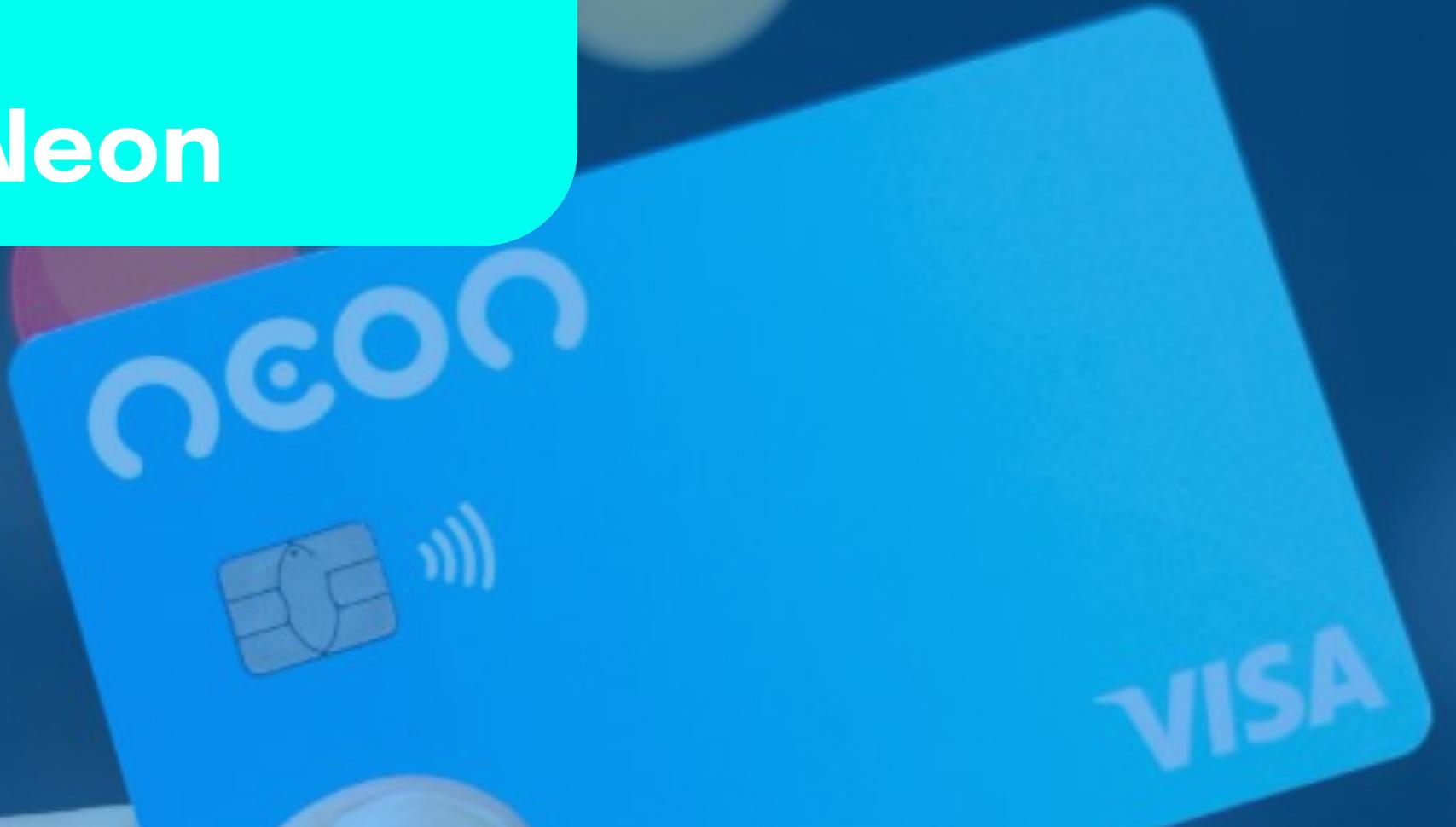


Relatório de Ouvidoria

Grupo Neon

2º Semestre - 2024



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 2024.



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.

