



Relatório Semestral de Ouvidoria

1º SEMESTRE DE 2023

Sumário

03 Sobre este documento

04 Mensagem da Ouvidoria

05 Nosso Propósito

06 Nossos Valores

07 Pilares de Experiência do Cliente

08 Nossos Resultados

09 Resultados BACEN Avaliados

10 Resultados Ouvidoria

11 Resultados BACEN & Ouvidoria

12 Canais

13 Nossos Números

14 Nossas Soluções

15 Nossos Canais de Atendimento



Sobre este documento

Olá!

Em busca do inimaginável, apresentamos para vocês o Relatório de Ouvidoria do 1º Semestre de 2023 da Dock. Em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860 e da Resolução do nº 28 do Banco Central do Brasil.

Assumimos o compromisso de entregar experiências positivas aos nossos clientes, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas. Para que isso aconteça, nossas ações e atividades seguem todas as resoluções e obrigações determinadas pelos órgãos responsáveis.

Sendo assim, este documento possui o objetivo de trazer transparência sobre a nossa atuação, ressaltando a nossa qualidade como uma das líderes em tecnologia para serviços financeiros da América Latina.





MENSAGEM DE
KARINE GOMES,
GERENTE DE OPERAÇÕES

O nosso papel é de extrema importância! Temos como missão e compromisso representar a voz do cliente, tornar a vida financeira dele cada vez mais prática e simples, ouvindo e compartilhando as suas dores, sempre pautados em valores como empatia, efetividade, justiça, criatividade, transparência, acessibilidade e assertividade. Nossa atuação é íntegra e imparcial. Nosso time é capacitado e não apenas com foco no cliente, mas na mediação do processo como um todo. Com cooperação entre as áreas, identificamos constantemente oportunidades de melhoria e sempre nos desafiamos a ir além para reinventar o que é possível na experiência do nosso cliente. Nosso maior objetivo é transformar e facilitar o dia a dia dos nossos clientes. Boa leitura!





Nosso propósito

Dematerialize finance to unlock business potential

Decodificamos o universo financeiro e empoderamos empresas de diversos segmentos e tamanhos para serem tudo o que desejam.



Nossos valores

We are relentless

NÓS SOMOS IMPLACÁVEIS

Acreditamos na evolução constante. Somos obstinados em fazer melhor do que já foi feito antes. Mergulhamos fundo em nossos desafios e usamos nosso conhecimento para transformá-los em soluções que realmente fazem a diferença. Somos referência, elevamos a régua e levamos o mercado para um outro patamar

We are nimble

NÓS SOMOS ÁGEIS

Acreditamos que nossa rapidez em nos adaptar e responder às transformações nos coloca sempre à frente para sermos agentes de mudança. Nos movemos com agilidade e uma velocidade que surpreende, seja na responsividade da nossa estratégia, na concepção de uma solução, na implementação e execução de um projeto ou na comunicação do dia a dia

We dare the impossible

NÓS OUSAMOS O IMPOSSÍVEL

Questionamos tudo, o tempo todo. Estamos sempre em busca de novas alternativas e possibilidades para ir além. Damos cada passo com a responsabilidade e a certeza de que iremos transformar o futuro. Não temos medo de encarar ideias capazes de nos impulsionar rumo a uma nova direção. Arriscamos - mesmo que para muitos não pareça fazer sentido. Fazemos acontecer, mesmo quando tudo parece impossível

We embrace different perspectives

NÓS ABRAÇAMOS DIFERENTES PERSPECTIVAS

Acreditamos que a diversidade é a essência da inovação. Estamos construindo um ambiente de equidade, troca e aprendizado que incendeia as nossas ideias. Para nós, boas ideias podem surgir de qualquer lugar e a qualquer momento. Ao mesmo tempo, nos sentimos super a vontade para discordar e debater diferentes pontos de vista, de igual para igual

We dream our clients dreams

NÓS SONHAMOS O SONHO DOS NOSSOS CLIENTES

Para nós, nossos clientes são os verdadeiros vetores de transformação do mercado. E de uma coisa temos certeza: se um cliente pode sonhar, nós podemos realizar. Conquistamos nossos clientes com nossa obsessão por dar forma aos seus desafios, pela nossa visão abrangente do negócio e capacidade de entrega

