

RELATÓRIO OUVIDORIA 2019



2º SEMESTRE

Introdução



Atendendo à Resolução n.º 4.433/15 do Conselho Monetário Nacional (CMN), apresentamos a seguir nosso relatório sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria no segundo semestre de 2019.

Índice



04	MENSAGEM DA OUVIDORIA
05	UM POUCO SOBRE A GENTE
06	CANAIS DE ATENDIMENTO
07	A OUVIDORIA
09	CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mensagem da ouvidoria



Este relatório demonstra o compromisso da Stone em prover a melhor experiência aos nossos clientes, contando com a Ouvidoria como um importante instrumento para tratamento e retorno às reclamações de maneira célere, assertiva e conclusiva.

Nossa Ouvidoria trabalha como um agente facilitador de resolução de conflitos junto às áreas internas parceiras, identificando e endereçando oportunidades de melhorias nos processos da Stone e dispensando

um melhor atendimento aos nossos clientes através de relações pautadas pela excelência, ética, imparcialidade, transparência e respeito.

Neste contexto, a Ouvidoria continuará cumprindo com o seu compromisso de mediar conflitos em defesa dos interesses dos clientes Stone que já tenham recorrido aos canais primários de atendimento, e que não se sentiram plenamente satisfeitos com o retorno apresentado aos seus pleitos.

Um pouco sobre a gente

Somos uma empresa feita de empreendedores para empreendedores. Todos os dias, buscamos medidas que possam facilitar a vida dos donos de negócio por meio de soluções financeiras, que vão desde venda e gestão à conta e crédito.

Acreditamos que os pequenos e médios empreendedores são a força da economia e os protagonistas do desenvolvimento do país. Por isso, trabalhamos todos os dias para oferecer o melhor serviço e atendimento, além de desenvolver tecnologia que os ajudem a inovar em seus negócios.

Isso não é por acaso: nossa história está diretamente ligada às evoluções do mercado, desde o início.

Com o fim da exclusividade das bandeiras em 2010, encontramos uma oportunidade que resultou no nosso nascimento oficial em 2012. Era o início da história de uma adquirente brasileira independente, com uma abordagem inovadora de atendimento e relacionamento, e foco total nos clientes.

Somos formados por um conjunto de conceitos que vão muito além das palavras. São ideias e comportamentos vividos diariamente, compartilhados por cada um que vive aqui; das ruas aos escritórios, do tratamento ao cliente à dedicação sem fim.

Nossa cultura é a base do que somos.



Canais de atendimento



Atender nossos clientes e parceiros com qualidade e excelência é uma preocupação constante da Stone.

Com isso em mente, nós disponibilizamos canais diversificados e especializados de atendimento 100% humanizado.



TELEFONE

ATENDIMENTO 24H

3004-9680

Capitais e Reg. Metropolitanas

0800-326-0506

Demais Regiões

ANTECIPAÇÃO

De seg. a sex., das 8h às 22h
sáb. e dom., das 8h às 17h

3004-9683

Capitais e Reg. Metropolitanas

0800-940-3877

Demais Regiões

Antecipe até as 14h e receba no mesmo dia.

OUVIDORIA

De seg. a sex. (exceto feriados),
das 9h às 18h

0800-942-2174

VENDAS E CREDENCIAMENTO

De seg. a sex., das 8h às 20h

3004-9681



EMAIL

VENDAS E CREDENCIAMENTO

euquero@stone.com.br

ATENDIMENTO

meajuda@stone.com.br

ANTECIPAÇÃO

antecipa@stone.com.br

OUVIDORIA

ouvidoria@stone.com.br



MESSENGER

[stonepagamentos](https://www.facebook.com/stonepagamentos)



CHAT

[stone.com.br](https://www.stone.com.br)



CENTRAL DE AJUDA

stone.force.com/ajuda

A ouvidoria

“Atendemos com resiliência para melhor servir”

- Essa é a frase que definiu a atuação da nossa Ouvidoria no segundo semestre de 2019. Permanecemos firmes em nosso objetivo de mediar conflitos, aprendemos com a experiência adquirida anteriormente para identificar oportunidades de melhoria e buscamos aprimorar nossos processos para prestar um serviço mais completo e eficiente, otimizando o tempo do nosso cliente e fortalecendo o bom relacionamento entre as partes.

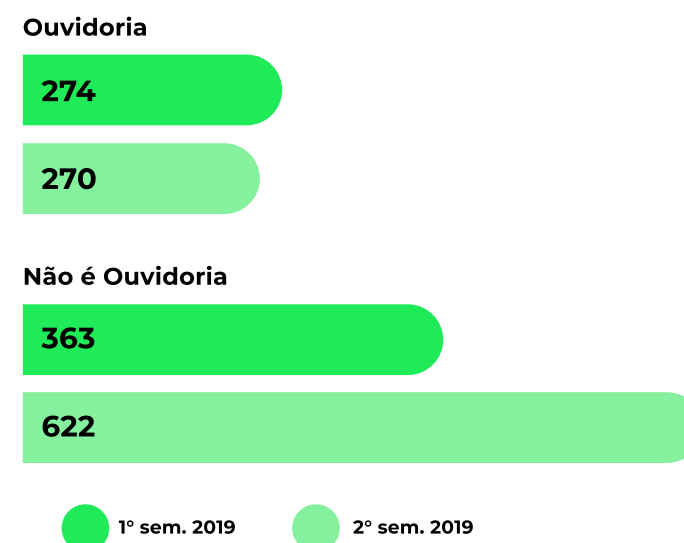
A Ouvidoria Stone é composta por um Ouvidor e três Analistas, todos devidamente certificados conforme resolução CMN nº 4.433/15, e está inserida na estrutura da Diretoria de Compliance e Gestão Integrada de Riscos, sob a direção da Sandra Bolfer.

