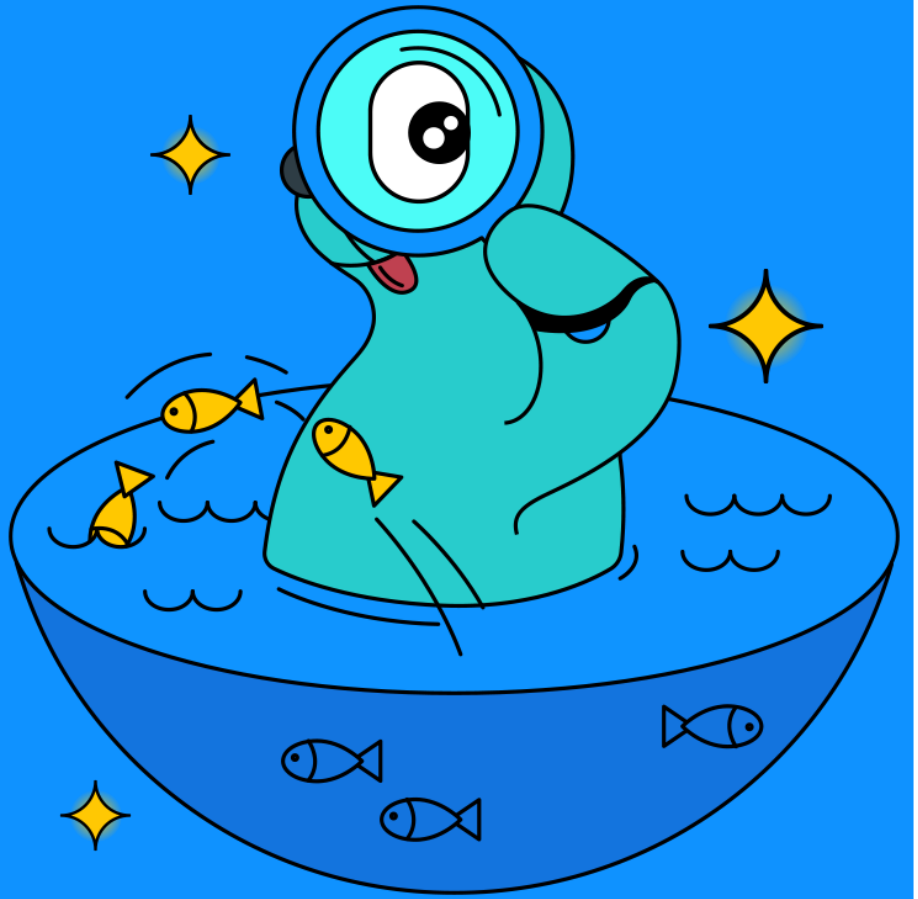
Relatório da Ouvidoria | 1º Semestre 2021



Olá!

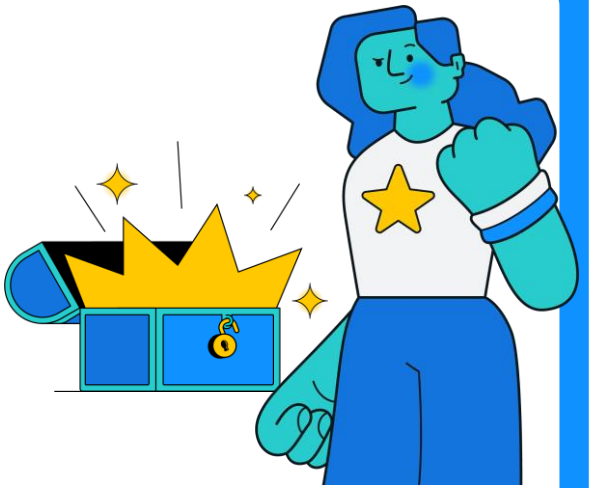
Este o relatório da Ouvidoria Neon, publicado de acordo com os princípios regulatórios, de integridade e transparência da nossa empresa.

Apresentaremos os principais trabalhos da área de Ouvidoria no primeiro semestre de 2021.

Nossos valores

Nossos valores guiam nossa ética de trabalho, nossas relações uns com os outros, com nossos clientes, sociedade, investidores e fornecedores.

