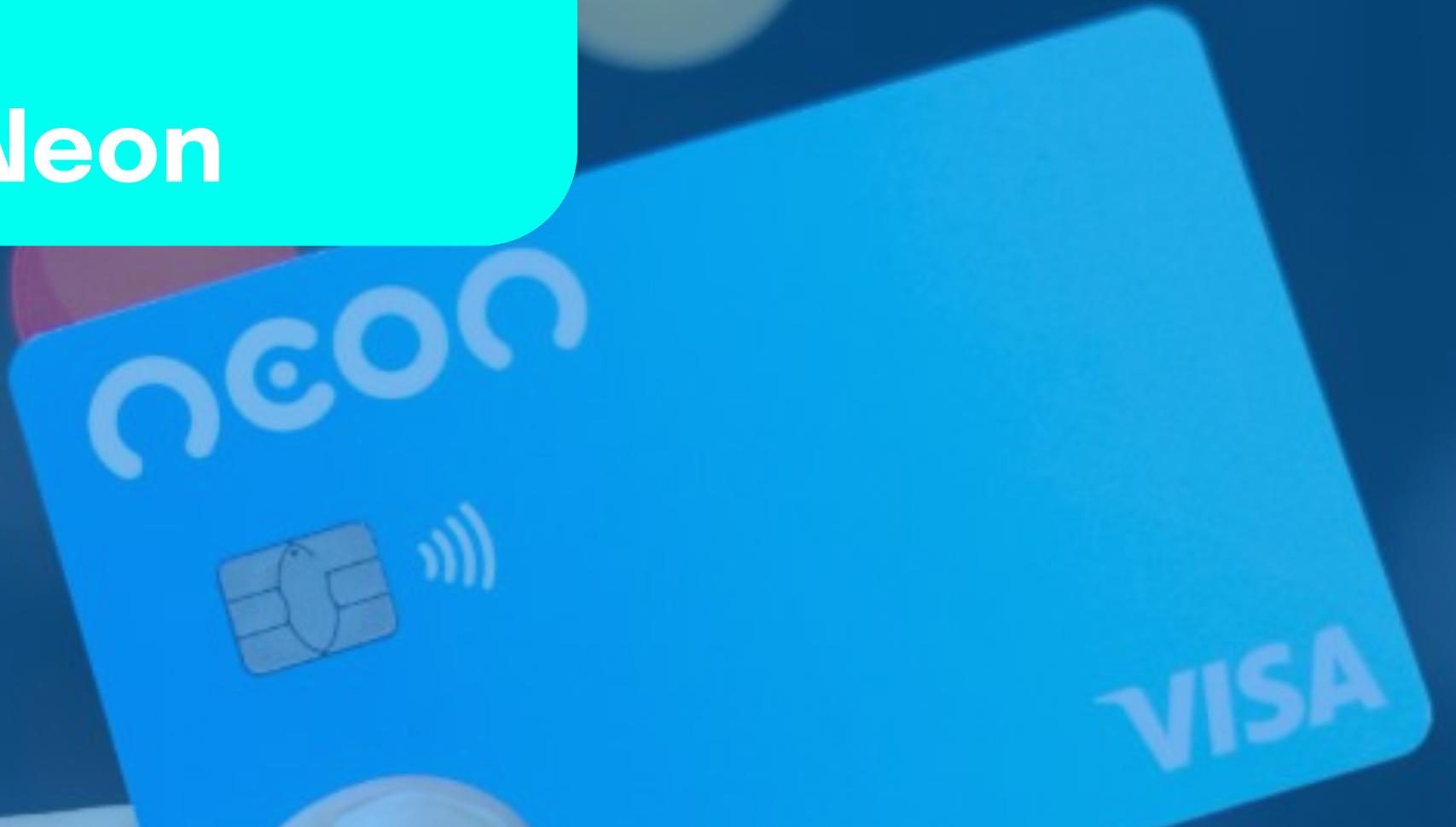


Relatório Semestral de Ouvidoria Grupo Neon

2º Semestre - 2023



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 2023.



