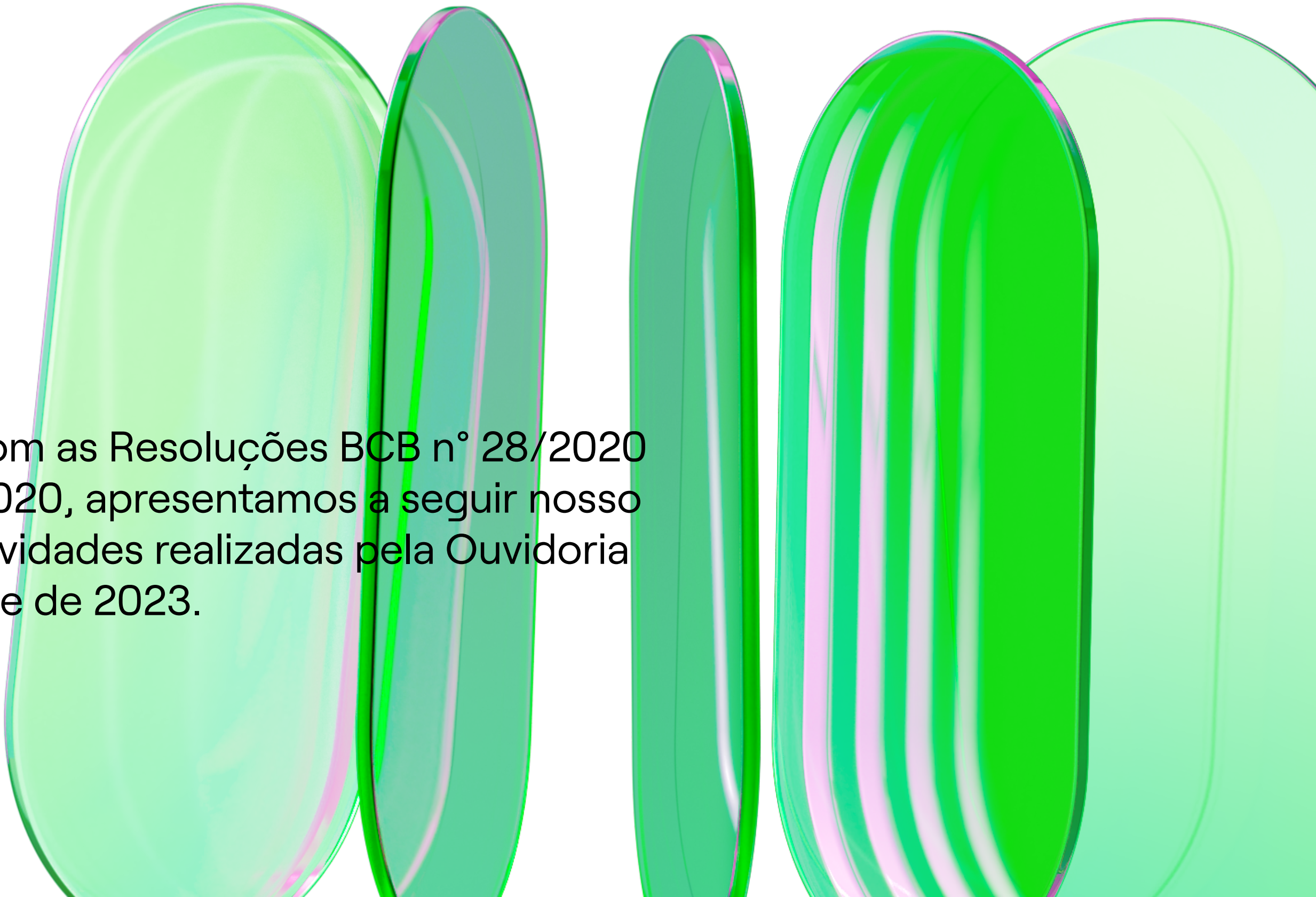


stone 

Relatório Semestral

Ouvidoria

2º SEMESTRE DE 2023



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 segundo semestre de 2023.

