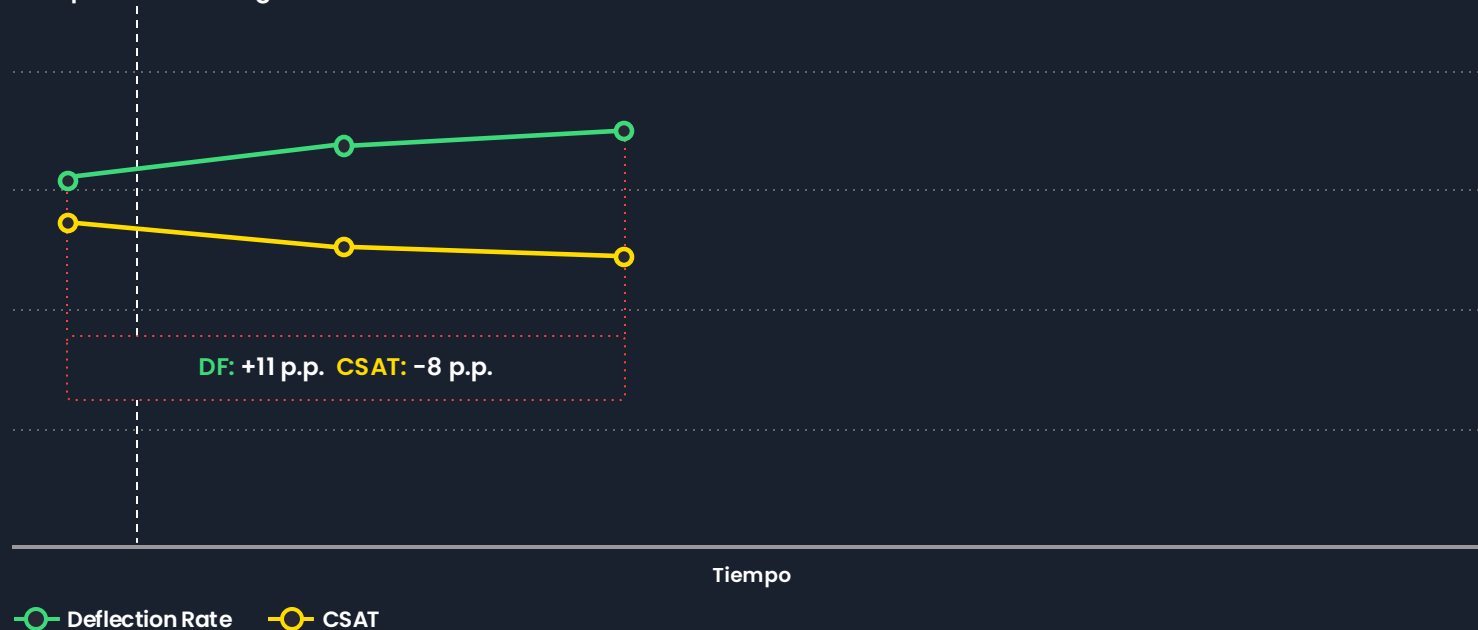
“Hacen muy bien su trabajo de asistir a los clientes sin importar cuantas veces se lo solicite 🙌.”

Testimonio de Juan, una persona usuaria de Mercado Pago.



