



Relatório Semestral de Ouvidoria Grupo Neon

2º Semestre - 2022



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 2º semestre de 2022.

Nossos Valores

neon





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

neon



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

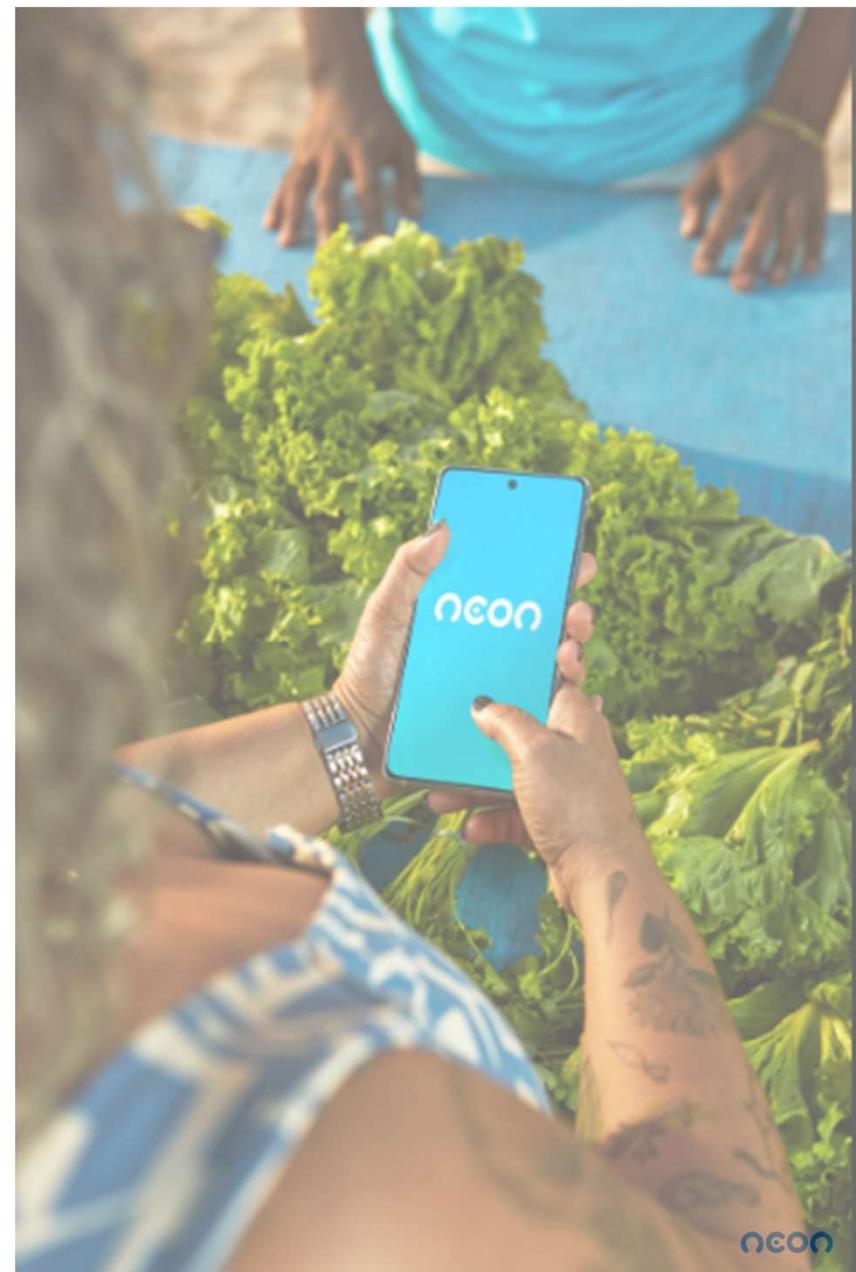
Pessoas jurídicas: chat acessado da plataforma web ou e-mail: minhaconta@meifacil.com (todos os dias, das 06h às 22h).

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

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 contato@consigamais.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 site da Neon, clicando em Ouvidoria (rodapé da página inicial) ou, ainda, no telefone **0800 882 0652** para clientes Neon Pagamentos e Neon CTVM 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.



2022



MOMENTOS
e
CONQUISTAS

neon

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.

