

Relatório semestral de Ouvidoria

2023 - 1º SEMESTRE

OUVIDORIA

Introdução



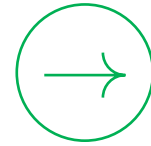
Em conformidade com as Resoluções BCB nº 28/2020 e a CMN nº 4.860/2020, apresentamos a seguir nosso relatório sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2023.

Índice



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

Mensagem e atendimento da Ouvidoria



A missão da Ouvidoria Stone é agir como um parceiro confiável e um ouvinte dedicado para nossos clientes, oferecendo um atendimento completamente voltado para o ser humano. Nossa abordagem é moldada por princípios fundamentais, incluindo transparência, independência, imparcialidade e isenção.

A Ouvidoria permanece disponível para todos os clientes que possam ter enfrentado alguma insatisfação com os atendimentos anteriores ou que ainda não tenham recebido uma solução definitiva por meio dos canais iniciais, acolhendo assim as reivindicações, reclamações, denúncias e sugestões dos clientes.

Neste relatório, compartilharemos em detalhes as atividades da Ouvidoria durante o primeiro semestre de 2023 e as ações mapeadas para lidar efetivamente e de maneira adequada com as causas subjacentes de cada reclamação recebida.

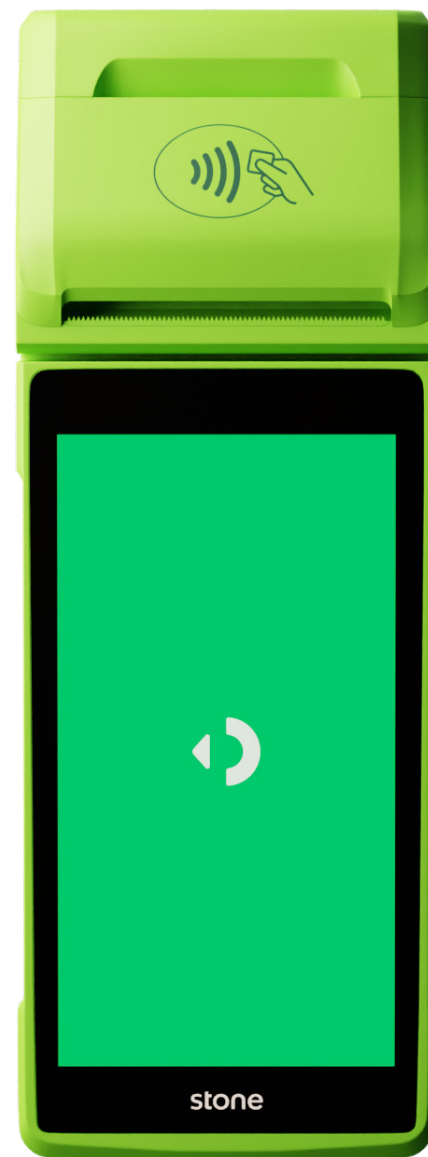
A Ouvidoria desempenha um papel crucial na busca da satisfação do cliente e se mantém comprometida em elevar constantemente o padrão dos nossos serviços, sempre focados em servir melhor àqueles que confiam em nós.

Todos os integrantes da Ouvidoria são 100% certificados, em conformidade com as Resoluções BCB nº 28/2020 e a CMN nº 4.860/2020. A Ouvidoria está inserida na estrutura da Diretoria de Relações Governamentais, sob a direção de Vinicius Carrasco.

Os atendimentos telefônicos são realizados pelo sistema 3CX, que grava e armazena as ligações recebidas, para assim registrar na plataforma de CRM Salesforce, possibilitando que as demandas sejam identificadas por número de protocolos e arquivos.

Conheça nossos produtos - STONE

ADQUIRÊNCIA



Maquininhas com entregas e trocas em 1 dia útil, garantia ilimitada, relatório e simulação de venda. Aceita Pix direto na maquininha, cartão de débito e crédito, com parcelamento em até 10x, e voucher.

CONTA



Para receber suas vendas antecipadas em 1 dia útil, vender online com boleto, Pix e link de pagamento, e facilitar a gestão do seu negócio com pagamento de tributos, função equipe com diferentes tipos de acesso, extrato único de vendas, cartão e muito mais.

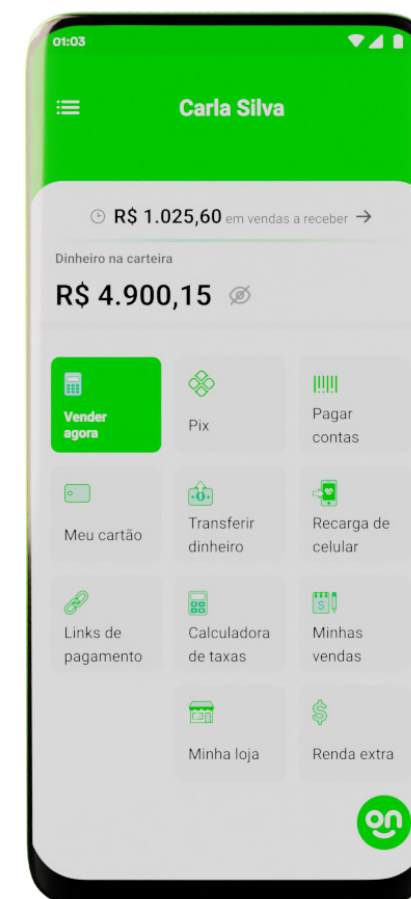
Conheça nossos produtos - TON

ADQUIRÊNCIA



Para quem quer vender com cartão de débito e crédito com parcelamento em até 12x e contar com as melhores taxas.