A Neon quer ser a instituição de pagamento do trabalhador brasileiro, diminuindo desigualdades, mostrando caminhos financeiros mais simples e justos, porque TODOS merecem um futuro brilhante!



A Ouvidoria vai além de um canal de relacionamento ao cliente. Possui papel importante e independente, pois atua como última instância de atendimento, buscando sempre a solução e satisfação dos clientes.

Canais de atendimento

Sempre pensando em garantir a comodidade do nosso cliente, dispomos de diferentes canais de atendimento.

Desta forma, nossos cliente conseguem fácil acesso por meio do nosso time de atendimento que opera 24 horas por dia, 7 dias por semana.

As formas de contato são:

Pessoas físicas: chat, redes sociais e/ou também e-mail: oi@neon.com.br

Pessoas jurídicas: chat acessado da plataforma web ou e-mail: oipejota@neon.com.br

Canais de atendimento

Além dos nossos canais primários de atendimento, caso o cliente não se sinta satisfeito com o atendimento prestado, pode contar com o relacionamento do time de Ouvidoria.

O atendimento da Ouvidoria é possível pelo site da Neon, clicando em **Ouvidoria** no **rodapé da página inicial.**

Lembrando que faz-se necessário informar o número do protocolo anterior de atendimento

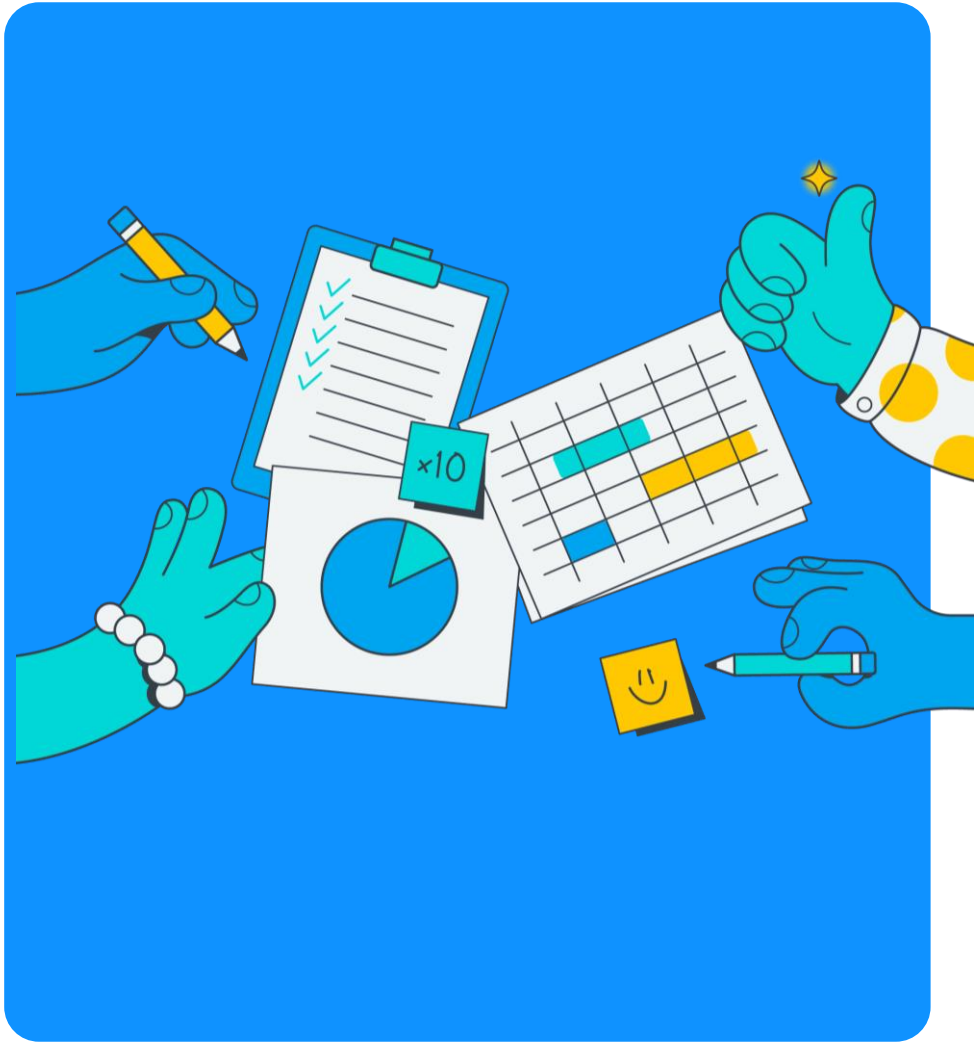
A Ouvidoria

A Ouvidoria atua e ouve o cliente!

