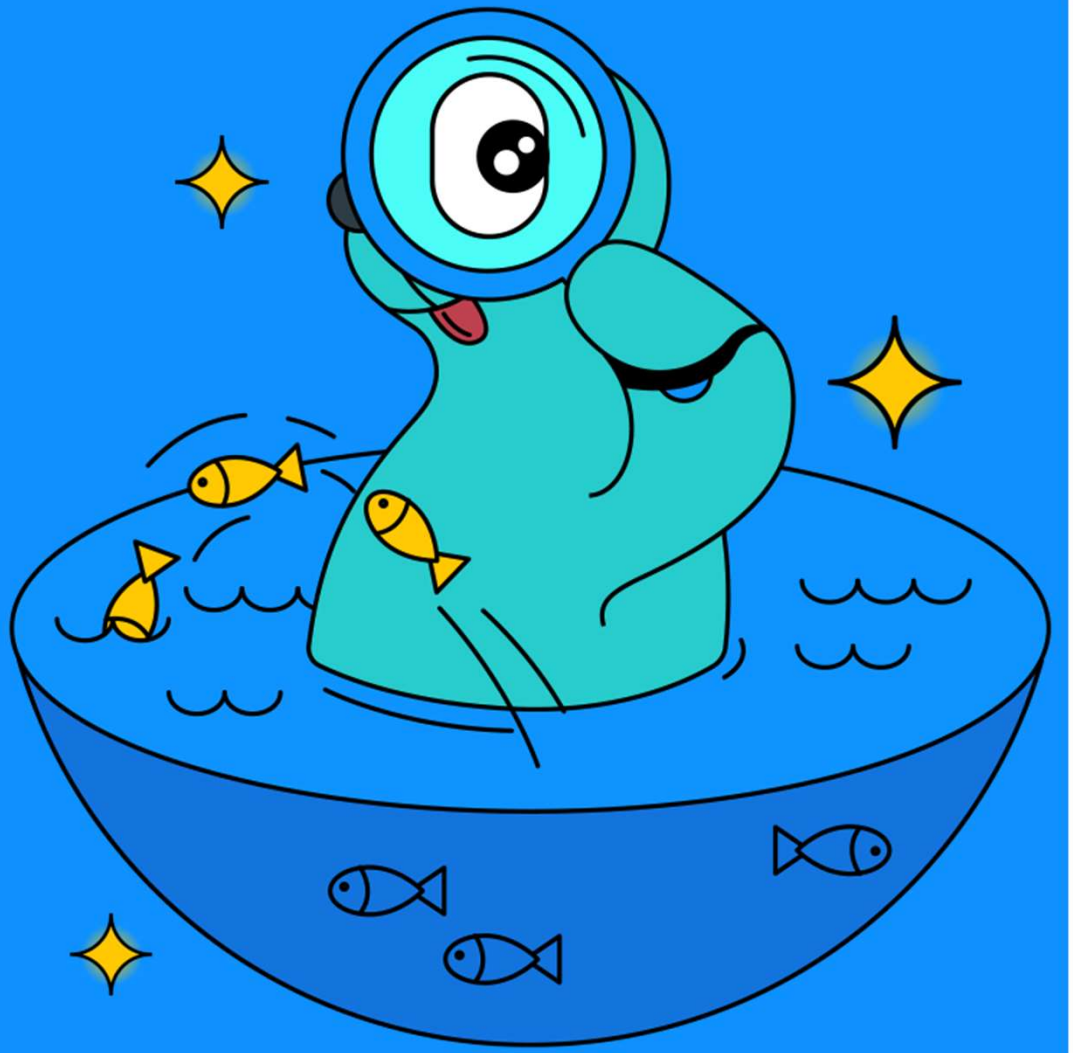
Relatório da Ouvidoria | 2º Semestre 2021



Olá!