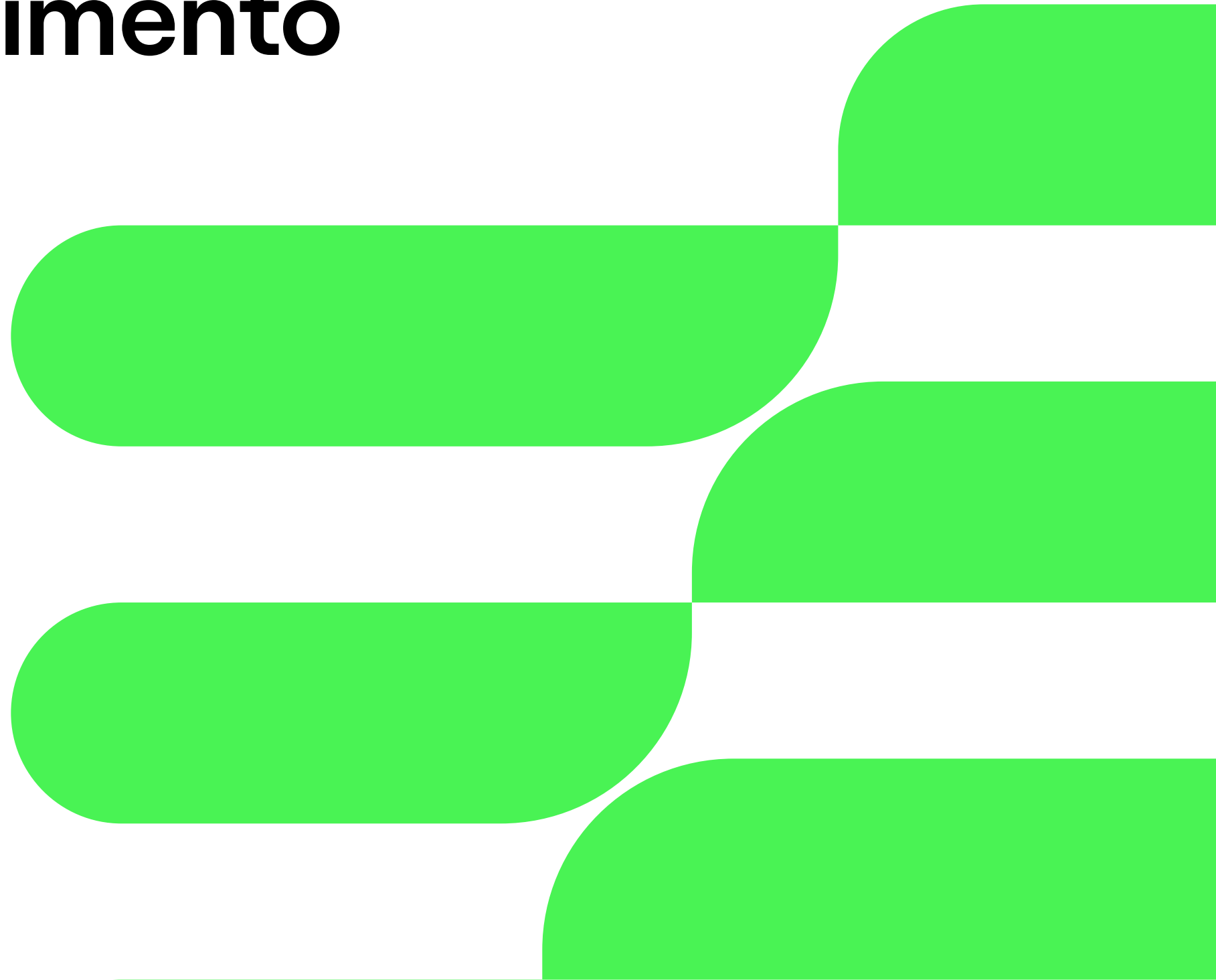
Índice

Mensagem e atendimento na Ouvidoria	4
Nossos produtos	6
Canais de Atendimento	8
A Ouvidoria	9
Pesquisa de Satisfação	10
Realizações	11
Considerações finais	12