Os atendimentos são registrados na plataforma de CRM Salesforce, permitindo que as demandas sejam identificadas por número de protocolos e arquivos.

Os atendimentos telefônicos são realizados pelo Sistema 3CX, que grava e armazena as ligações recebidas.

Números da Ouvidoria

No segundo semestre de 2019, a Ouvidoria realizou 892 atendimentos, sendo que 30% desses chamados foram tratados formalmente pela Ouvidoria e 70% foram simples solicitações de clientes. Como não possuímos URA ou qualquer filtro de dados, muitos clientes com simples solicitações entram em contato com a Ouvidoria e são prontamente direcionados ao nosso Canal de Relacionamento.



Principais reclamações

Desse total, a Ouvidoria tratou 248 reclamações em um prazo médio de 6 dias úteis, prazo este inferior ao limite regulamentar previsto na norma do CMN.

Atendimento - Comercial

13%

Crédito Stone

12%

Bloqueio

10%

Pagamentos

8%

Tarifas

7%

Atendimento - RC

6%

Fraude - Adquirência / Conta

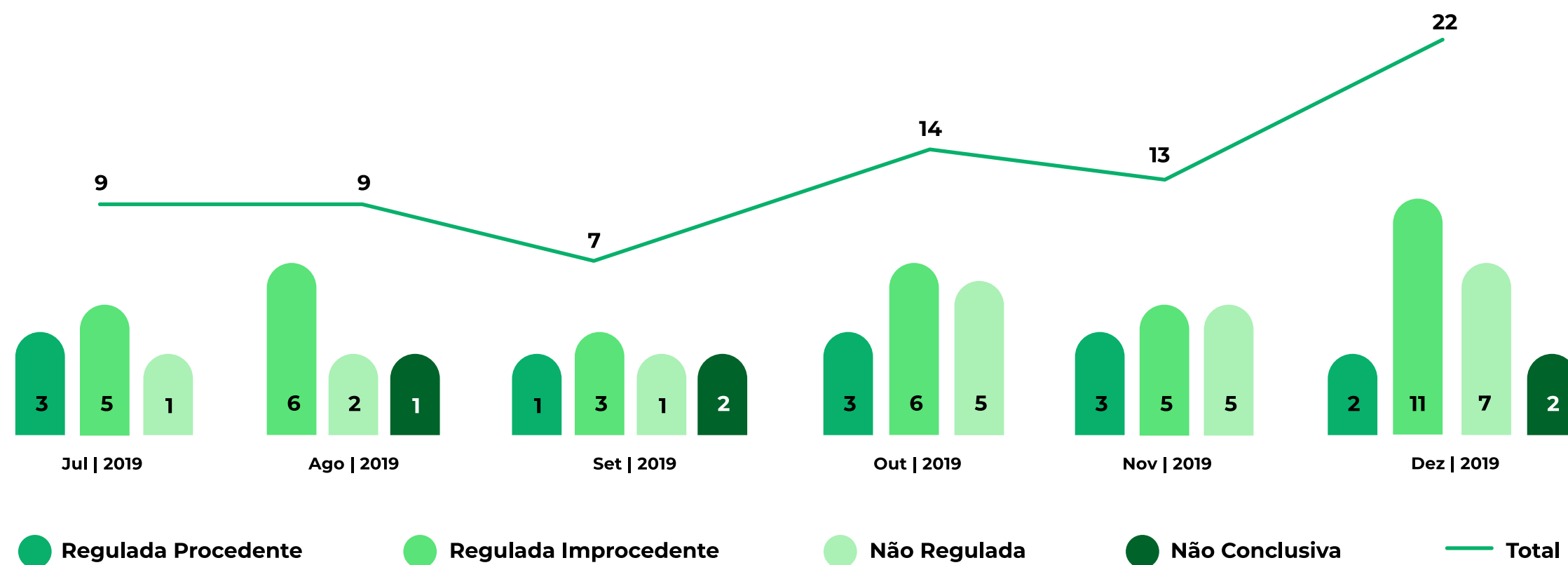
6%

Atendimento - Retenção

5%

Total RDR

A Ouvidoria também recepcionou, tratou e concluiu 74 demandas RDR (Registro de Denúncias e Reclamações) oriundas do Banco Central do Brasil, das quais apenas 16% foram consideradas procedentes.



Considerações Finais

Em 2019, a Ouvidoria Stone manteve-se cada vez mais presente nas áreas parceiras, conferindo mais sinergia e coordenação aos trabalhos e resultando em atendimentos mais céleres, com prazo médio de retorno de 6 dias úteis, bem abaixo do prazo regulamentar estabelecido pelo CMN.

Em 2020, a Ouvidoria envidará seus esforços no atendimento a clientes que disfrutem dos novos produtos desenvolvidos pela Stone, primando pela melhor experiência e satisfação do cliente, com muita disposição para ouvir suas necessidades e expectativas.