

2º SEMESTRE 2020



Relatório Ouvidoria

INTRODUÇÃO

Em conformidade com a Resolução BCB n.º 28, de 23 de outubro de 2020, apresentamos a seguir nosso relatório sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria no segundo semestre de 2020.

ÍNDICE



- 4 MENSAGEM DA OUVIDORIA
- 5 CONHEÇA NOSSOS PRODUTOS
- 6 CANAIS DE ATENDIMENTO
- 8 A OUVIDORIA
- 10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

MENSAGEM DA OUVIDORIA

Com o advento do COVID-19, o ano de 2020 provocou uma série de mudanças no comportamento de nossos clientes, exigindo assim, maior empenho da Ouvidoria na resolução de conflitos e na busca constante em oferecer a melhor experiência no atendimento aos empreendedores que foram afetados pela pandemia.

A volumetria dos atendimentos da Ouvidoria em 2020, aumentou exponencialmente com o lançamento da Conta Stone, além do fato do canal não possuir um filtro de triagem em suas chamadas, o que proporciona um atendimento 100% humanizado.

Ao longo desse relatório demonstraremos a importância desse trabalho durante segundo semestre de 2020, que tem como principal objetivo atender os clientes que recorreram aos canais primários e não tiveram solução para suas reclamações ou não ficaram satisfeitos.

CONHEÇA NOSSOS PRODUTOS

ADQUIRÊNCIA



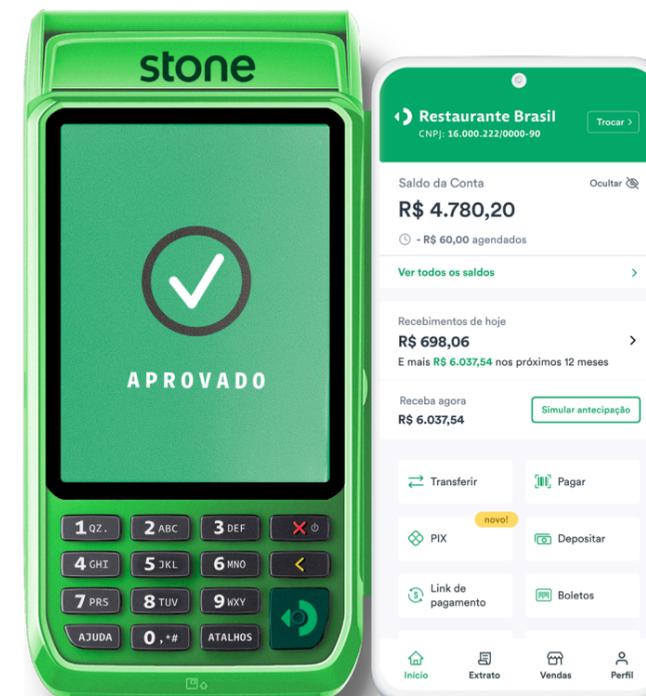
Com a nossa maquininha você vende mais, faz adiantamentos e gera relatórios de vendas. Ela tem tecnologia de pagamento por aproximação e aplicativos que podem ser personalizados.

APP STONE



Com o App Stone você faz TEDs grátis, paga boletos e vende online, com o Link de Pagamentos e a Lojinha. Não tem mensalidade nem anuidade.

EMPRÉSTIMO



Produto de empréstimo. Com pagamento diferenciado: você paga vendendo, com uma porcentagem sobre suas vendas. Ou seja, a cobrança é de acordo com o volume de vendas.

TON



Ideal pra autônomos, as maquininhas da Ton são feitas pra você receber pagamentos no débito e no crédito. Nas vendas em crédito parcelado, você recebe o valor integral da venda, em até um dia útil.

CANAIS DE ATENDIMENTO

A satisfação do cliente está diretamente relacionada a experiência do serviço e relacionamento com a Companhia. Por esta razão, com o objetivo de superar as expectativas de nossos clientes, transmitindo segurança, confiança, celeridade e assertividade no atendimento, a Stone disponibiliza canais diversificados e especializados de atendimento 100% humano.



CANAIS DE ATENDIMENTO

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

CHAT

stone.com.br

CENTRAL DE AJUDA

stone.force.com/ajuda

A OUVIDORIA

ATENDIMENTO OUVIDORIA

A Ouvidoria atua em conjunto com as demais áreas da Companhia para garantir a solução definitiva para o problema do cliente. Sua missão é oferecer um atendimento humanizado, promovendo soluções para as demandas recebidas com transparência, celeridade e ética.