Mensagem e atendimento da Ouvidoria

Na Ouvidoria Stone, estamos comprometidos em ser um aliado confiável e um ouvinte atento para todos os nossos clientes. Temos como foco e maior missão proporcionar um serviço centrado no ser humano, guiado por princípios fundamentais como transparência, independência, imparcialidade e objetividade.

Nossa Ouvidoria continua prontamente disponível para todos os clientes que possam ter experimentado qualquer tipo de insatisfação com nossos serviços anteriores, ou que ainda estejam aguardando uma resolução satisfatória por meio dos canais iniciais. Estamos aqui para receber e dar encaminhamento às reivindicações, reclamações, denúncias e sugestões dos nossos clientes, garantindo que suas vozes sejam ouvidas e suas questões tratadas com a devida atenção e cuidado.



Neste relatório, vamos apresentar de forma minuciosa as atividades da Ouvidoria ao longo do segundo semestre de 2023, bem como as medidas identificadas durante o ano, que através de fóruns e proposições de melhorias, foi primordial para abordar de maneira eficaz e apropriada as raízes de cada reclamação recebida.

Além disso, será possível observar o reconhecimento pelas conquistas alcançadas pela Ouvidoria, como resultado do mérito de todas as ações desenvolvidas durante o período.

Todos os integrantes da Ouvidoria são 100% certificados, em conformidade com as resoluções BCB nº28/2020 e a CMN nº4.860/2020. 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.



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.



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



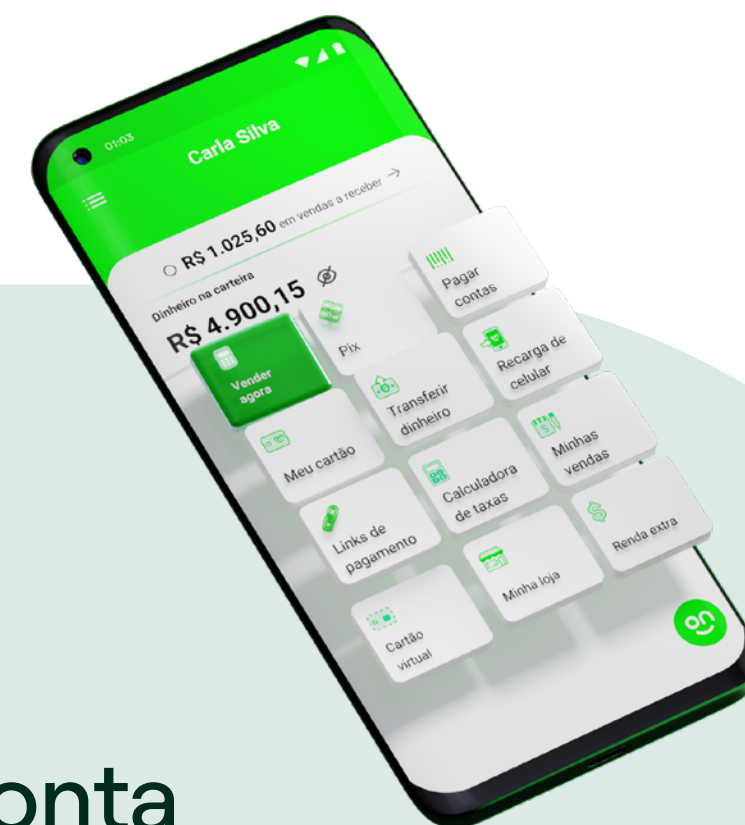
TapTon

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.