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 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

MEI: chat acessado pelo aplicativo Meifácil 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.

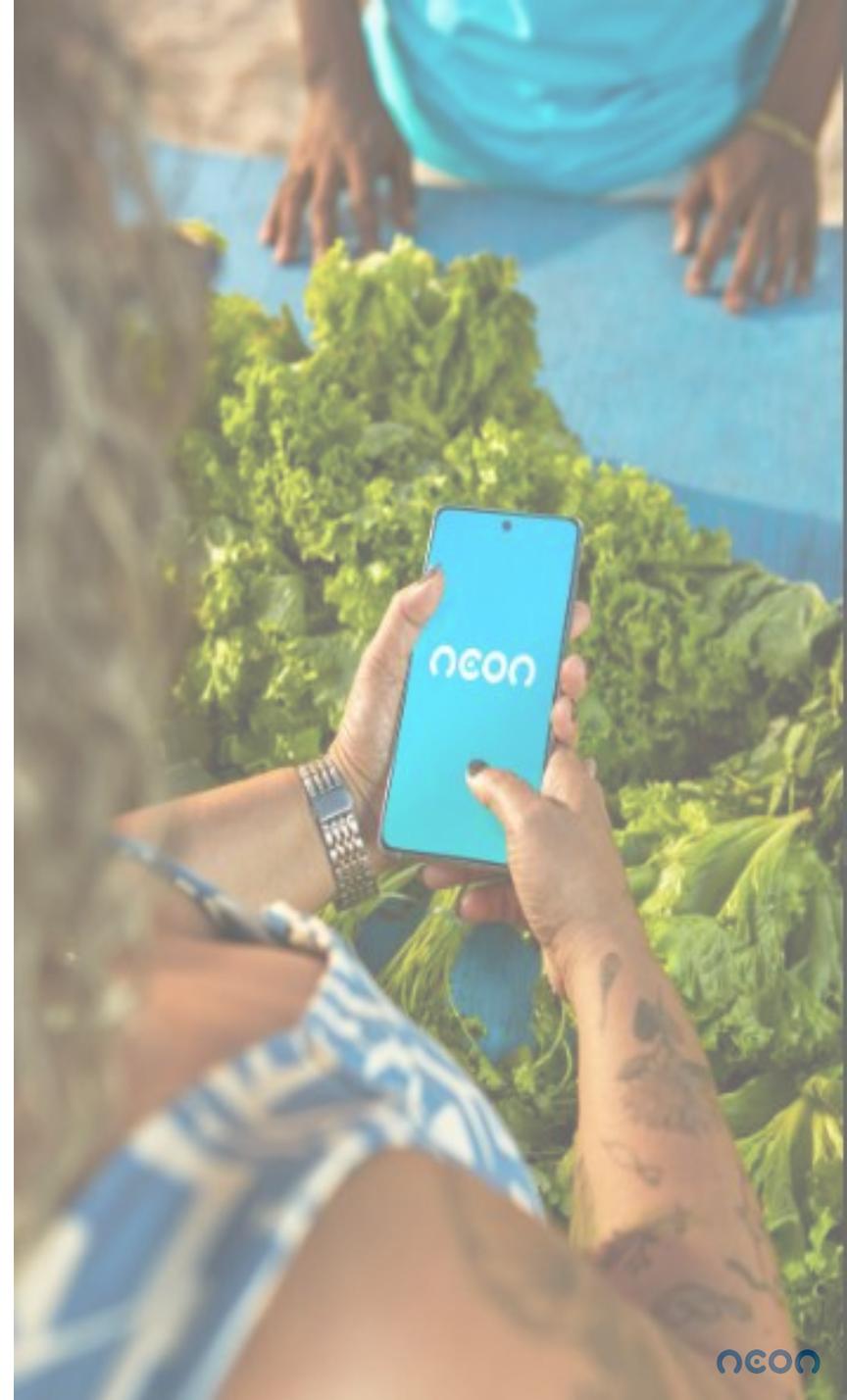
Para clientes Neon Consignado dispomos dos telefones:

- 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

Para clientes Neon Financeira dispomos do canal para atendimento via WhatsApp 0800 943 8585

E, para clientes que necessitam de apoio para informação ou negociação de valores em aberto, dispomos do canal fiquenoazul@neon.com.br para clientes Neon Pagamentos, fiquenoazul.consignado@neon.com.br para clientes com produto Consignado ou, ainda, cobranca@biorc.com.br para clientes Neon Financeira.

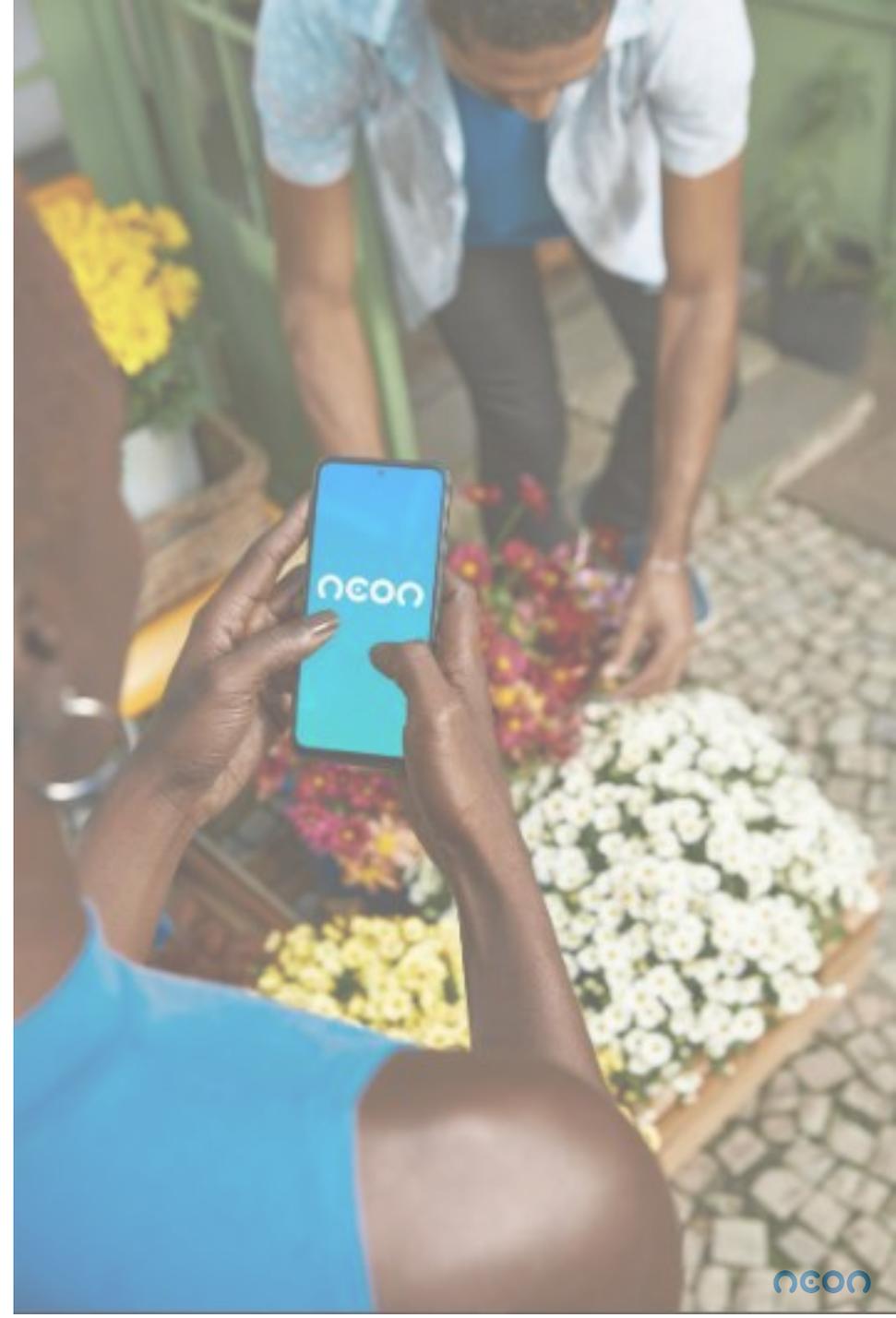


Canais de Atendimento

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, Neon Corretora e Neon Financeira ou, ainda, 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.

Tivemos um marco muito importante atingindo mais de 20 milhões de clientes e, sem dúvida, construímos uma grande história em 2023 - foi um ano muito especial para o Grupo Neon.

Nossa Ouvidoria seguiu a linha de crescimento com o Grupo e atingiu resultados importantes, que foram pautados no cuidado com o cliente, buscando a melhor experiência.



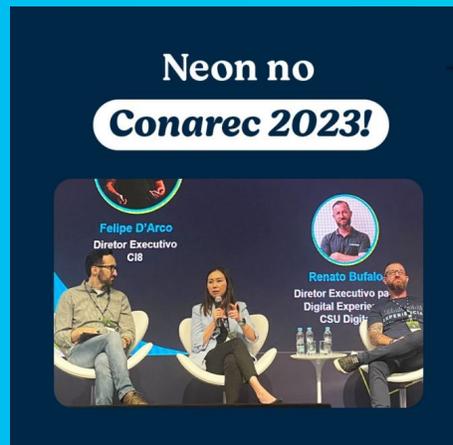


Tivemos o nosso primeiro Hackathon interno, um evento de tecnologia criado para Neowners ficarem mais próximos do atendimento e reforçar a cultura focada no cliente. 💙

Foram cinco dias em que os times de CX e Engenharia ficaram perto dos clientes para criarem soluções para otimizar a rotina do nosso time de CX e melhorias em nosso app, com foco total na experiência do cliente. 🚀