We go further together

NÓS VAMOS MAIS LONGE JUNTOS

Por trás de cada código, cada processamento e cada transação existe um time - antes de ser uma empresa de tecnologia, somos uma empresa de pessoas. Trabalhamos com colaboração e autonomia. Reconhecemos e celebramos conquistas coletivas - internas e de nossos clientes - porque acreditamos que juntos vamos mais longe



Os pilares da Dock de experiência do cliente



Esforço

Reduzir o esforço dos nossos clientes na contratação, uso e permanência das nossas soluções



Emoção

Projetar soluções que criem experiências marcantes e emoções positivas aos nossos clientes



Sucesso

Gerar valor percebido de sucesso ao contratar, usar e resolver problemas com a nossa marca

Nossos resultados

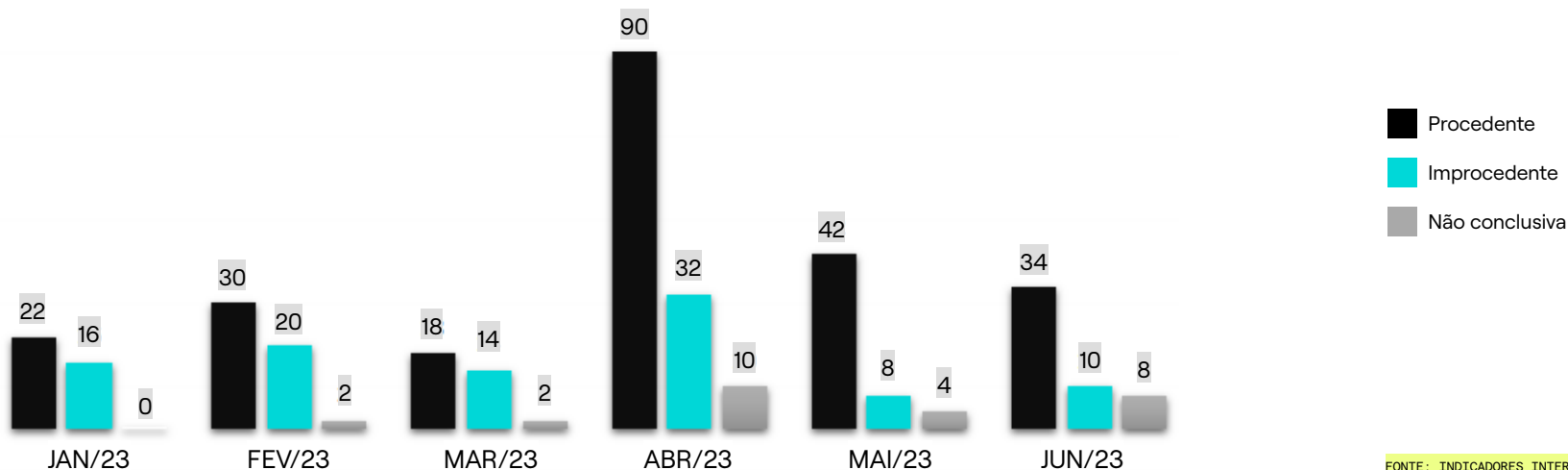
BACEN E OUVIDORIA

Prezamos pela clareza das nossas informações e na melhor experiência dos nossos clientes. Pensando nisso, trouxemos os resultados dos atendimentos realizados nos canais de Ouvidoria e BACEN. Como Ouvidoria, temos a responsabilidade de ser um meio de escuta e resolução para os nossos clientes, focando sempre em proporcionar uma experiência positiva, com foco na redução de esforço ao interagir com os nossos canais e consumir as nossas soluções. Ressaltamos que as nossas ações e atendimentos realizados por estes canais são pautados nas obrigatoriedades determinadas pelos órgãos reguladores, com ética, transparência e foco no cliente.





