Relatório Semestral de Ouvidoria

Grupo Neon

1° Semestre - 2023

Classificação da informação: Neon@UsoInterno

Uma OUVIDORIA feita por PESSOAS

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

Este relatório, além de ser publicado de acordo com os princípios regulatórios 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 2023.

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 possui um papel importante como norteador de soluções e atuação de forma preventiva.

Nossos Canais

Canais de Atendimento

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

Desta forma, nossos clientes da Neon Pagamentos 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.

Para clientes Neon Consignado dispomos dos telefones:

- 0800 580 6247 para contratação
- 4004 6240 e 0800 580 6240 para Serviço de Apoio ao Cliente

Ou ainda o e-mail sac@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 link para atendimento da Ouvidoria está disponível no site da Neon, clicando em Ouvidoria (rodapé da página inicial) ou, ainda, no telefone **0800 882 0652** para clientes Neon Pagamentos e Neon Corretora ou telefone **0800 580 62 55** para clientes Neon Consignado.

Lembrando que o horário de atendimento é de **segunda à sexta-feira, das 09h às 17h**, e faz-se necessário informar o número do protocolo anterior de atendimento, com 15 dígitos.

2023

MOMENTOS e CONQUISTAS

A atuação do Grupo Neon é focada na melhoria contínua de toda a operação. Sempre trabalhamos para o melhor atendimento em todos os nossos canais e a melhor experiência para o cliente é o que norteia os nossos processos.

Nossas ações e valores estão pautados na missão de construir e levar caminhos financeiros mais simples e justos pra todos.

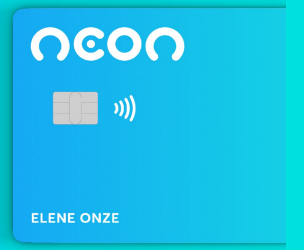
Após momentos importantes como anunciar a aquisição da financeira Biorc e captarmos R$ 1,6 bilhão do BBVA, também foi com muito prazer que anunciamos a aquisição da Leve. Além disso, atingimos 20 milhões de clientes.

Sem dúvida, temos construído uma linda história e 2023 será mais um ano muito importante para o Grupo Neon.

Após a aquisição da ConsigaMais no ano passado, a Leve chega ainda mais para fortalecer a construção de produtos e soluções para o consignado privado.

Lançamento do produto ViraCrédito - mais uma solução para construir caminhos financeiros que ajudam o trabalhador a aumentar o seu limite no cartão de crédito.

Neon lançando a Proteção para Bens e Dinheiro em parceria com a BNP Paribas Cardif, um seguro transparente, simples e inovador.



Neon na melhoria do aplicativo - um visual novo numa versão mais rápida e com informações mais organizadas.

Neon no engajamento com o bem estar do time - rodas de inclusão de pessoas trans no mercado de trabalho. 💙

Neon com a galera Neowner - lançamento do #SaúdeOn, programa de bem-estar pensado em saúde e qualidade. Aqui a galera cuida do corpo e da mente e compartilha boas práticas com o grupo.

Neon no topo - o Co-presidente participou de dois eventos importantes para o mercado de inovação - o Fintech Revolutios Experience e o ProXXIma. O Fernando compartilhou com a galera desafios e aprendizados sobre inovação e o trabalho de construção da marca Neon.

Neon num passo importante de autonomia - com próprio código bancário e fazendo transações Pix integradas diretamente junto ao Regulador.

Ouvidoria

neon

A Ouvidoria Neon é composta por 08 colaboradores, devidamente certificados, capacitados para realizar o atendimento das demandas dos clientes, nos termos da Resolução 4.860/20 do Conselho Monetário Nacional.

O atendimento é realizado por telefone ou, ainda, pelo formulário em nosso site.

Nosso foco é a melhoria contínua sempre em busca da melhor experiência para o nosso cliente, buscando sempre a excelência.

Agora, apresentaremos um pouco dos nossos indicadores.

Ouvidoria Interações

No primeiro semestre de 2023, a Ouvidoria Grupo Neon recebeu o total de **8.089** interações para tratamento, em seus diversos canais.

Sempre buscando a rápida solução, **53%** dos protocolos foram concluídos em até **2 dias** úteis.

Regulador (RDR)

Demandas recepcionadas pelo Banco Central do Brasil

2.118

Atendimento 0800

Chamadas diretas em nosso 0800

3.242

8.089 Registros

411

Parceiros

Registros recepcionados por Parceiros (devido relação comercial)

2.318

Atendimento Canais

Registros em nosso site – link Ouvidoria e/ou demais interações.