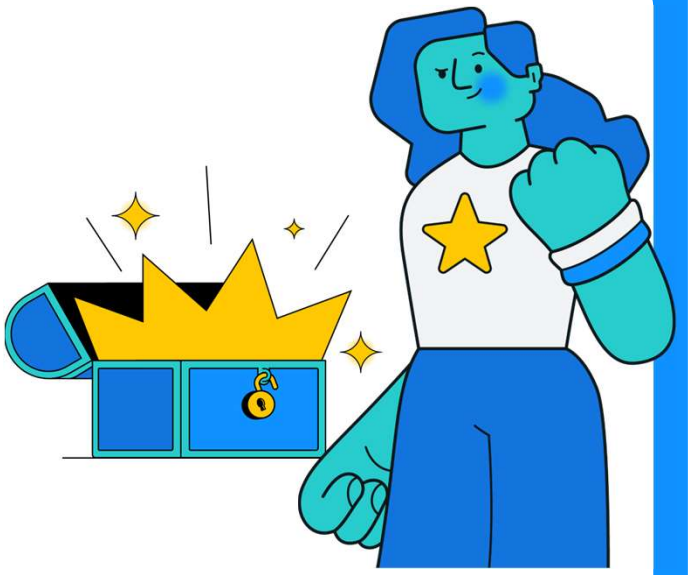
Este o relatório da Ouvidoria Neon, publicado de acordo com os princípios regulatórios, de integridade e transparência da nossa empresa.

Apresentaremos os principais trabalhos da área de Ouvidoria no segundo 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.

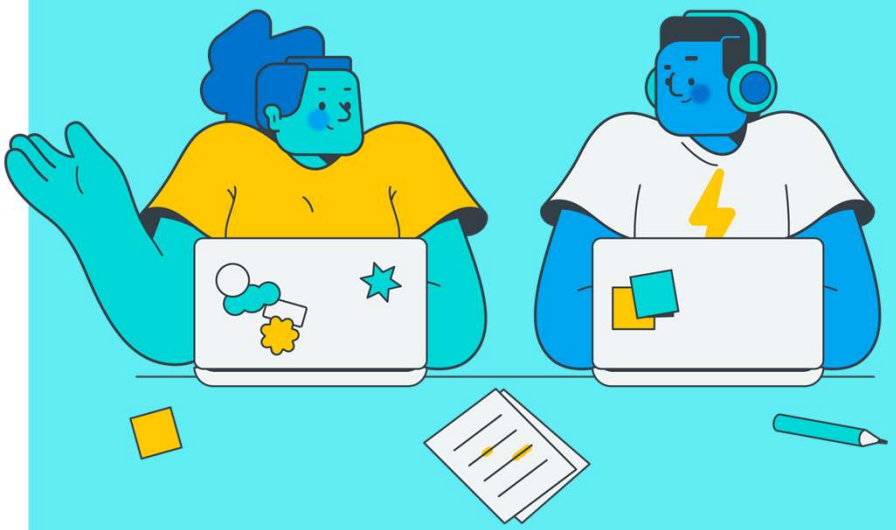
Desta forma, nossos cliente conseguem fácil acesso por meio do nosso time de atendimento que opera 24 horas por dia, 7 dias por semana.

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: minhaconta@meifacil.com (todos os dias, das 06h às 22h)