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

Após atingir 15 milhões de clientes em 2021, em 2022 anunciamos a aquisição da Biorc e captamos R\$ 1,6 bilhão do BBVA além de ingressar no mercado de seguros.

Sem dúvida, 2022 foi um ano muito importante para a Neon.





Neon no Web Summit, em Lisboa, o maior evento de tecnologia e inovação do mundo, contribuindo na discussão sobre o que torna o Brasil um terreno fértil para inovação e investimentos e para explicar por que as startups do mundo devem ficar ligadas no país ao considerarem uma expansão global. Além disso, também se posicionou sobre o crescimento das fintechs na América Latina nos últimos anos e sobre o que fez o potencial da economia da inovação na região ser tão animador!

Crescimento da Neon é destaque no Estádio

Em um ano difícil, Neon tem crescimento de 35% na base de clientes

NEON

Neon na Mídia - publicação no Estádio sobre o crescimento da Neon na base de clientes em 35% e a oferta de alternativas para que os clientes consigam crédito justo

5 dicas para não cair na Black Fraude

NEON

Neon na conscientização - com a Black Friday on, a Neon separou dicas para proteção dos clientes e colaboradores realizarem compras mais seguras.



Neowners no TDC: Arquitetura de Dados

NEON

Neon no TDC - maior evento de desenvolvimento de software do Brasil - com colaboradores referências em tecnologia

Neon no Mundo da Tecnologia - Com o crescimento da Neon nos últimos anos, tem havido muito investimento na contratação de profissionais com diferentes perfis e experiências para tornar ainda mais de alta performance as áreas de tecnologia

Hello, world. Aqui é a Neon.

NEON

Cashback no crédito tá on!

NEON

Neon no Cashback no crédito - lançando no mercado uma das únicas soluções que funciona para as duas modalidades ao mesmo tempo - cashback em compras no débito com os clientes podendo receber 0,5% de cada transação feita no crédito.

Bem-vinda, Biorc!

Vamos juntas diminuir desigualdades!

NEON

Neon no Pilar de construir caminhos financeiros mais simples e justos pra todos - rendimento do investimento da Neon é de 100% do CDI, podendo chegar até 104%

Aqui até o pet vira Neowner

Neon no engajamento com o bem estar do time - comemorando o Dia dos Animais a Neon mandou super bem, surpreendendo os seus funcionários com um mimo super especial - um crachá personalizado lindão de cada pet. Se faz parte da vida da galera Neowner, também faz parte da Neon. ❤️

Top mesmo é construir caminhos financeiros mais simples e justos para o brasileiro trabalhador.

NEON

Neon no 1º lugar na quinta edição do LinkedIn Top Startups - ranking criado pelo LinkedIn com base em análise do engajamento na rede. Foi a 4ª vez que a Neon foi reconhecidos como uma das jovens empresas que atingiram um ritmo acelerado de crescimento.

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 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.