53% → Receberam resposta em até 2 dias úteis

21% → Receberam resposta entre 3 e 6 dias úteis

26% → Receberam resposta entre 7 e 10 dias úteis

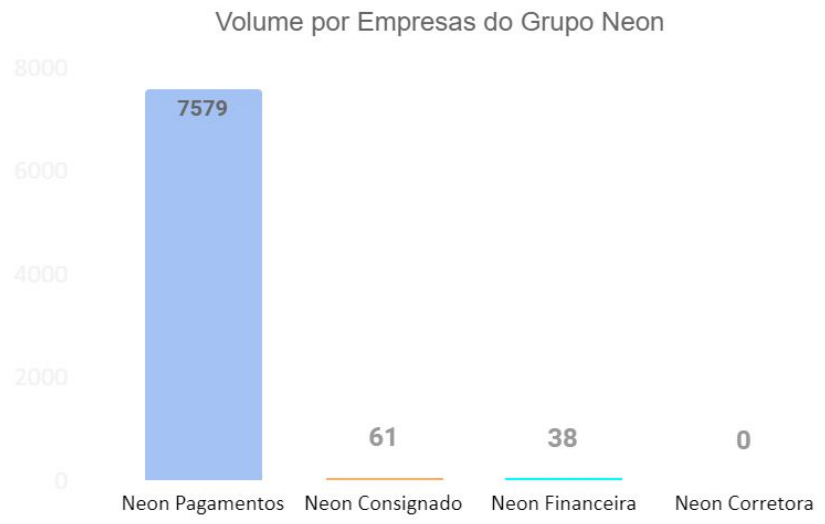
Ouvidoria
Principais Motivos de Reclamação

Neon Pagamentos e Neon CTVM

1. **Risco**
2. **Cartão de Crédito**
3. **Aplicativo**
4. **Fluxos**
5. **Transferências**

Comparativo

- Em volumetria, a média das entradas do 1° Sem/23 apresenta aumento de **24%** comparando com as do semestre anterior (2° sem/22).
- Os assuntos com maior representatividade estão relacionados à Risco (Bloqueio de Conta), Cartão de Crédito (Contestação de compra e Fatura) e Fluxos/App (Dificuldade de alteração/atualização de dados, Selfie, Cadastro/Alteração de senha)



Neon Consignado

Descritivo

Os temas com mais representatividade na solicitação referem-se aos pedidos de esclarecimentos quanto à aprovação da propostas.

Neon Financeira

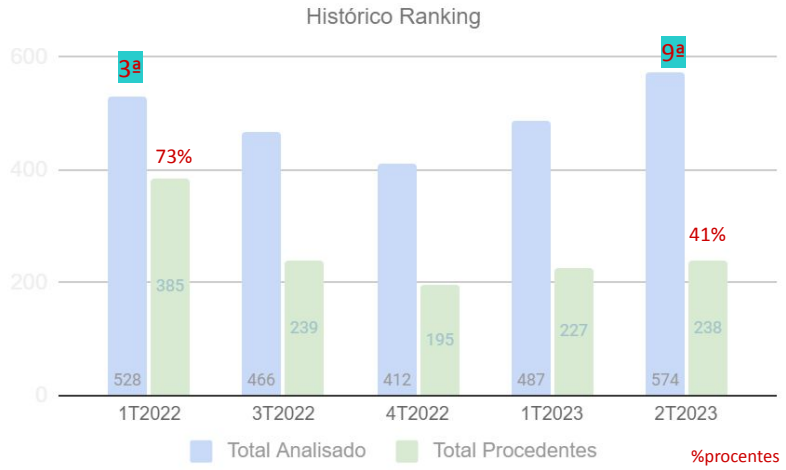
Descritivo

Embora tenhamos 38 entradas de reclamação, 50% referem-se à tabulação incorreta no ato do registro pelos clientes, referindo-se a assuntos da Neon Pagamentos..

Ouvidoria
Ranking de Reclamações do BACEN

O Banco Central do Brasil divulga trimestralmente o Ranking de Reclamações, cujo índice é calculado a partir das demandas apresentadas diretamente ao BC e encaminhadas às Instituições Financeiras para tratamento.

A Neon Pagamentos participa do Ranking integrando a listagem Top 15. devido sua carteira de clientes. Iniciamos nossa participação no Ranking no 1°tri/2022 ocupando a 3ª posição. Com muitas ações de melhorias e esforços contínuos, melhoramos 32 pontos percentuais nas procedências e, no 2° tri/2023, ocupamos a **9ª posição**.



Classificação da informação: Neon@UsoInterno

Ouvidoria
Contribuições e melhorias

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

Entrada de temas com foco em solução na primeira chamada

Reforço dos valores e pilares, buscando relação sustentável

Solidificação de plano estratégico para envio de proposições de melhorias

Atualização de informações na FAQ

Foco em treinamentos e reciclagens que visam otimizar o atendimento ao Cliente

Informações claras e precisas em relação à orientação ao cliente

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 e solução na resposta ao Cliente

Classificação da informação: Neon@UsoInterno

Confia

e

Brilha