CONTA



Conta digital gratuita para vender online por Pix, boleto e link de pagamento. E usar o dinheiro das vendas podendo realizar pagamentos, fazer transferências e ter um cartão pré-pago. Ainda tem acesso ao Shopping Ton para comprar com as melhores ofertas direto pelo aplicativo, e ao programa Renda Extra, que te ajuda a ganhar uma grana indicando o Ton para outros empreendedores.

Conheça nossos produtos - TON

TAP TON



O TapTon é uma funcionalidade que inovou a forma de aceitar pagamentos e hoje já ajuda milhares de empreendedores a vender mais e a crescer. A tecnologia permite vendas por aproximação com cartões de crédito e débito, apenas com o celular, via App Ton.

Canais de atendimento



Nosso atendimento é referência no mercado

Nosso time está pronto para te atender como você preferir, seja presencialmente, online ou por telefone. Conte com a gente 24h por dia e 7 dias por semana.

 **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

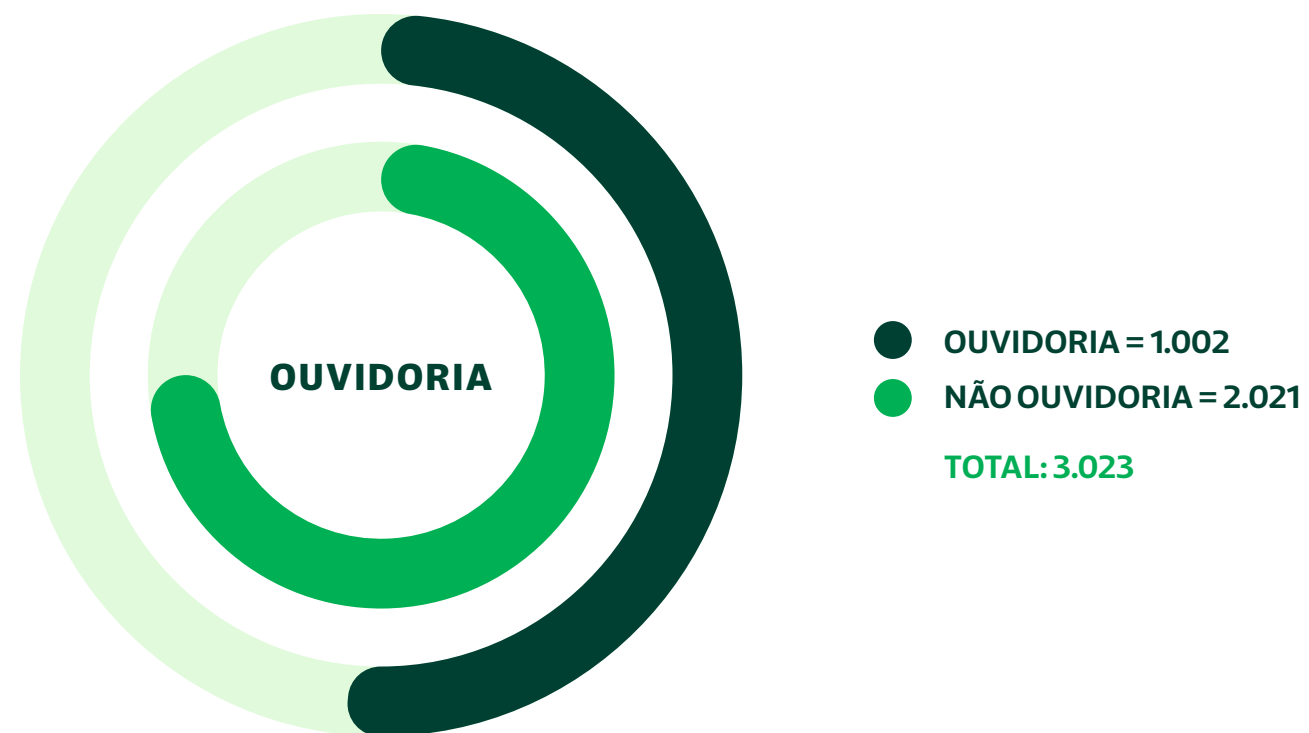
antecipa@stone.com.br

OUVIDORIA

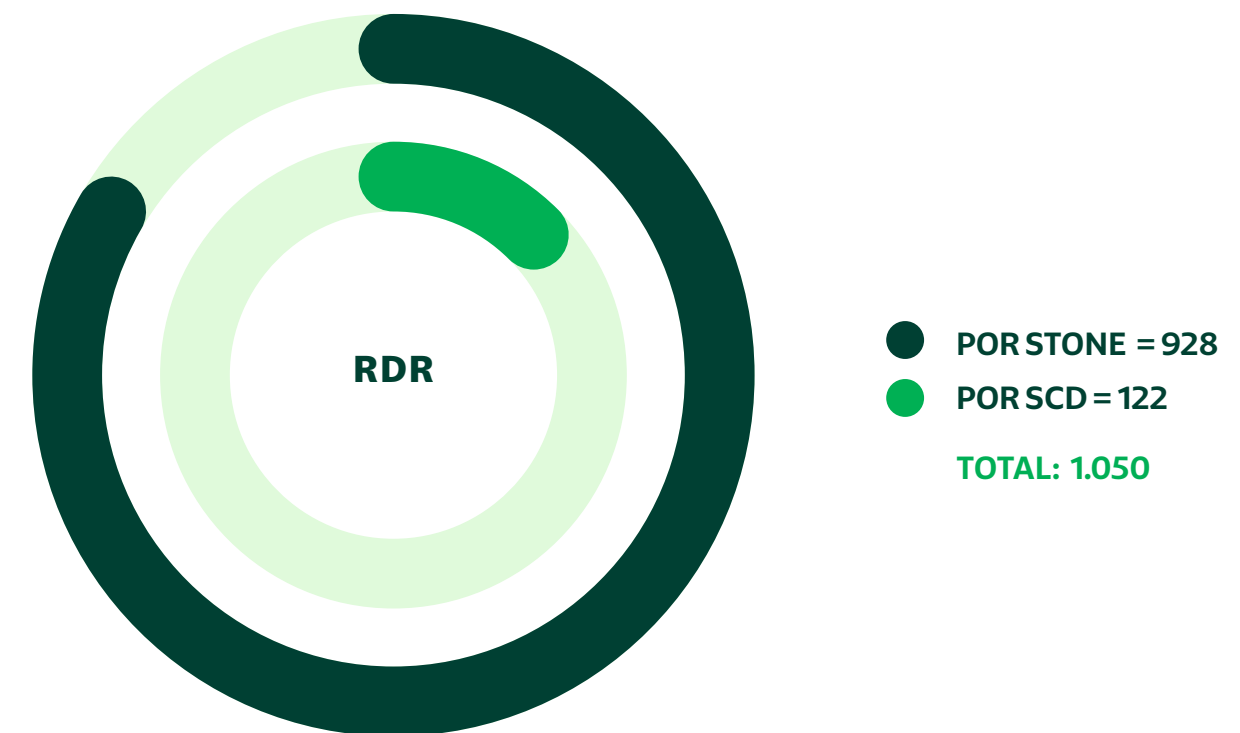
ouvidoria@stone.com.br **MESSENGER****stonepagamentos** **CHAT****stone.com.br** **CENTRAL DE AJUDA****stone.force.com/ajuda**

A Ouvidoria

NÚMEROS DA OUVIDORIA



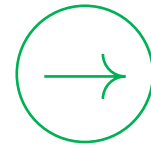
No primeiro semestre de 2023, a Ouvidoria realizou um total de 3023 registros, sendo aproximadamente 33% das demandas registradas formalmente como Ouvidoria, enquanto as demandas de clientes com simples solicitações corresponderam a 67%. Registrou também 7 elogios no semestre.