Nossa Gerente de Engajamento e Experiência na Neon, Ligia Shimizu, esteve presente no RH Summit, um dos principais eventos de RH. Ligia falou sobre uma visão mais 360° da cultura "Neon Em Todo Canto," nosso modelo de trabalho híbrido flexível que reúne Neowners em todas as partes do Brasil e mundo, e oferece a flexibilidade e autonomia ao time conforme suas necessidade. 💙



Neon no topo - Nossa vice presidente de Banking e CX, Juliana Yamada, participou do Conarec 2023, um dos principais eventos nacionais relacionados a experiência da(o) cliente! 🚀
No evento, debateu sobre o uso da inteligência artificial voltado a experiência da(o) cliente! Além disso, compartilhou também sobre como usamos essas ferramentas alinhadas ao atendimento humano aqui na Neon, que contribui bastante com respostas mais eficientes para tirar dúvidas e questionamento de clientes.

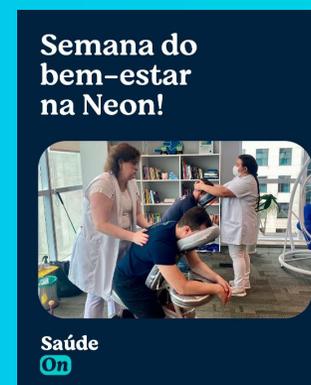
Pensando no bem estar dos Neowners, tivemos a semana do bem-estar com várias ações pro time focar na saúde física e mental! Essa iniciativa faz parte do movimento hashtag #SaúdeOn, que é o nosso jeito de cuidar do bem-estar..



Neon lançando o novo CDB, rendendo até 113% do CDI - com um ótimo rendimento com liquidez diária, queremos mostrar que investimento é possível para todo trabalhador brasileiro.



