Relatório de Ouvidoria

1° Semestre - 2022

Classificação da informação: Neon@UsoInterno

Uma OUVIDORIA feita por PESSOAS

Seja bem-vindo (a) ao Relatório da Ouvidoria Neon.

Este relatório, além de ser publicado de acordo com os princípios regulatórios (RESOLUÇÃO BCB N° 28, DE 23 DE OUTUBRO DE 2020) é pautado na integridade e na transparência, valores primordiais da nossa Organização.

Valorizamos a relação da confiança e acreditamos na centralidade no cliente.

Nas próximas páginas, traremos parte do nosso trabalho, bem como os resultados do 1° semestre de 2022.

Nossos Valores

Nossos valores guiam nossa ética de trabalho, nossas relações uns com os outros, com os 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!

Consideramos que a Ouvidoria vai além de um canal de relacionamento ao cliente. Ela possui papel importante e independente, pois atua como última instância de atendimento, buscando sempre a solução e satisfação dos clientes. Cada cliente é tratado como ÚNICO.

Além disso, entendemos que a Ouvidoria

Nossos Canais

Canais de Atendimento

Pensando sempre em garantir a comodidade dos nossos clientes, dispomos de diferentes canais de atendimento.

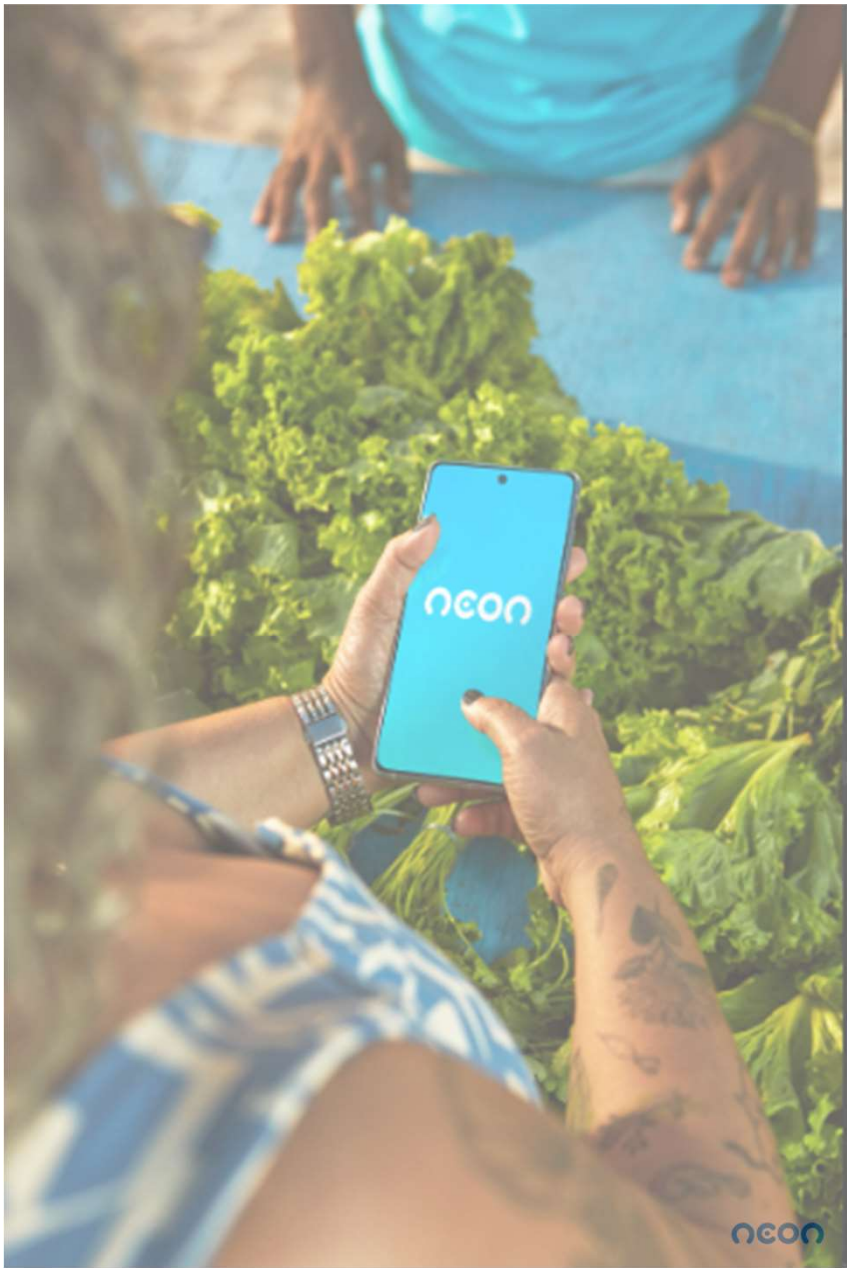
Desta forma, nossos clientes tem a disposição o nosso time de atendimento que opera 24 horas por dia, 7 dias por semana.