Canais de atendimento

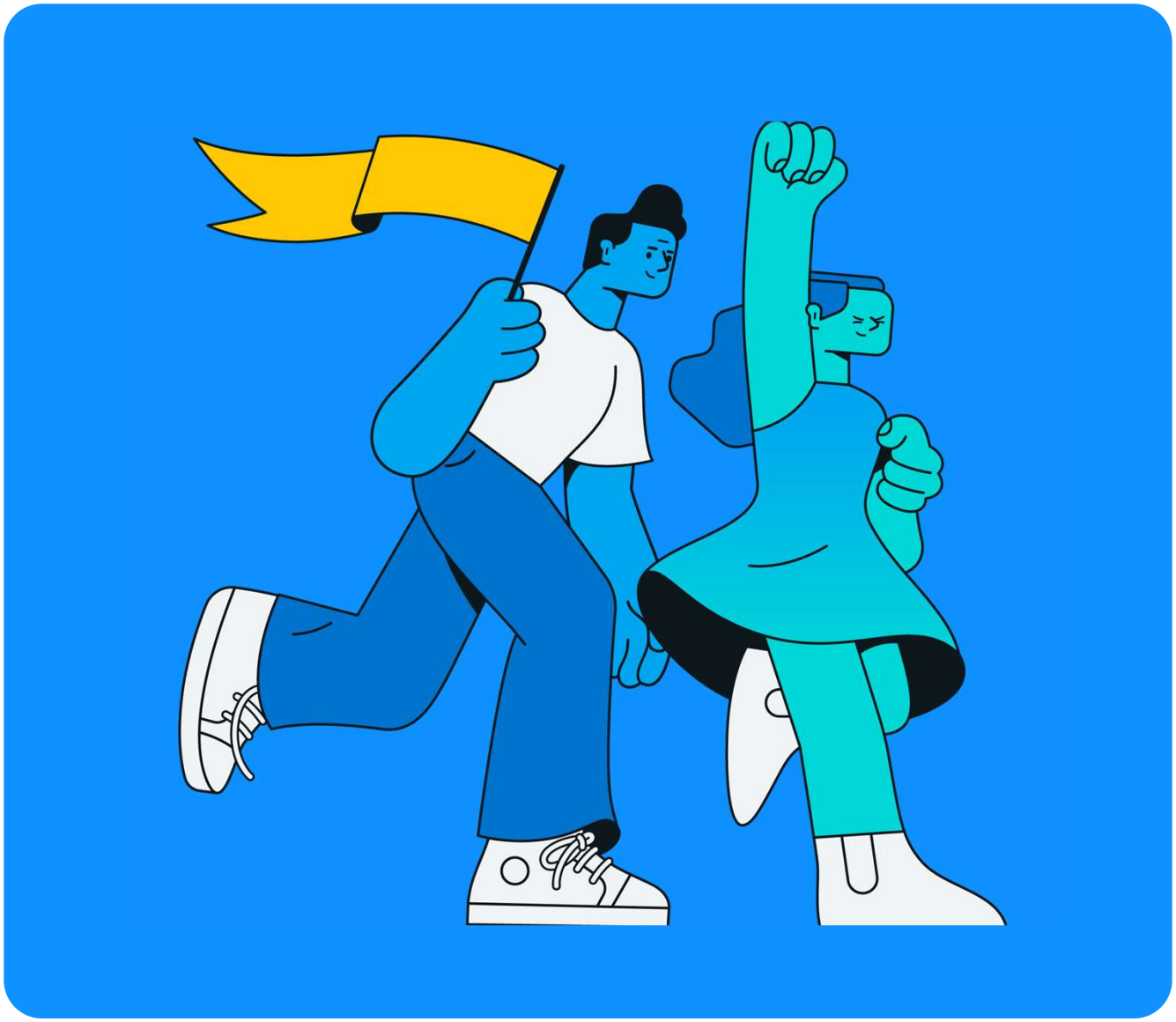


Além dos nossos canais primários de atendimento, caso o cliente não se sinta satisfeito com o atendimento prestado, pode contar com o relacionamento do time de Ouvidoria.