RESULTADOS BACEN AVALIADOS

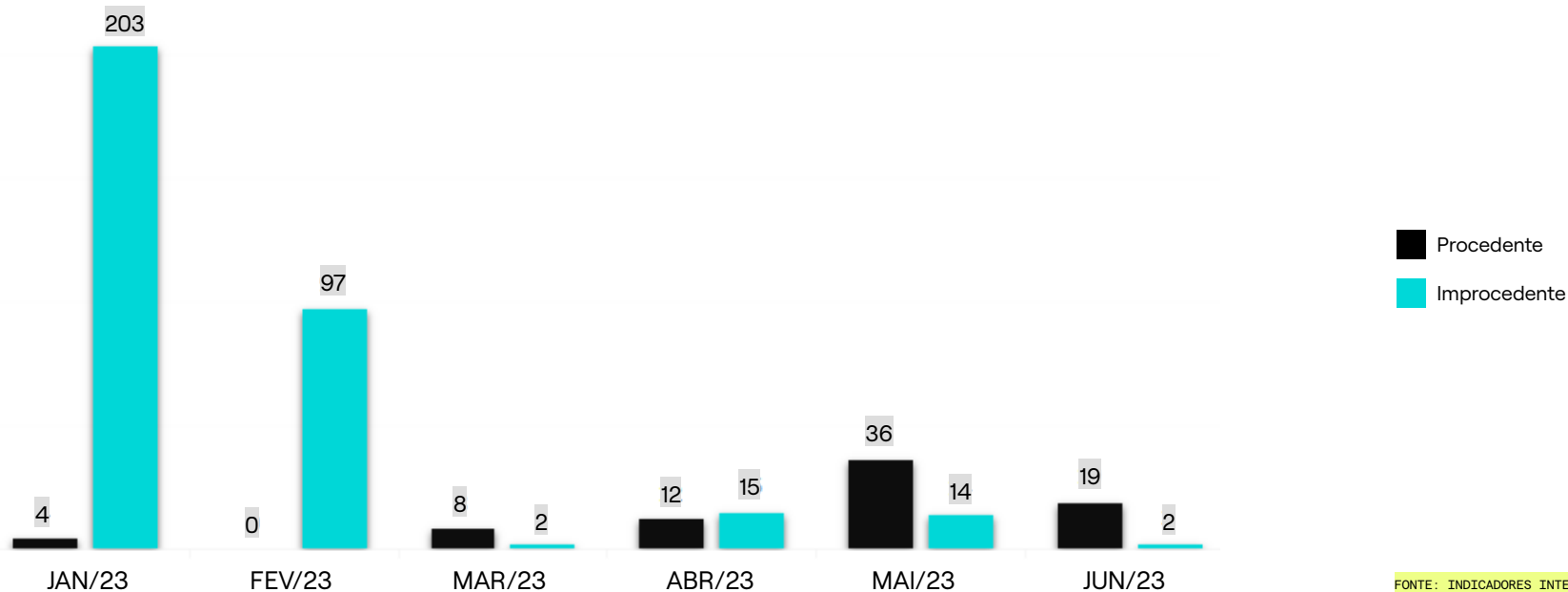


Procedência no BACEN

O Ranking de Reclamações tem como objetivo contribuir para a transparência das ações do Banco Central do Brasil, trazendo ao conhecimento da sociedade o perfil das reclamações que foram processadas, analisadas e encerradas. Se na avaliação do BACEN o reclamante estava correto, a reclamação é considerada procedente.