Nossa Ouvidoria

neon



Canais de Atendimento

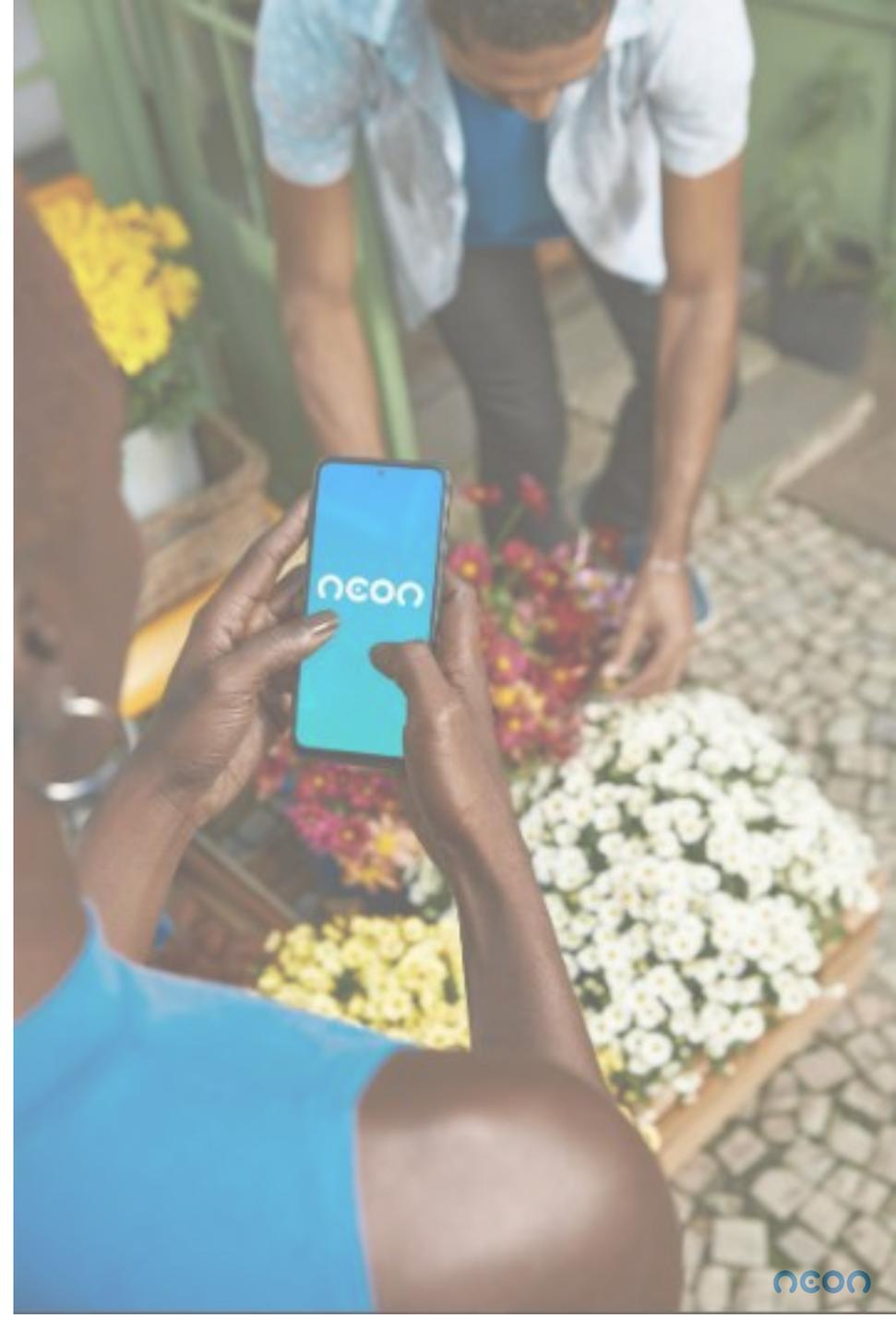
A Ouvidoria Neon é composta por colaboradores devidamente certificados, capacitados para realizar o atendimento das demandas dos clientes, nos termos da Resolução 4.860/20 do Conselho Monetário Nacional e demais normas complementares.

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). Os clientes podem acessar a qualquer tempo.