Pensando em contribuir para a saúde financeira de nossas(os) clientes, aderimos ao Desenrola Brasil, iniciativa do Governo Federal que facilita a renegociação de dívidas do brasileiro trabalhador. Na Neon, clientes com dívidas no cartão de crédito PF adquiridas entre 1 de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2022, puderam renegociar suas dívidas com até 95% de desconto e pagamento em até 24 meses. E clientes com dívidas de até R\$100 no crédito tiveram o seu nome automaticamente reabilitado 💙
Tudo super prático, contando com canal pelo nosso app e WhatsApp. Esse é mais um passo dado em direção ao nosso propósito de diminuir desigualdades!



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 e da Resolução BCB N° 28/20.

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 segundo semestre de 2023, a Ouvidoria Grupo Neon recebeu o total de **8.674** interações para tratamento, em seus diversos canais.

Sempre buscando a rápida solução, **33%** dos protocolos foram concluídos em até **2 dias** úteis.



Regulador (RDR)

Demandas recepcionadas pelo Banco Central do Brasil



3.083

Atendimento 0800

Chamadas diretas em nosso 0800



3.540

8.674
Registros



108

Parceiros

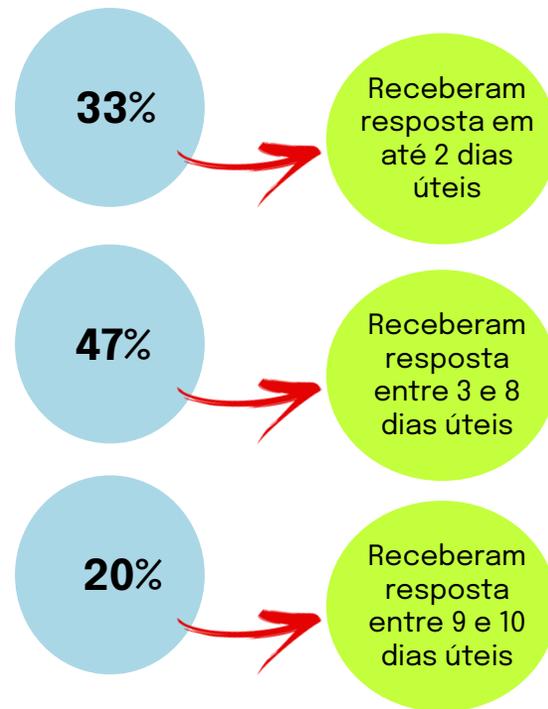
Registros recepcionados por Parceiros (devido relação comercial)



1.943

Atendimento Canais

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



Ouvidoria

Principais Motivos de Reclamação

Neon Pagamentos e Neon Corretora

1 **Risco**

2 **Cartão de Crédito**

3 **Aplicativo**

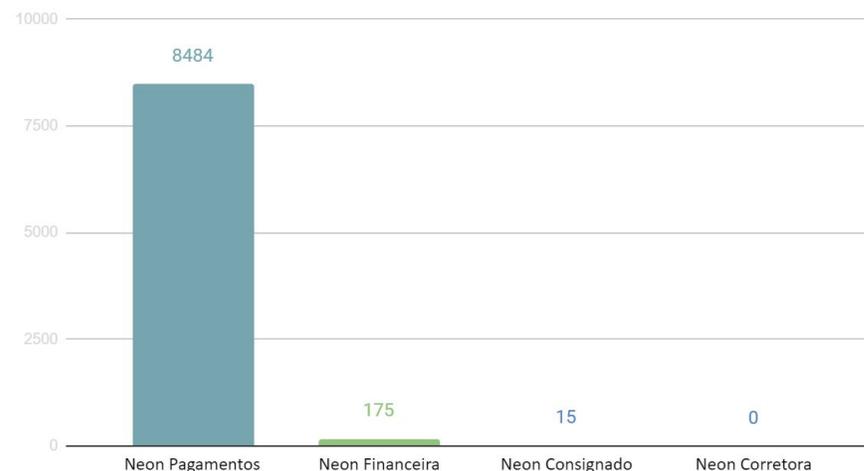
4 **Cobrança**

5 **Fluxos**

Descritivo

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

Volume Empresas Grupo Neon - Visão Canal de entrada



Neon Financeira

Descritivo

Embora tenhamos 175 entradas de reclamação, referem-se à consideração incorreta no ato do registro pelos clientes, referindo-se a assuntos da Neon Pagamentos..