Conta

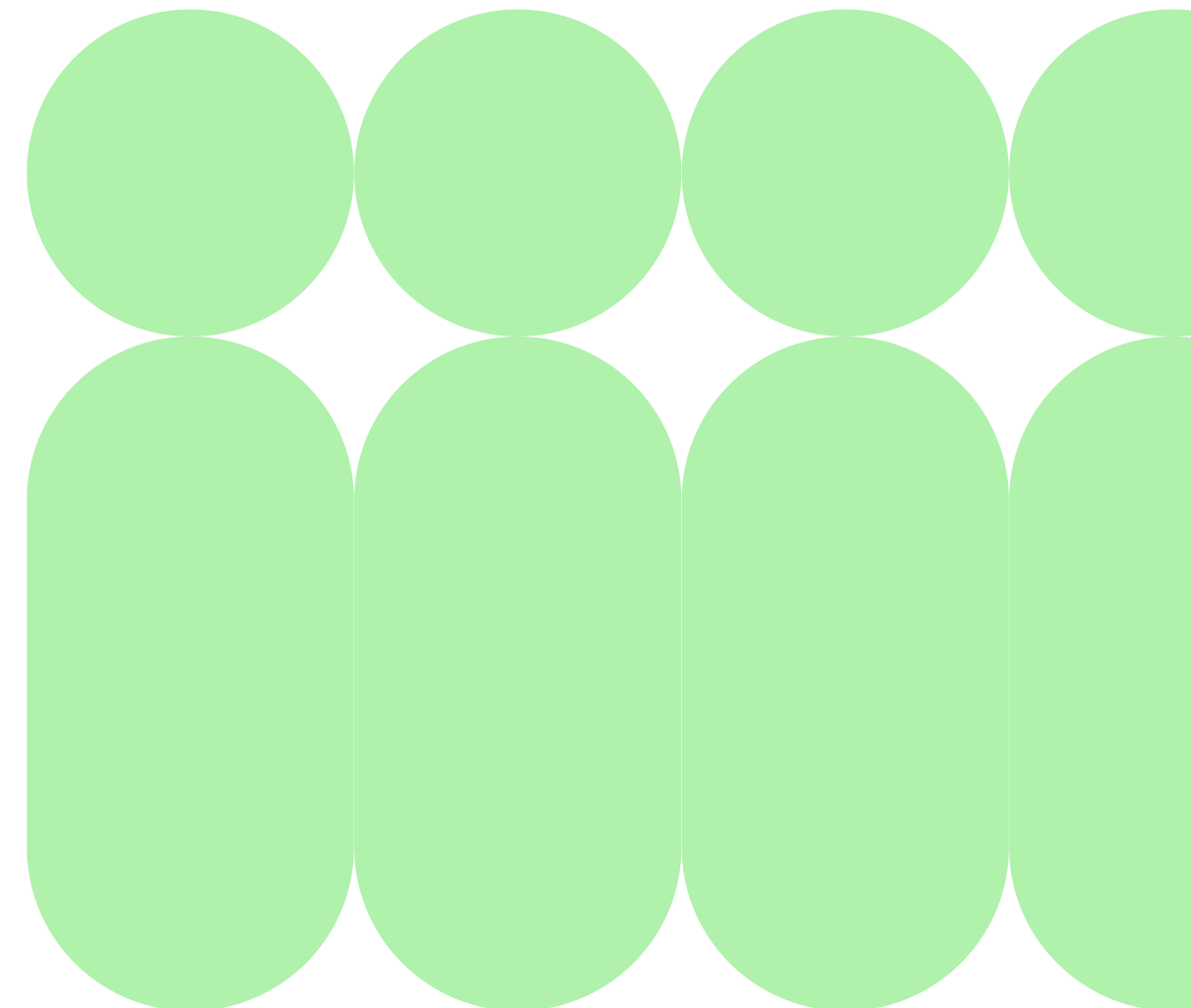
Conta digital gratuita para vender online por Pix, boleto e link de pagamento. E usar o dinheiro das vendas podendo realizar pagamentos, fazer transferências e ter um cartão pré-pago. Ainda tem acesso ao Shopping Ton para comprar com as melhores ofertas direto pelo aplicativo, e ao programa Renda Extra,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



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.