A Ouvidoria Neon atua como a última instância para resolução de reclamações.

O papel do time é de extrema importância, uma vez que representa a voz do cliente na Instituição. Nesse sentido, a Ouvidoria atua de forma independente, íntegra e responsável.

Nosso time é altamente capacitado e não apenas atende o cliente, mas media e soluciona a reclamação. Deste modo, também é foco da Ouvidoria atuar de forma rápida, assertiva e, também, preventiva.



2021

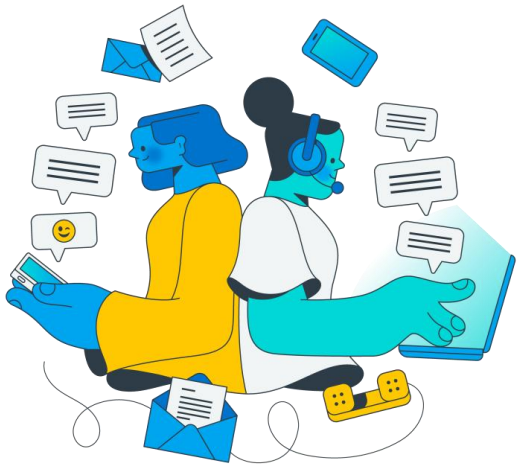
Em abril de 2021, a Neon conquistou a autorização para atuar como Instituição de Pagamento – IP.

Nesse sentido, 2021 trouxe ainda mais desafios, oportunidades e novas conquistas. Essa visão não é diferente para a Ouvidoria, que possui como missão atuar de forma contínua na melhoria de suas práticas, buscando a excelência no atendimento ao cliente e sua satisfação.

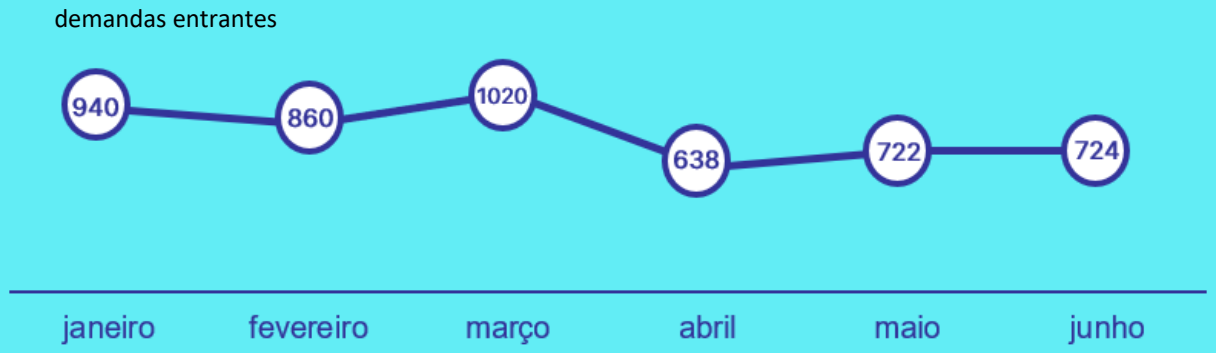
Como próximos passos, a Ouvidoria tem expectativa de ampliar as frentes de atendimento ao cliente, solidificar ainda mais sua atuação de forma estratégica e entregar proposições às áreas para tratamentos cada vez mais qualificados e assertivos de nossas demandas, sendo referência para nossos clientes.