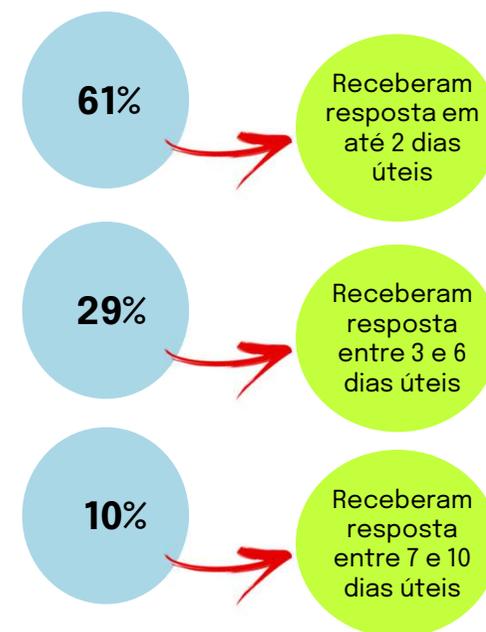
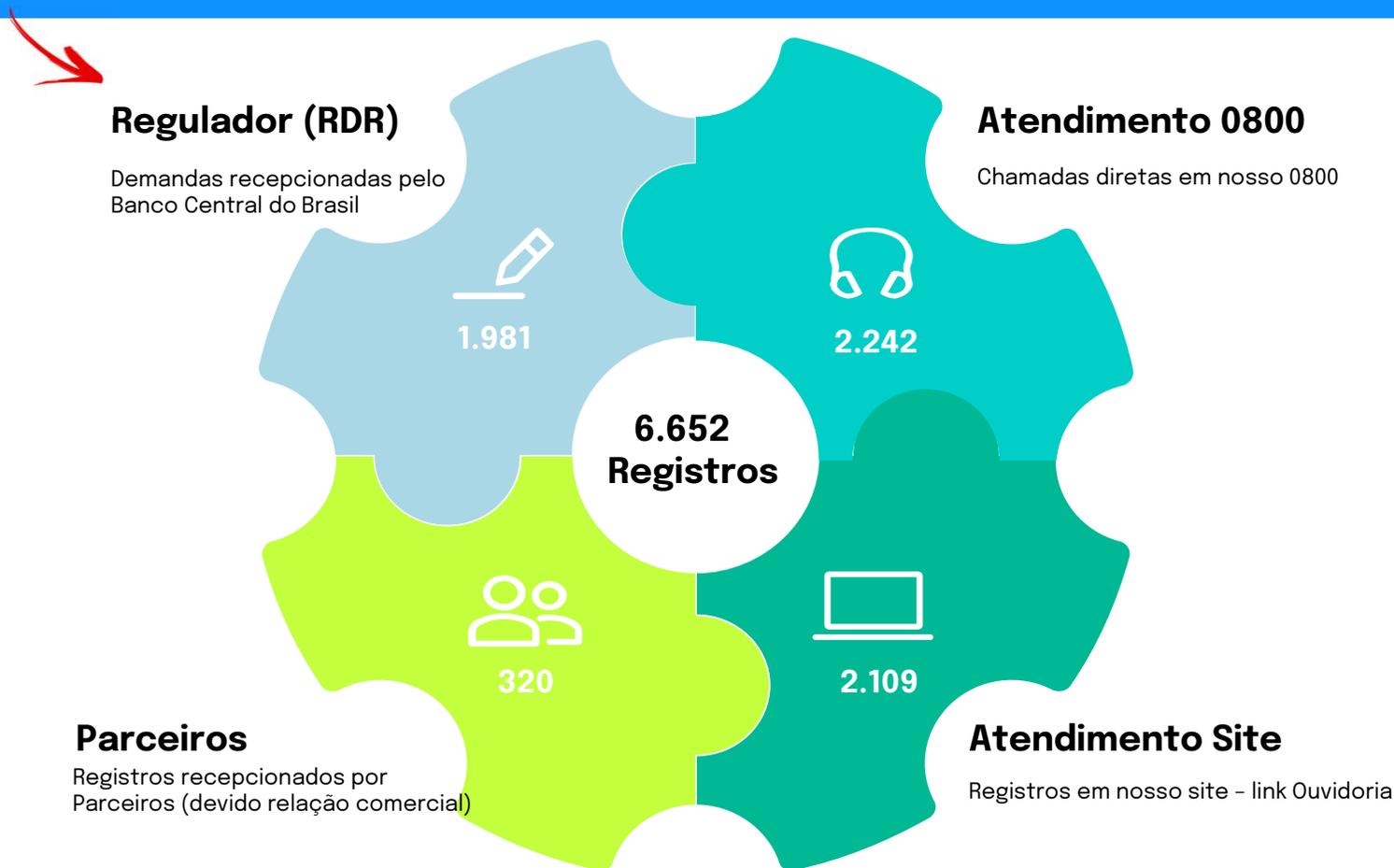
Agora, apresentaremos um pouco dos nossos indicadores.



Ouvidoria Interações

No segundo semestre de 2022, a Ouvidoria Neon recebeu o total de **6.652** interações para tratamento, em seus diversos canais.

Sempre buscando a rápida solução, **61%** dos protocolos foram concluídos em até **2 dias** úteis.