Hubo momentos donde tuvimos que dar un paso atrás para cuidar la experiencia

Nueva arquitectura del agente

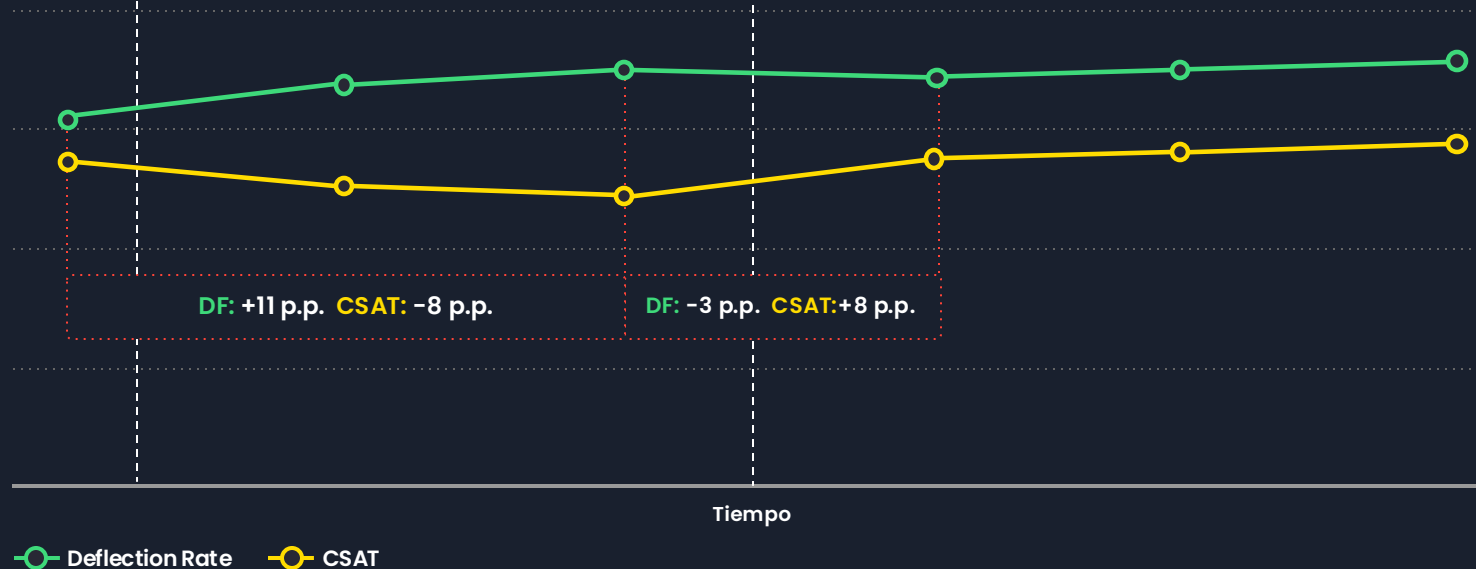


Deflection Rate: conversaciones concluidas en el asistente sobre conversaciones totales

Hubo momentos donde tuvimos que dar un paso atrás para cuidar la experiencia

Nueva arquitectura del agente

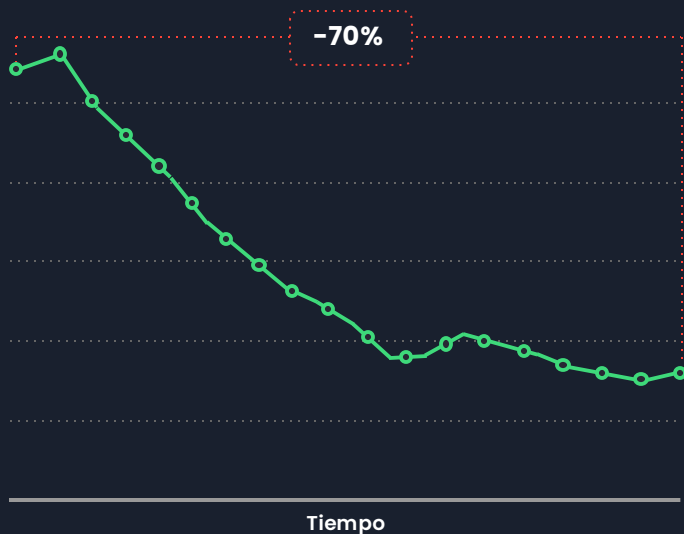
Ajustes en el modelo para recuperar CSAT



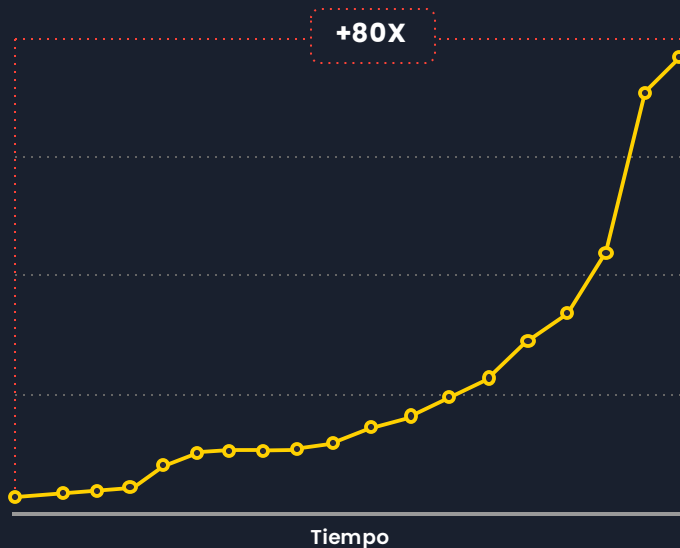
Deflection Rate: conversaciones concluidas en el asistente sobre conversaciones totales

En 1,5 años logramos reducir la necesidad de contacto un 66% mientras que nuestro agente tuvo +80x conversaciones

Contact Rate



Conversaciones mensuales



Contact Rate: contactos con un humano sobre transacciones totales.

Los usuarios son el mejor
termómetro para saber
dónde estás parado





20.08.26

CUSTOMER EXPERIENCE

¡Gracias!



Carolina Equioiz
Experience Commerce Sr Director



Mariano Silveyra
Experience Fintech Sr Director

DEC