As formas de contato são:

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

Pessoas jurídicas: chat acessado da plataforma web ou e-mail: minhaconta@meifacil.com (todos os dias, das 06h às 22h).

Também estamos atentos a cada interação em nossas redes sociais, uma vez que reconhecemos o valor e a importância do mundo digital.

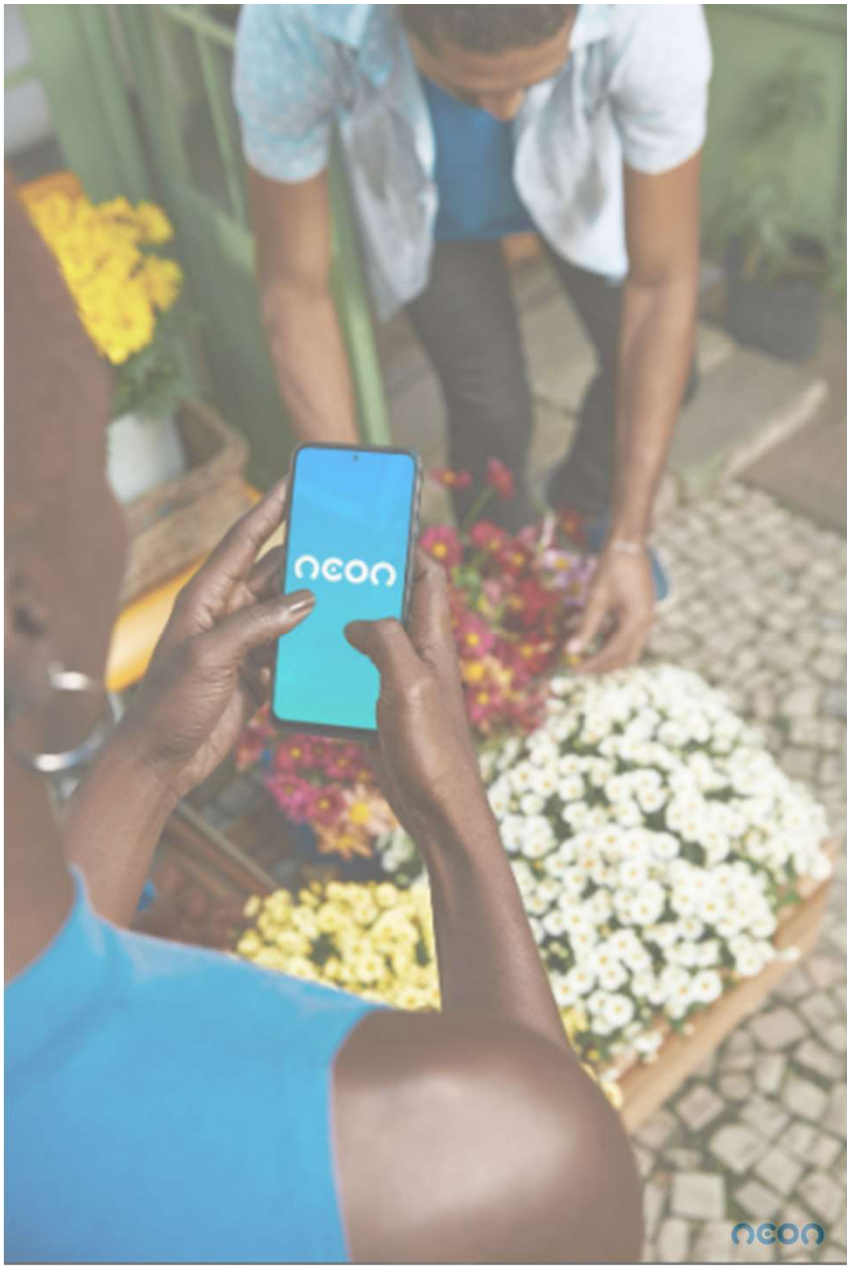


Canais de Atendimento

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 link para atendimento da Ouvidoria está disponível site da Neon, clicando em Ouvidoria (rodapé da página inicial) ou, ainda, no telefone **0800 882 0652 (de segunda à sexta-feira, das 09h às 17h)**

Lembrando que faz-se necessário informar o número do protocolo anterior de atendimento, com 15 dígitos.