Ouvidoria

Principais Motivos de Reclamação

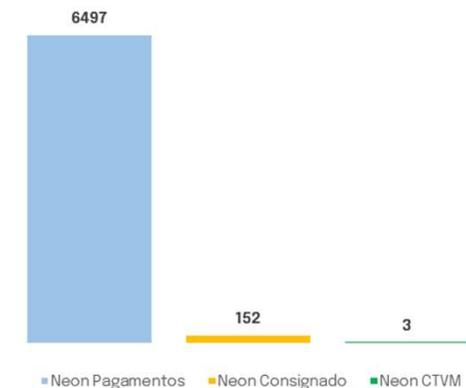
Neon Pagamentos e Neon CTVM

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

Comparativo

- Em volumetria, a média das entradas do 2º Sem/22 apresenta aumento de **33%** comparando com as do semestre anterior (1º sem/22).
- Os assuntos com maior representatividade estão relacionados à Risco (Bloqueio de Conta e Contestação), Cartão de Crédito (Contestação de compra e Fatura) e Fluxos/App (Dificuldade de alteração/atualização de dados, Selfie, Cadastro/Alteração de senha)

Volume por Empresas do Grupo Neon



Obs. Embora constem 03 entradas para a Neon CTVM, referem-se aos produtos Neon Pagamentos, tratando-se de classificação incorreta pelos reclamantes.

Neon Consignado

- 1 Pagamento
- 2 FGTS
- 3 Proposta

Descritivo

Os temas com mais representatividade na solicitação referem-se aos pedidos de Desbloqueio de Saldo e Esclarecimentos quanto Pendências de propostas.

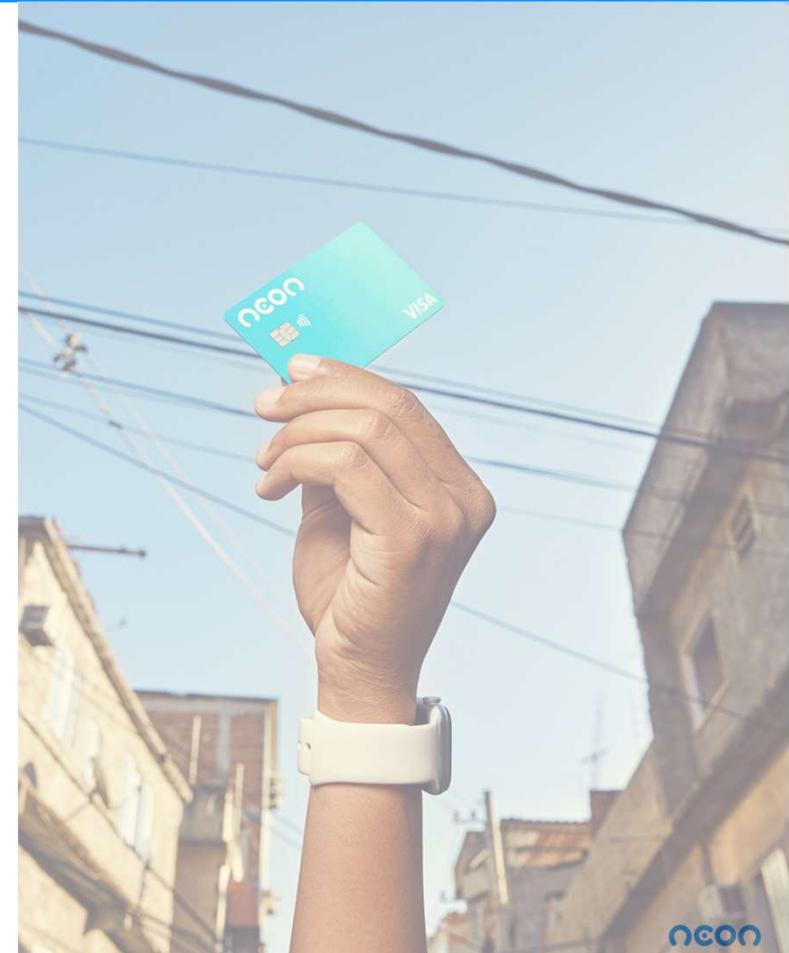
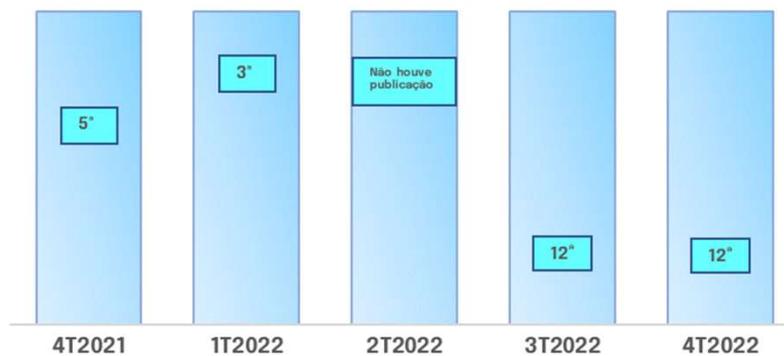
Ouvidoria

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.