Além disso, o acesso também pode ser pelo telefone **0800 882 0652** para clientes do Grupo Neon (Neon Pagamentos, Neon Corretora e Neon Financeira).

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.



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.

Tivemos um marco muito importante atingindo mais de 20 milhões de clientes e, sem dúvida, temos construído uma grande história.

Nossos canais de atendimento tem sido cada vez mais efetivos e eficientes, sempre buscando alternativas e soluções para otimizar o contato do cliente.

Nossa Ouvidoria segue em linha com o crescimento do Grupo e tem atingido resultados importantes, inclusive instituindo um novo canal de atendimento, sempre pautados na centralidade do cliente.



Ouvidoria Interações

No segundo semestre de 2024, a Ouvidoria Grupo Neon recebeu o total de **7.121** interações para tratamento, em seus diversos canais.

Sempre buscando a rápida solução, **41%** dos protocolos registrados em nosso site ou 0800 foram concluídos em até **2 dias** úteis.



Regulador (RDR)

Demandas recepcionadas pelo Banco Central do Brasil



3.074

Atendimento 0800

Chamadas diretas em nosso 0800



3.103

7.121
Registros



306

Consumidor.gov

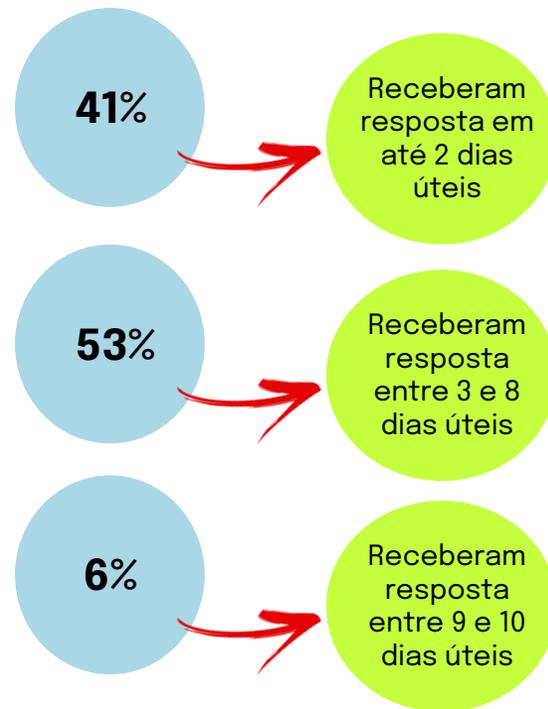
Registros recepcionados pelo consumidor.gov
Novo canal - abertura Dez/24



633

Atendimento Canais

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



Tivemos 5 demandas recepcionadas por Parceiros

Ouvidoria

Principais Motivos de Reclamação

Neon Pagamentos e Neon Corretora

1

Cartão de Crédito

2

Risco

3

Cobrança

4

Encerramento

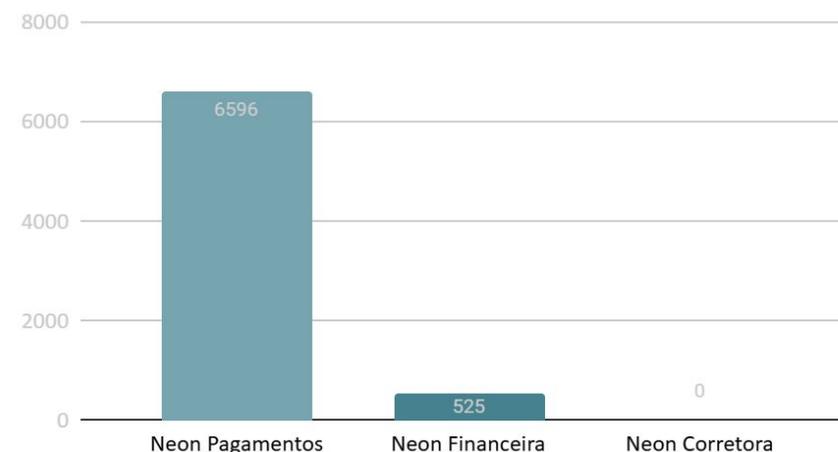
5

Aplicativo

Descritivo

- Os assuntos com maior representatividade estão relacionados à Cartão de Crédito (Fatura e Contestação de despesas), Risco (Bloqueio de Conta), Cobrança (Negociação), Encerramento (Cancelamento de conta) e Fluxos/App (Login, Liberação de Dispositivo, Alteração/atualização de dados, Cadastro/Alteração de senha e Selfie).