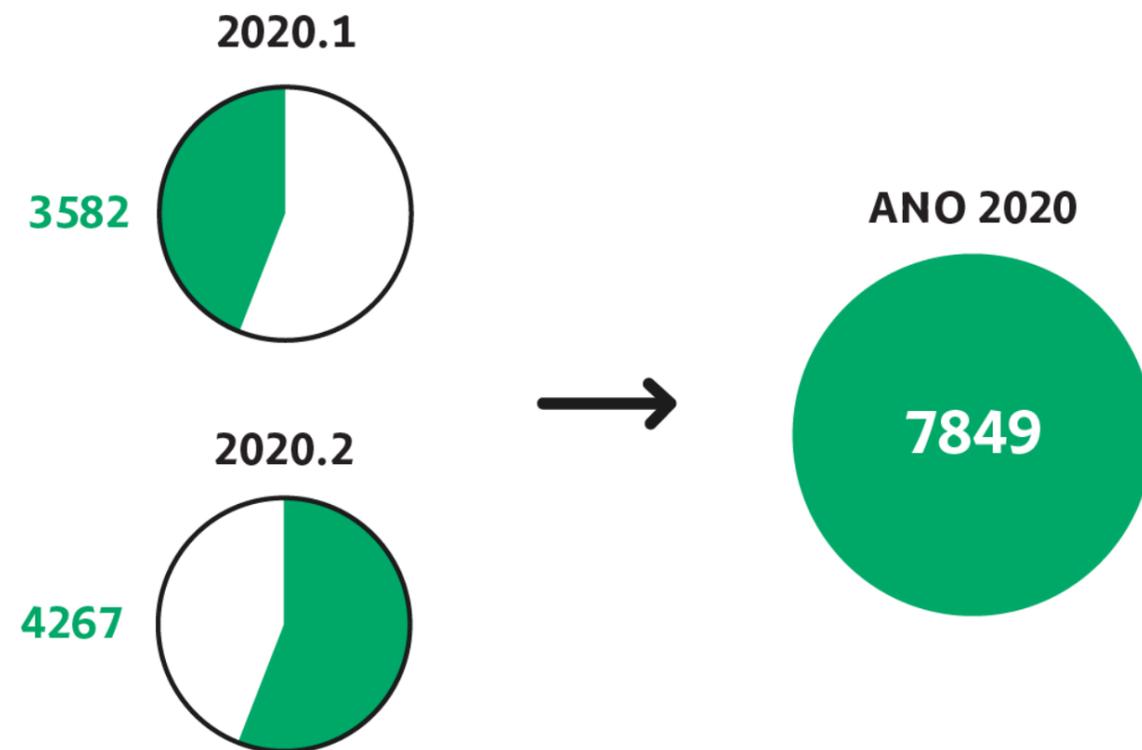
Os integrantes da Ouvidoria são certificados, autorizando o desenvolvimento de suas atividades e funções, nos termos da norma vigente. Neste segundo semestre de 2020, a Ouvidoria estava inserida na estrutura da Diretoria de Compliance e Gestão Integrada de Riscos, sob a direção de Sandra Bolfer.

Os atendimentos telefônicos são realizados pelo Sistema 3CX, que grava e armazena as ligações recebidas, e então registrados na plataforma de CRM Salesforce, permitindo que as demandas sejam identificadas por número de protocolos e arquivos.

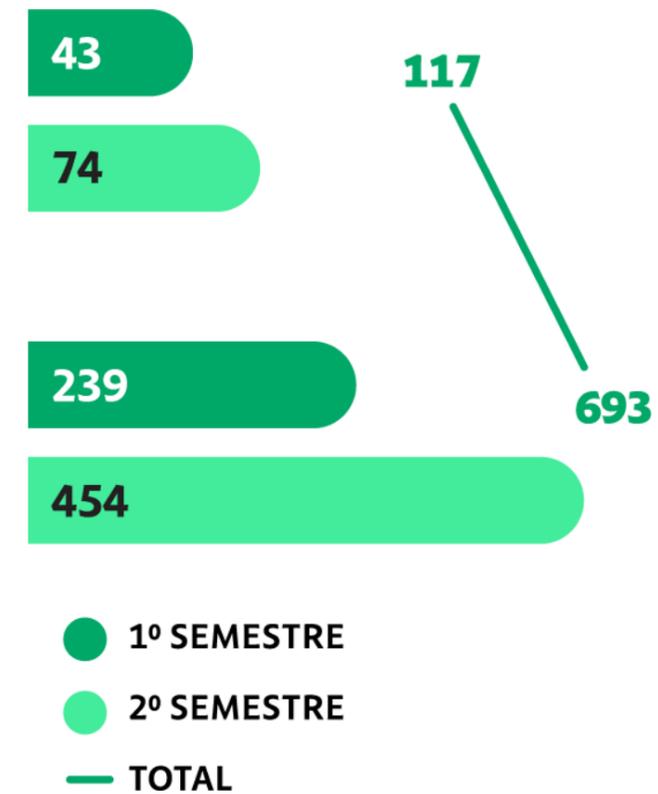
A OUVIDORIA

NÚMEROS DA OUVIDORIA

No segundo semestre de 2020, a ouvidoria registrou 4267 atendimentos, sendo que aproximadamente 13% foram chamados complexos, tratados formalmente na ouvidoria, e 87% foram chamados de clientes que foram direcionados a nossa área de Relacionamento com o Cliente (RC) por ser simples solicitações.



Neste segundo semestre, a Ouvidoria recepcionou, tratou e concluiu 422 demandas RDR (Registro de Denúncias e Reclamações) pela Stone Pagamentos; 24 demandas pela SCD; e 08 demandas pela PAGAR.ME.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Proporcionar a melhor experiência foi um grande desafio neste ano de 2020 para a Ouvidoria Stone, que buscou ouvir às necessidades dos clientes, estabelecendo uma comunicação clara, respeitando e os ajudando a solucionar sua reclamação de maneira eficaz.

Entendemos que, para mantermos um relacionamento duradouro com nossos clientes, precisamos oferecer serviços de qualidade, e por isso, cada demanda recebida é monitorada e utilizada para constante aperfeiçoamento de nossos fluxos.

A Ouvidoria continuará atuando em conjunto com às áreas internas na avaliação de causas-raíz, para efetuar as devidas correções.

stone