2022

MOMENTOS e CONQUISTAS

neon

Aquisição da financeira BIORC, financeira 100% digital que atua em soluções de crédito

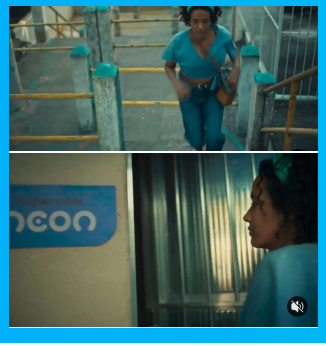
Neon na Mídia - Abertura de 700 vagas até o final do semestre.

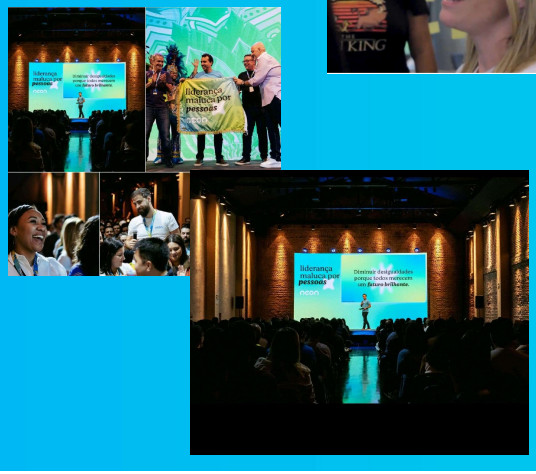
Neon Unicórnio – investimento de US$ 300 milhões (R$ 1,6 bilhão) feito pelo BBVA – que serão investidos em tecnologia, marketing ciência de dados, produtos e capital para oferecer cada vez mais serviços financeiros simples, justos e inovadores

Parceria com a BNP Paribas Cardif na oferta de seguros de proteção financeira.

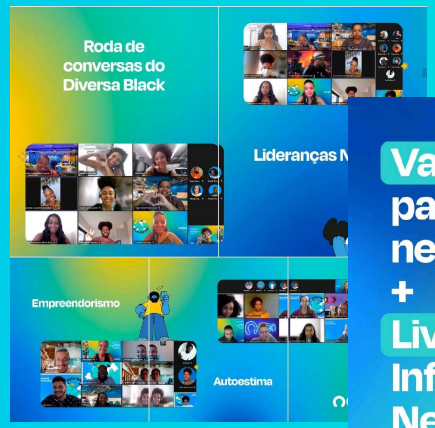
Blue Day com os Heads da Neon – iniciativa com visão centralizada no cliente, visando maior engajamento e melhorias no processo de atendimento

06 anos de Neon sendo a primeira conta digital do Brasil – celebração na nova linguagem visual da marca com marketing inclusivo com representação do trabalhador brasileiro.





Evento Liderança Maluca por Pessoas – voltado para Essências de liderança Neon com a cultura de pessoas no centro.



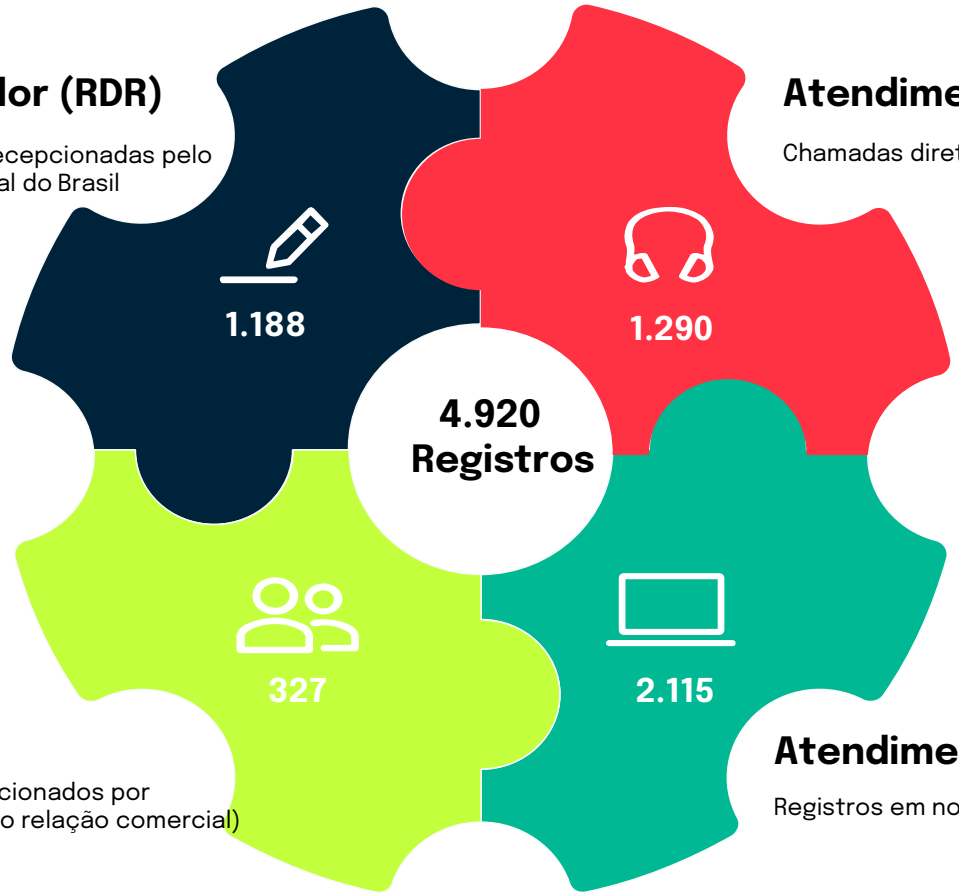
Iniciativas com espaço para discussão de pauta racial, Lideranças negras, Empreendedorismo, vagas afirmativas - contribuindo de maneira ativa para uma sociedade mais justa e inclusiva