No primeiro semestre de 2023, a Ouvidoria registrou 928 demandas RDR pela unidade Stone Instituição de Pagamentos e 122 demandas pela unidade SCD (Sociedade de Crédito Direto).

Considerações finais

INFORMAÇÕES DO 1º SEMESTRE DE 2023



Durante este período, a Ouvidoria tem se empenhado em adotar uma abordagem mais participativa e focada, priorizando a prática da escuta ativa e eficaz das preocupações, sugestões e feedbacks vindos de nossos clientes.

Investimos na capacitação de uma equipe altamente dedicada, formada por profissionais que compreendem profundamente as inquietações dos clientes em relação aos nossos produtos.

Nossa meta é trabalhar em conjunto com as áreas detratoras para encontrar soluções adequadas, respondendo de maneira rápida e eficiente às necessidades dos nossos clientes.

Expandimos a amplitude dos nossos fóruns de discussão de resultados e enriquecemos o processo de avaliação preliminar. Através dessas ações, estamos comprometidos em lidar com as causas fundamentais de cada problema, visando aprimorar continuamente a experiência do nosso cliente, que é a nossa razão.

A rápida resolução das questões abordadas pela Ouvidoria vem se mostrando um case de sucesso, impactando positivamente todas as tratativas que passam pela análise dessa instância, com eficiência nas práticas e colaboração contínua entre as diferentes áreas da empresa, que permanecem vigilantes e atualizadas para quaisquer novas tendências que possam impactar os atendimentos e aumentar a insatisfação

stone

Relatório semestral de Ouvidoria

2023 - 1º SEMESTRE