ATENDIMENTO

ATENDIMENTO 24 HORAS

3004-9680

Capitais e Reg.Metropolitanas

0800-326-0506

Demais Regiões

MEAJUDA@STONE.COM.BR

ANTECIPAÇÃO

Antecipe até as 14h e receba no mesmo dia

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

ANTECIPA@STONE.COM.BR

OUVIDORIA

0800-942-2174

De seg. a sex., (exceto feriados) das 8h às 18h

OUVIDORIA@STONE.COM.BR

VENDAS E CREDENCIAMENTO

3004-9683

De seg. a sex., das 8h às 20h

EUQUERO@STONE.COM.BR

MESSENGER

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

CHAT

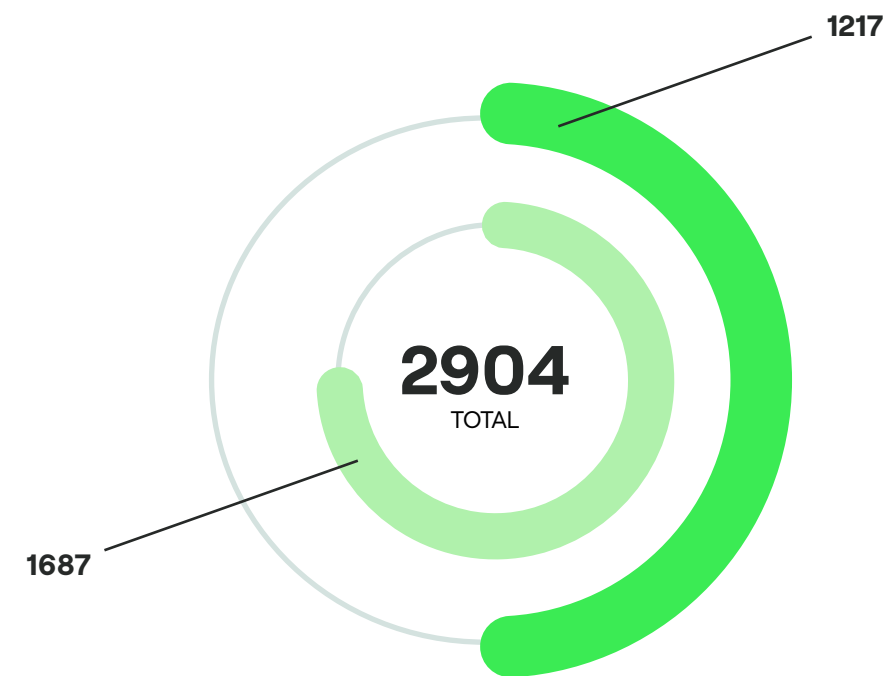
stone.com.br

CENTRAL DE AJUDA

ajuda.stone.com.br

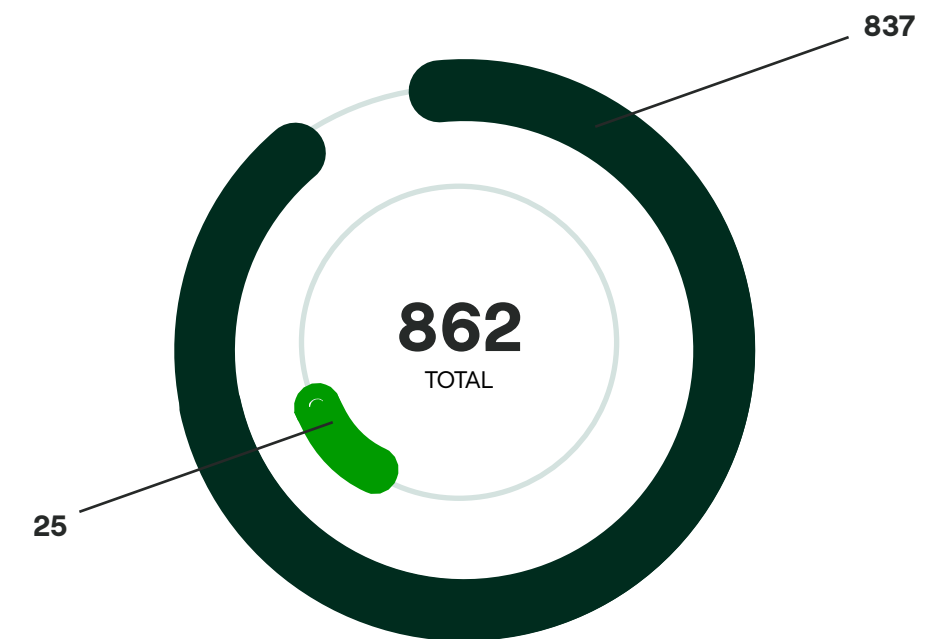