Ouvidoria

Ouvidoria Interações

No primeiro semestre de 2022, a Ouvidoria Neon recebeu o total de **4.920** interações para tratamento, em seus diversos canais.

Destas interações, **67%** dos protocolos foram concluídos em até **2 dias** úteis.



Regulador (RDR)

Demandas recepcionadas pelo Banco Central do Brasil

Atendimento 0800

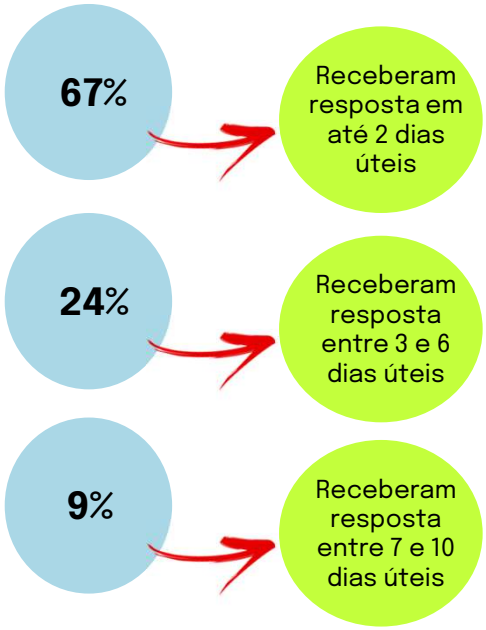
Chamadas diretas em nosso 0800

Parceiros

Registros recepcionados por Parceiros (devido relação comercial)

Atendimento Site

Registros em nosso site – link Ouvidoria



Ouvidoria
Principais Motivos de Reclamação

1. **Cartão de Crédito**
2. **Risco**
3. **Aplicativo**
4. **Transferência**
5. **Cancelamento**

Comparativo

- Em volumetria, a média das entradas do 1° Sem/22 apresenta aumento de **45%** comparando com as do semestre anterior (2° sem/21).
- Os assuntos com maior representatividade estão relacionados à Risco (Bloqueio de Conta e Contestação) e Fluxos/App (Dificuldade de alteração/atualização de dados, Selfie, Cadastro/Alteração de senha)

Ouvidoria
Contribuições e melhorias

Em seu papel de agente transformador, a Ouvidoria contribui de forma próxima e construtiva junto as áreas com direcionamento de estudos, propostas e solução para temas importantes do Atendimento ao cliente.

- Atualização de informações na FAQ
- Celeridade de resolutividade e resposta ao Cliente no menor prazo possível
- Estudo direcionado dos relatos dos clientes quanto à dificuldade de solução nos primeiros canais
- Atualização de informações nos Termos de Uso
- Solidificação de plano estratégico para envio de proposições de melhorias
- Reforço dos valores e pilares, buscando relação sustentável
- Treinamentos e reciclagens que visam otimizar o atendimento ao Cliente
- Informações claras e precisas em relação à orientação ao cliente para casos de golpes
- Estudo direcionado para melhoria contínua, visando maior satisfação do Cliente
- Otimização de processos e ferramentas internas que contribuem com a celeridade nas tratativas, visando maior satisfação no atendimento ao Cliente
- Transparência total na resposta ao Cliente
- Planejamento estratégico para identificação e estudo de causa raiz

Vamos
pra
cima