Volume Empresas Grupo Neon - Visão Registro Canal de Entrada



Neon Financeira

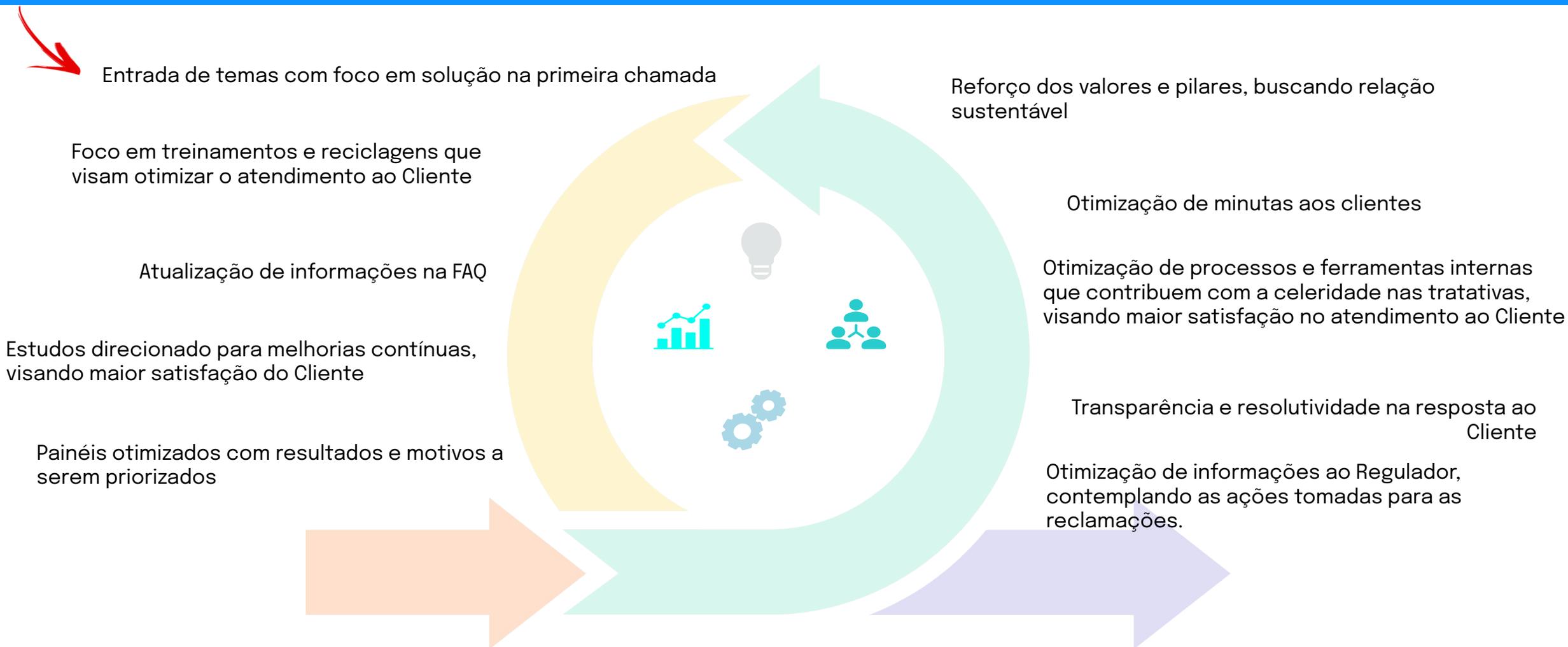
Descritivo

Embora tenhamos 525 entradas de reclamação considerando abertura pelo CNPJ Neon Financeira, os clientes têm considerado a empresa incorreta no ato do registro, referindo-se a assuntos da Neon Pagamentos..

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.



NEON

Confia
e
Brilha