A Ouvidoria

NÚMEROS



Elegíveis à Ouvidoria Não Elegíveis

No segundo semestre de 2023, a Ouvidoria realizou um total de 2904 registros, sendo aproximadamente 42% das demandas registradas formalmente como Ouvidoria, enquanto as demandas de clientes com simples solicitações corresponderam a 58%. Registrou também 10 elogios no semestre.



Por Stone Por SCD

No segundo semestre de 2023, a Ouvidoria registrou 837 demandas RDR pela unidade Stone Instituição de Pagamentos e 25 demandas pela unidade SCD (Sociedade de Crédito Direto).

A Ouvidoria

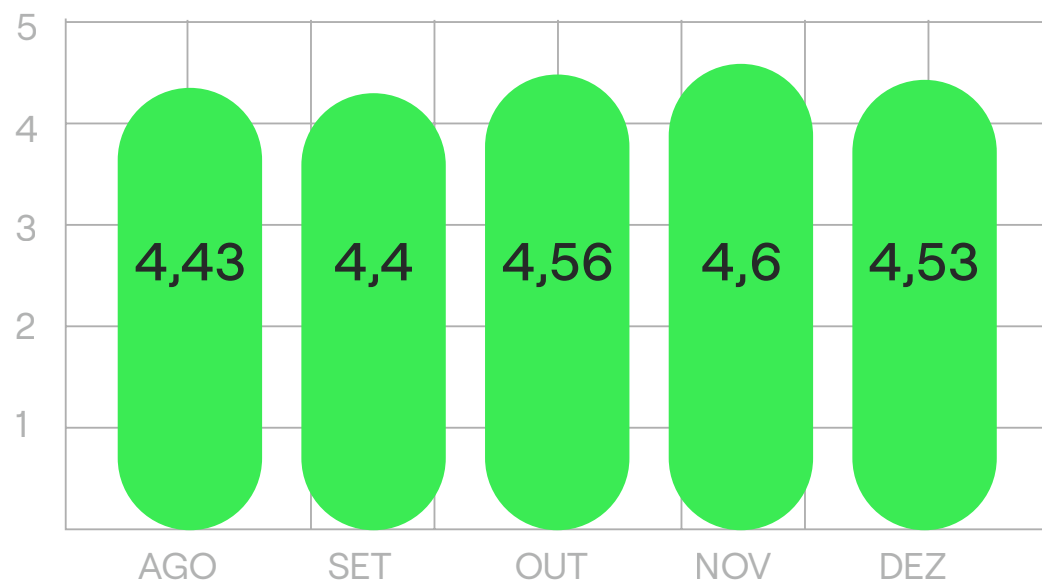
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