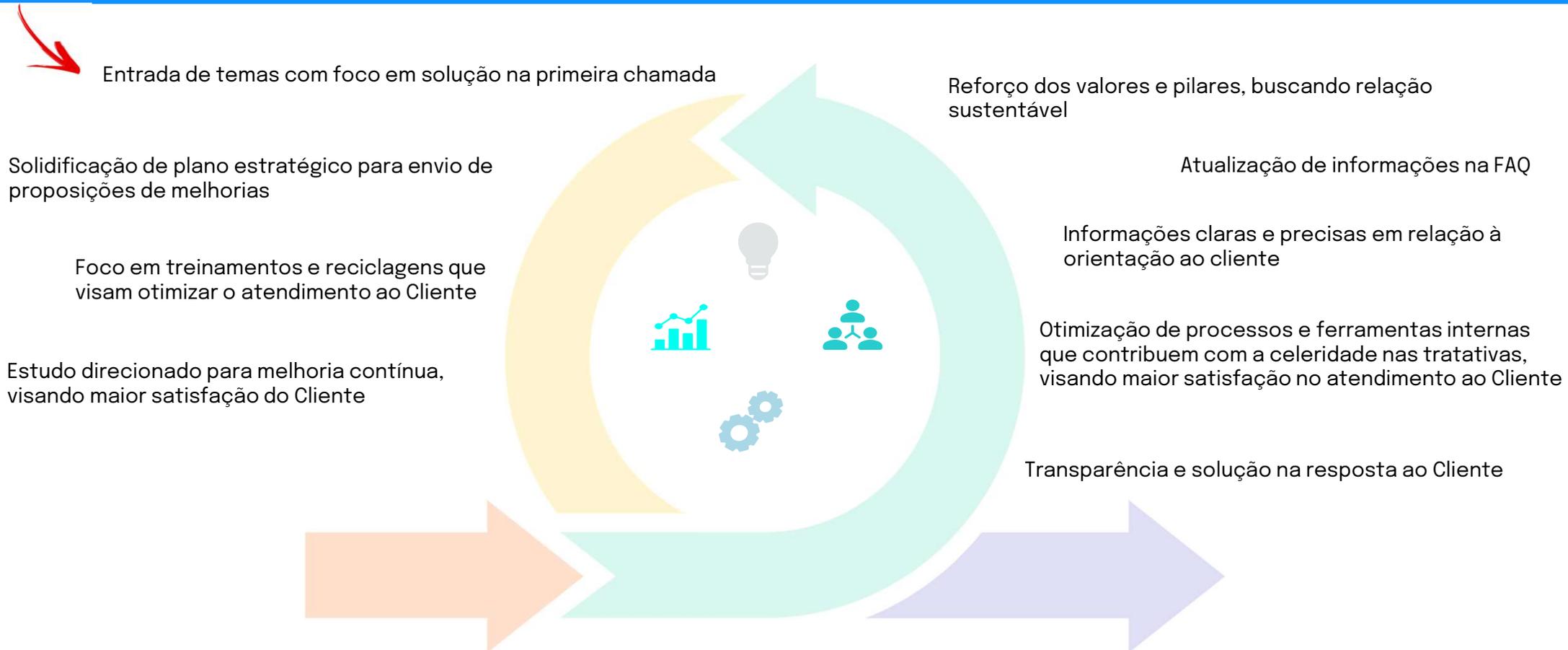
A Neon Pagamentos participa do Ranking integrando a listagem Top 15, devido sua carteira de clientes. Iniciamos nossa participação no Ranking no 4º tri/2021 ocupando a 5ª posição. Com muitas ações de melhorias, nos 3º e 4º tri/2022, ocupamos a **12ª posição**.



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.



neon

Confia
e
Brilha