Neon Consignado

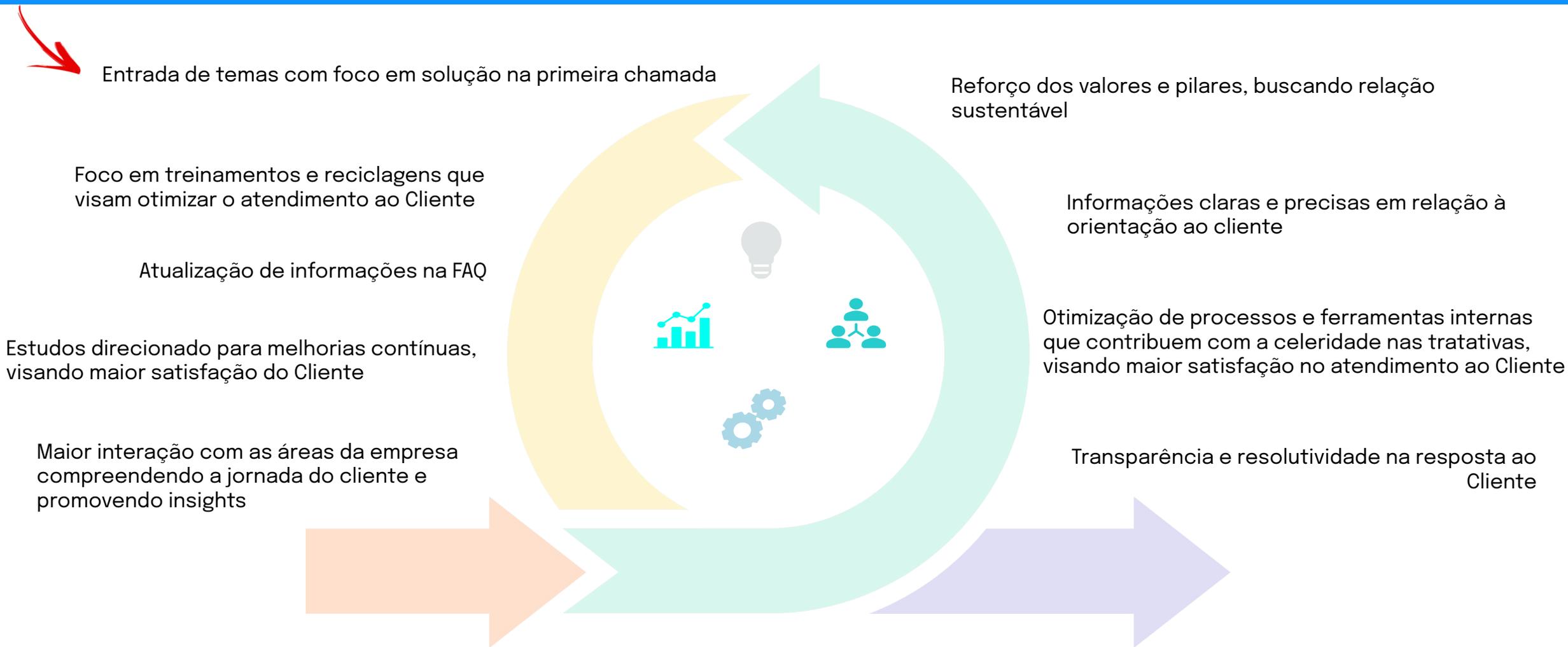
Descritivo

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

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