77,56% dos clientes encaminhados para a pesquisa concluíram a avaliação

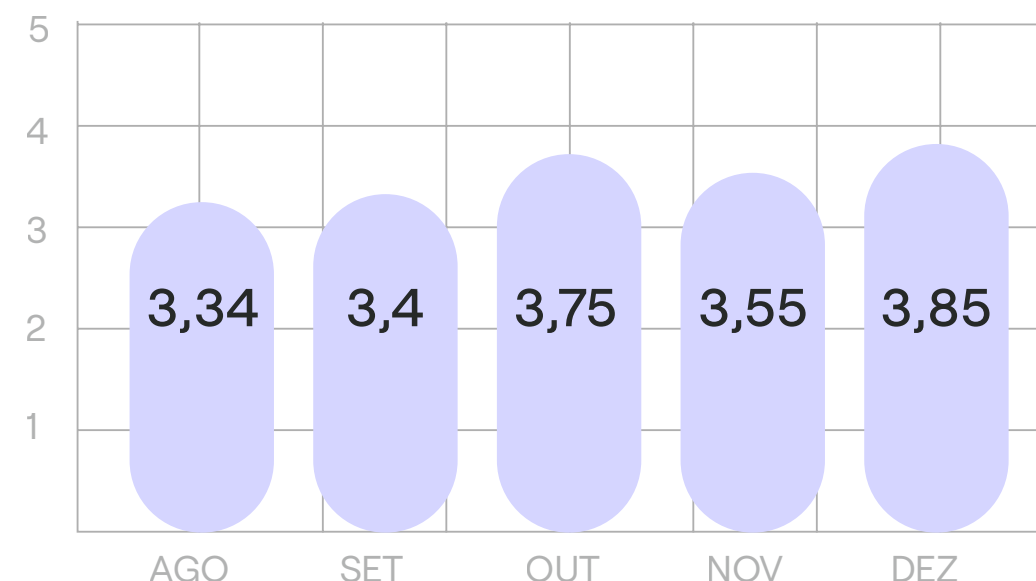
4,49 Média nota do **Analista** /5,0

3,55 Média nota **Demanda** /5,0

Como você avalia o atendimento do Analista de Ouvidoria?



Como você avalia a solução apresentada para sua demanda?



A Ouvidoria

REALIZAÇÕES

Não figurou no ranking de reclamações do BACEN

Em todas as listas divulgadas no ano de 2023, a Ouvidoria Stone não integrou o Ranking das Instituições mais reclamadas e com procedências no Banco Central do Brasil.

Vencedora do prêmio Ouvidorias Brasil 2023

A Ouvidoria Stone, no seu primeiro ano de participação no prêmio, foi vencedora do Prêmio Ouvidorias do Brasil, organizado pela Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (ABRAREC).



Considerações finais

Ao longo deste período, a Ouvidoria implementou uma estratégia mais direcionada, dando prioridade à aplicação de uma escuta ativa e bem-sucedida em relação às preocupações, sugestões e feedbacks apresentados por nossos clientes.

Conseguimos ampliar a extensão dos nossos canais de debate sobre os resultados e aprimoramos o processo de avaliação inicial. Com isso, foi possível abordar as raízes de cada questão, visando sempre melhorar a experiência do nosso cliente, que é nossa prioridade máxima.

A Ouvidoria passou a compreender mais profundamente os procedimentos das áreas e tem estabelecido uma comunicação mais próxima e precisa para, dessa maneira, responder prontamente e de forma abrangente às necessidades dos clientes.

Por consequência das ações e do comprometimento dos membros da Ouvidoria, foi possível colher os frutos de todo o empenho. Isso se refletiu no reconhecimento nacional entre as Ouvidorias, concedido pela ABRAREC, assim como nos números avaliados pelo órgão regulador, o BACEN.





stone **co**