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

A Ouvidoria

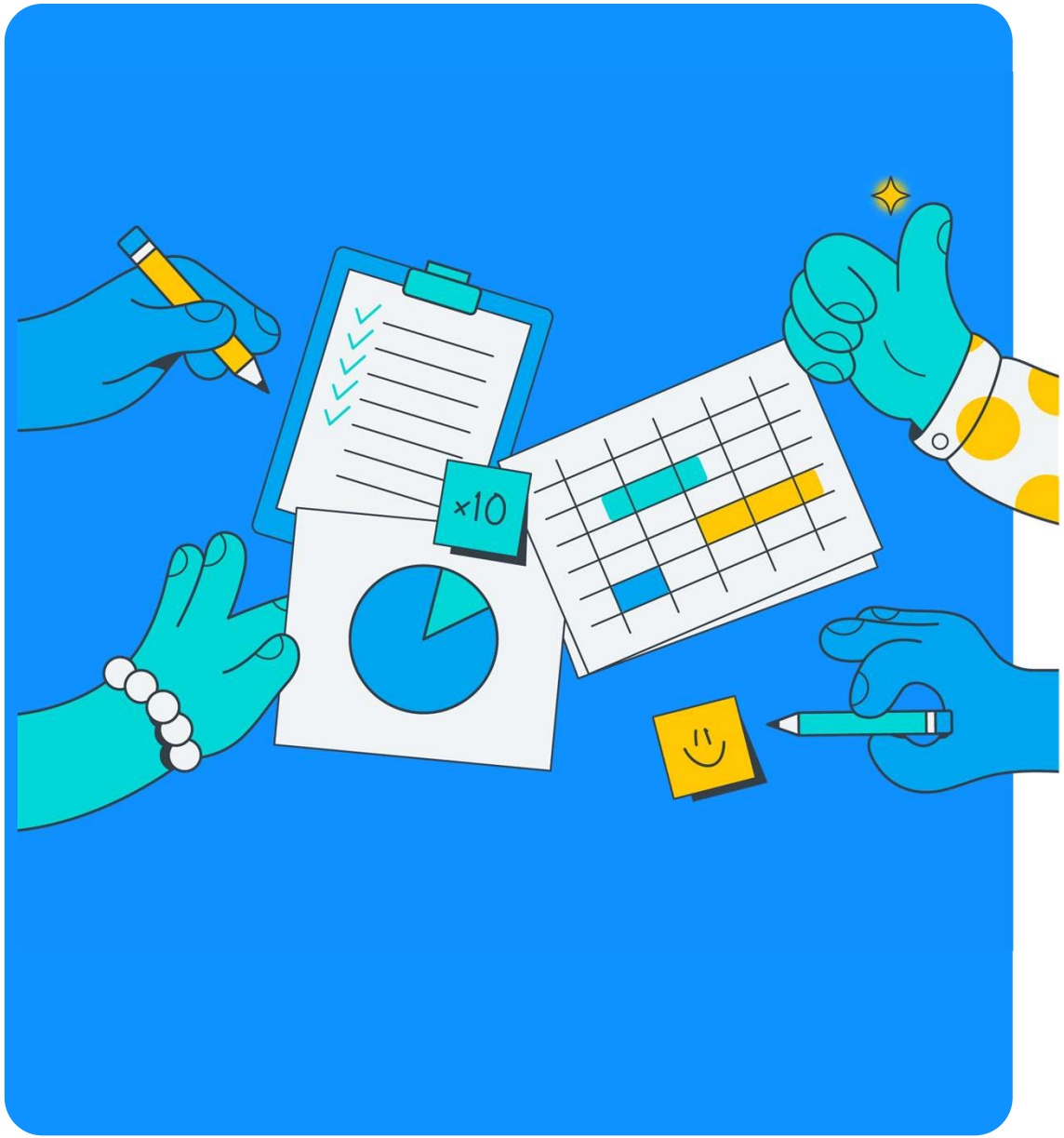


A Ouvidoria atua e ouve o cliente!

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.

Em setembro retomou de forma estratégica uma grande campanha de visibilidade e, em novembro, de forma bastante preocupada e consciente, lançou a abertura de vagas para profissionais de qualquer lugar no mundo, indo de encontro com seu pilar de diversidade, inclusão e excelência no atendimento ao cliente, visando o encantamento diário.

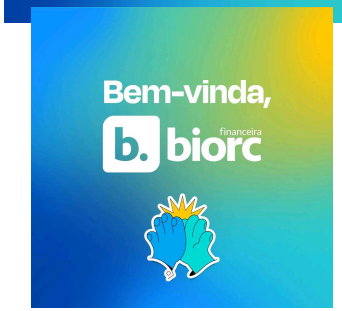
Nesse sentido, 2021 trouxe ainda mais desafios, oportunidades e novas conquistas. Essa visão não é diferente para a Ouvidoria, que possui como missão atuar de forma contínua na melhoria de suas práticas, buscando a excelência no atendimento ao cliente e sua satisfação.

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.

No final de dezembro de 2021, a Ouvidoria Neon implementou o canal de atendimento telefônico para atendimento aos clientes.

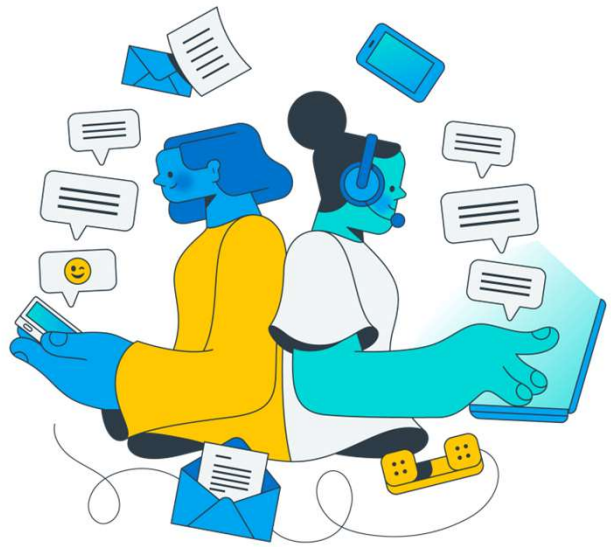
Classificação da informação: Neon@Confidencial