Conquistas Neon

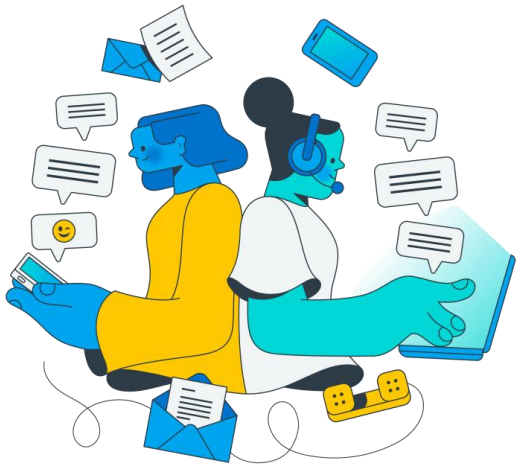
Nossos indicadores



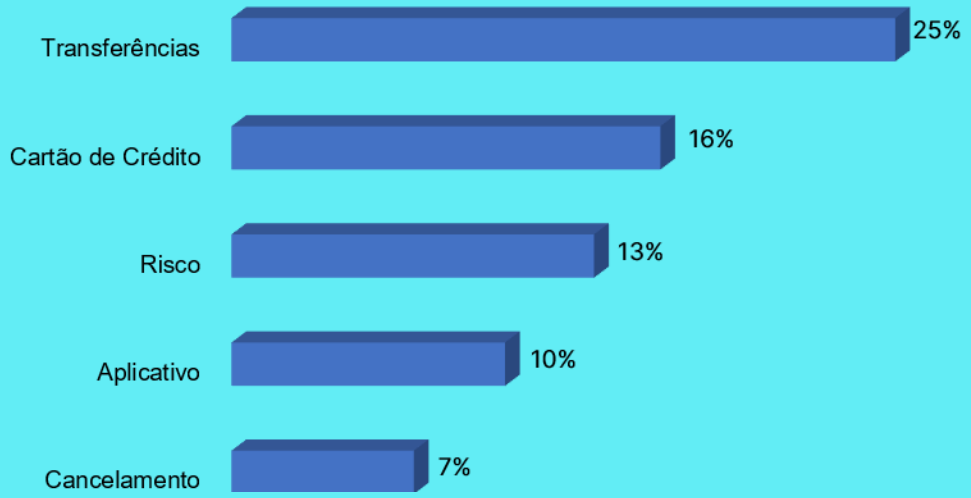
Volumetria de demandas entrantes



No primeiro semestre de 2021, tivemos o total de **4.904** acionamentos, considerando todos os nossos canais de atendimento: OUVIDORIA INTERNA, RDR – BANCO CENTRAL, PROCON E CONSUMIDOR.GOV



5 principais motivos de acionamentos



Dentre os principais motivos de acionamentos, os temas foram:

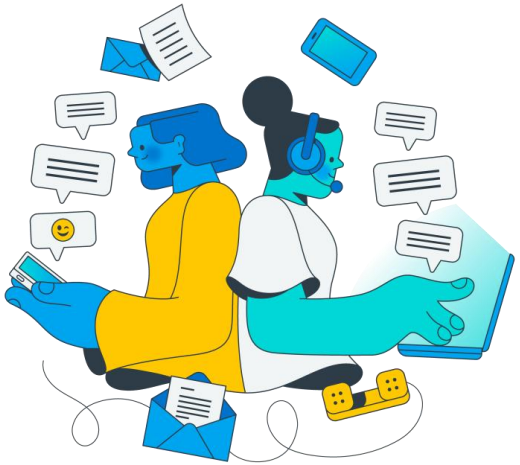
Transferências: PIX e TED

Cartão de Crédito: Contestação

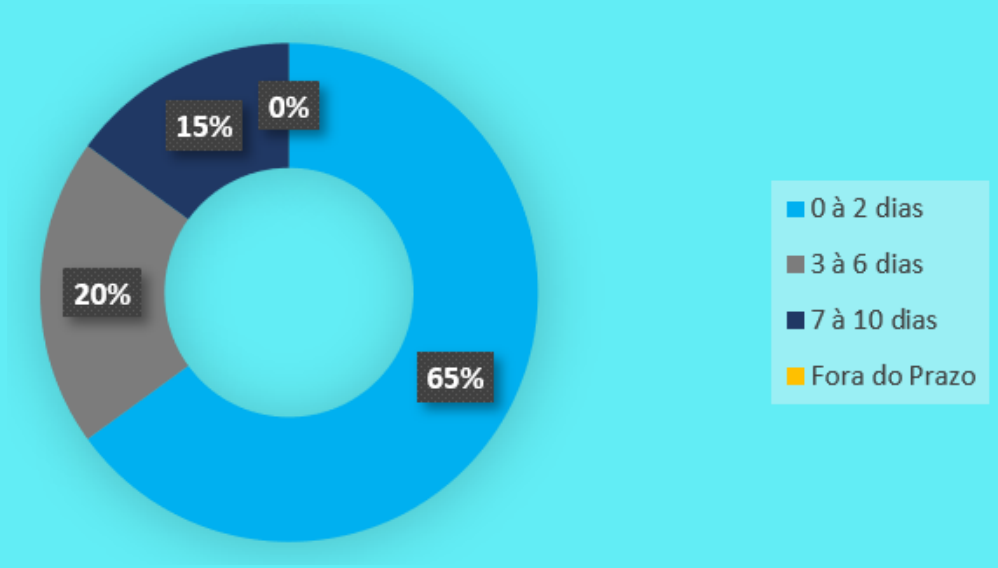
Risco: Bloqueio de Conta

Aplicativo: Alteração de Senha

Cancelamento: Conta Pessoa Física



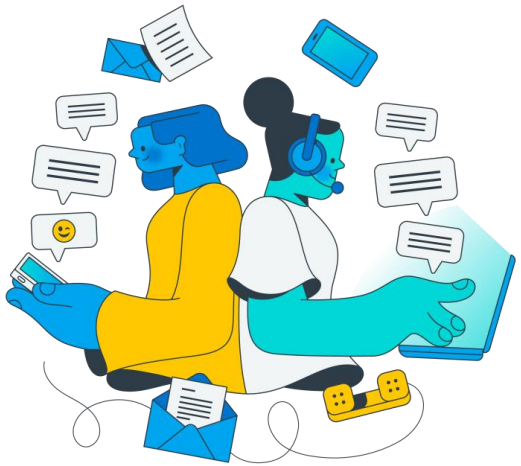
Tempo médio de resposta.



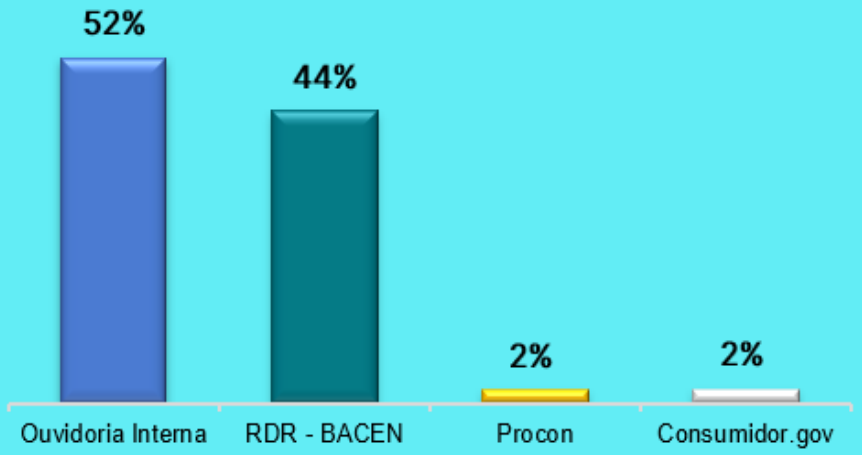
No primeiro semestre de 2021, a volumetria das demandas da Ouvidoria se manteve estável e as respostas foram realizadas dentro do prazo regulatório **(10 dias úteis).**

Buscando cada vez mais a satisfação dos nossos clientes, a Ouvidoria atuou de modo tempestivo e garantiu a entrega de respostas de **65%** das demandas em até **2 dias úteis.**

Nenhuma demanda foi respondida fora do prazo.



Volumetria por canal de atendimento



No primeiro semestre de 2021, a Ouvidoria recebeu 4.904 acionamentos, sendo que **52%** das demandas registradas por nossos clientes foram por meio da Ouvidoria Interna.

neon