Fintech Neon investe em diversidade com contratação de pessoas 50+ - Mundo RH

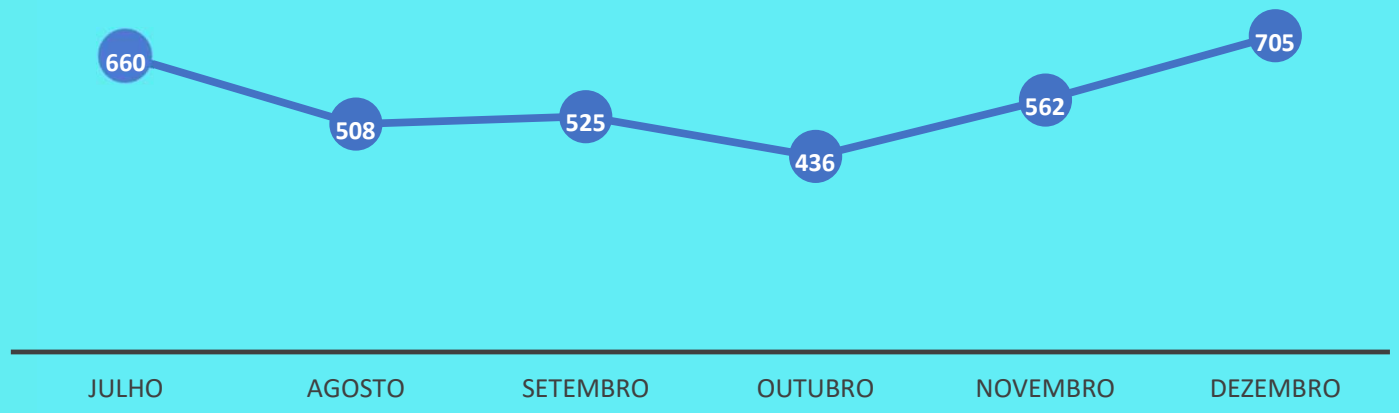


Conquistas e Momentos Neon - 2021

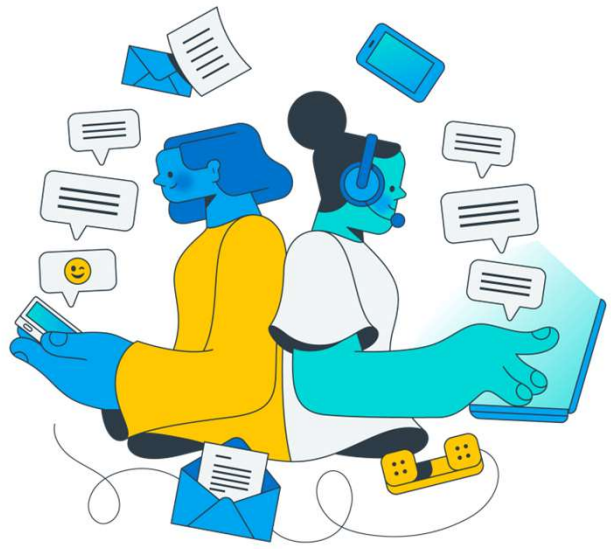
Nossos indicadores



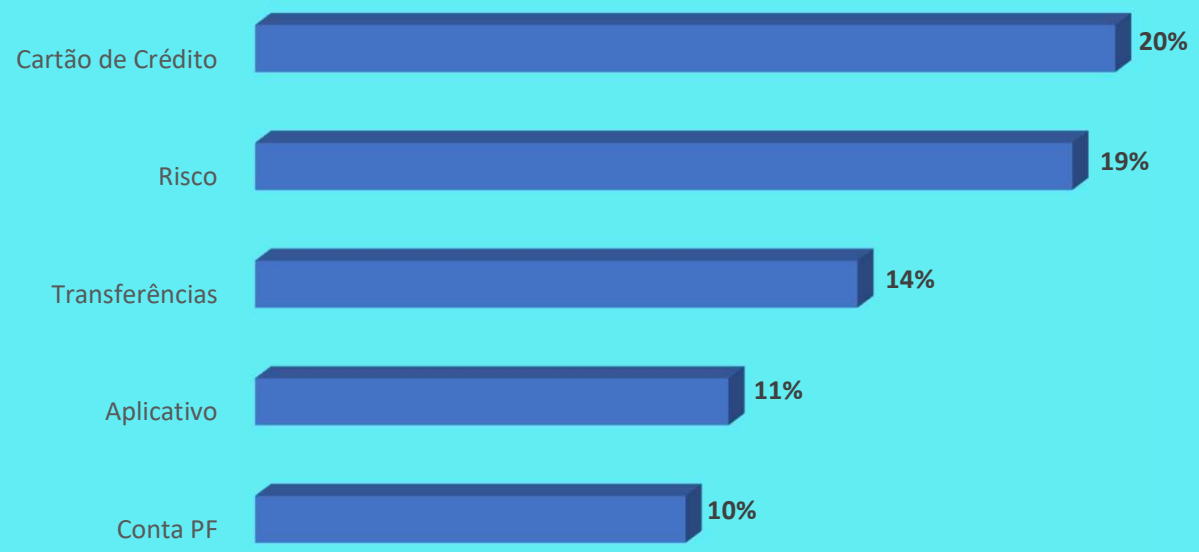
Volumetria de demandas entrantes



No segundo semestre de 2021, tivemos o total de **3.396** acionamentos, considerando todos os nossos canais de atendimento: OUVIDORIA INTERNA, RDR – BANCO CENTRAL, PROCON E CONSUMIDOR.GOV



5 principais motivos de acionamentos

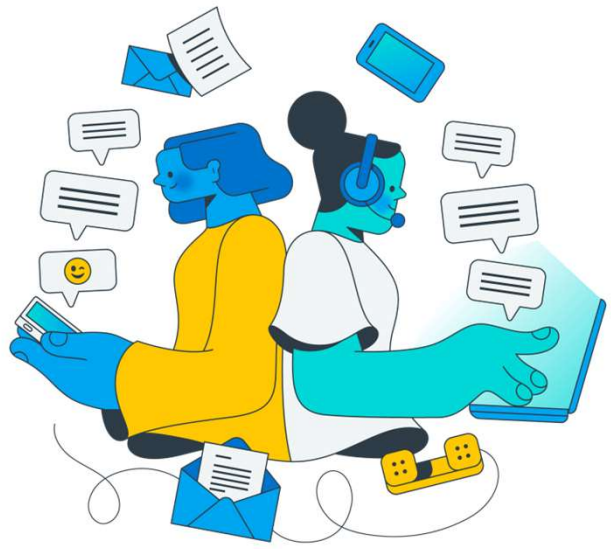


Dentre os principais motivos de acionamentos, os temas foram:

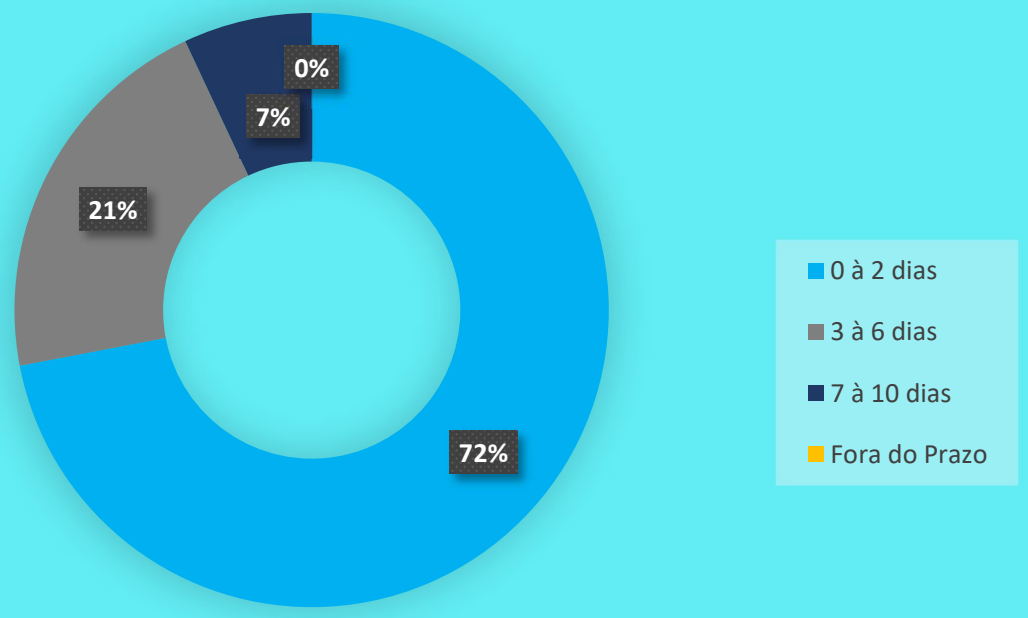
Cartão de Crédito: Fatura e Contestação
Risco: Bloqueio de Conta e Fraude – Abertura de Conta

Transferência: PIX
Aplicativo: Login e Senha

Conta PF: Saldo Não Equallizado

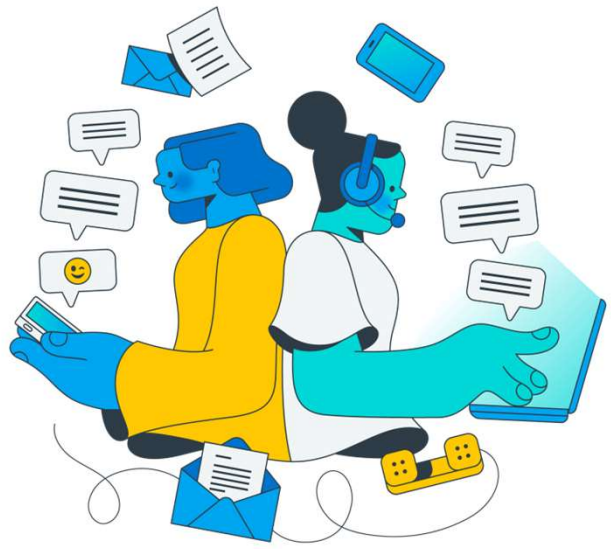


Volumetria do tempo médio de resposta.

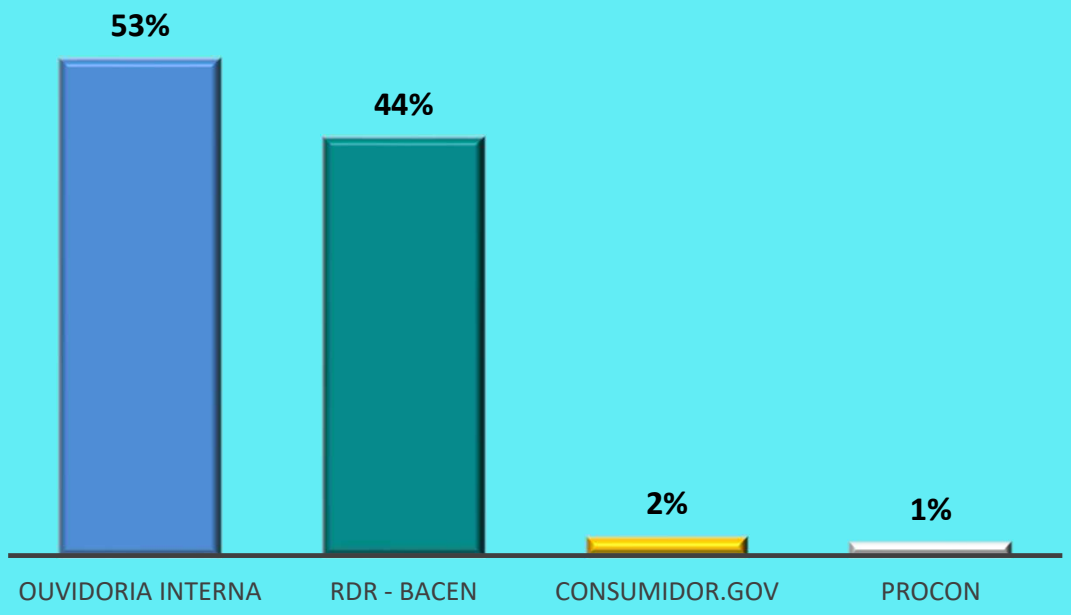


No segundo semestre de 2021, a volumetria das demandas da Ouvidoria se manteve estável e as respostas foram realizadas dentro do prazo regulatório **(10 dias úteis).**

Buscando cada vez mais a satisfação dos nossos clientes, a Ouvidoria atuou de modo tempestivo e garantiu a entrega de respostas de 72**%** das demandas em até **2 dias úteis.**



Volumetria por canal de atendimento



No segundo semestre de 2021, a Ouvidoria recebeu 3.396 acionamentos, sendo que **53%** das demandas registradas por nossos clientes foram por meio da Ouvidoria Interna.

ncon