RESULTADOS OUVIDORIA



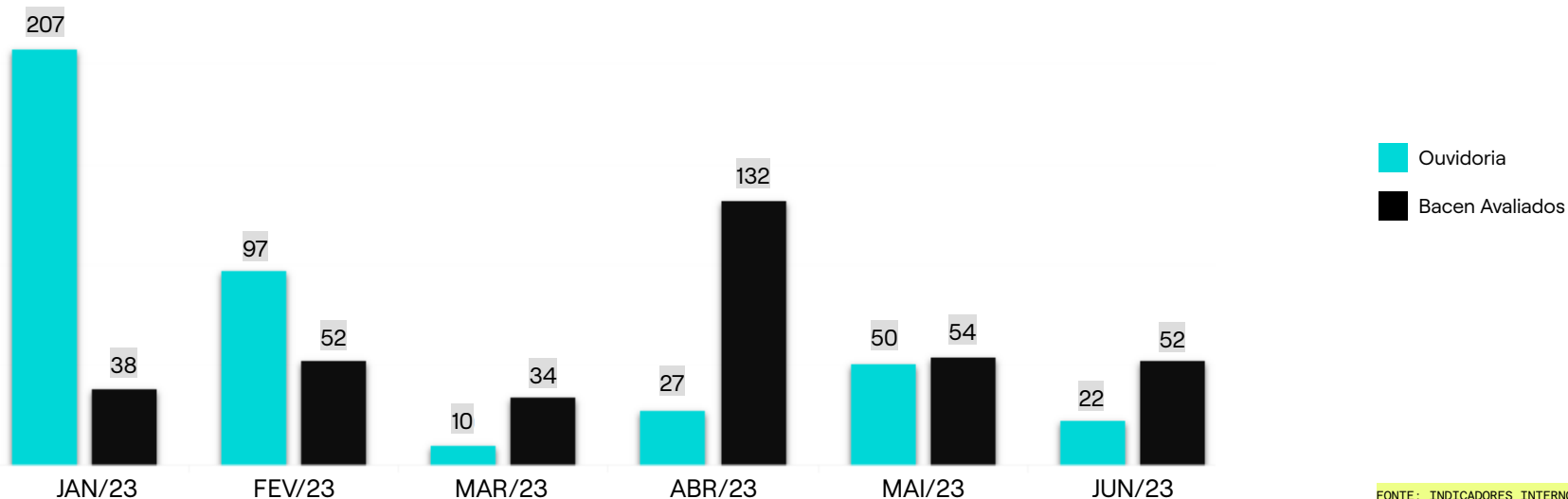
FONTE: INDICADORES INTERNOS DA DOCK

Procedência na Ouvidoria

A procedência é a quantidade de reclamações na qual o reclamante estava correto em sua reclamação.



RESULTADOS BACEN E OUVIDORIA

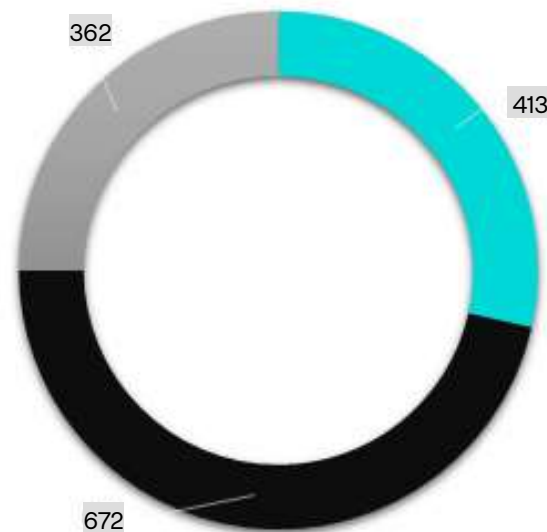





SLA de Atendimento por Canal (BACEN & Ouvidoria) SLA Dia

O SLA define as responsabilidades de cada parte na análise realizada. SLA é a sigla para Service Level Agreement, pode ser traduzido como "Acordo de Nível de Serviço. SLA funciona basicamente, documentando de forma clara e objetiva as atividades a serem desempenhadas durante o "PRAZO" definido.



CANAIS



-  Bacen Compilados
-  Bacen Avaliados
-  Ouvidoria

FONTE: INDICADORES INTERNOS DA DOCK

Canais | Consolidado

Visão dos nossos canais de atendimento consolidados. Clientes que acionaram Bacen e Ouvidoria.

Nossos números



Provedor de infraestrutura
para pagamentos e banking



Emissor de cartão
débito/ crédito/ pré-pago
Licenças VISA, Master, Elo, Amex



IP Regulada e participante direto
Pix (código bancário #301)



Adquirente
Licenças VISA, Master, Elo



70M

CONTAS ATIVAS
30 DIAS



7,0B

TRANSAÇÕES DE
CARTÃO / ANO



100M

PIX REALIZADOS
/ MÊS



U\$180B

PROCESSADOS
ANUALMENTE



8%

MARKET SHARE
CARTÕES BANDEIRADOS



3%

MARKET SHARE
PIX

Nossas soluções



Banking

Eleve a experiência de seus clientes ao oferecer inúmeras soluções financeiras por meio de uma conta digital completa.



Cards & Credit

Você oferece cartões das principais bandeiras aos seus clientes, com a sua marca. Nós cuidamos de todo o operacional.



Acquiring

Sua própria solução de aquisição white label, com a nossa tecnologia, que garante simplicidade e rapidez no go-to-market.



Risks

Reduza riscos em sua operação de ponta a ponta, do onboarding de seus clientes ao processamento de cartões e aquisição.

Canais de atendimento



SAC & ACESSIBILIDADE

0800 301 0301

0800 022 0060 (acessível)

Consultas, informações, reclamações e cancelamentos.

24 horas

OUVIDORIA

0800 878 95 65

Se não ficou satisfeito com a solução apresentada para sua reclamação, fale com a Ouvidoria.

Caso seja o seu primeiro contato, ligue para o nosso SAC no telefone 0800 500 123.

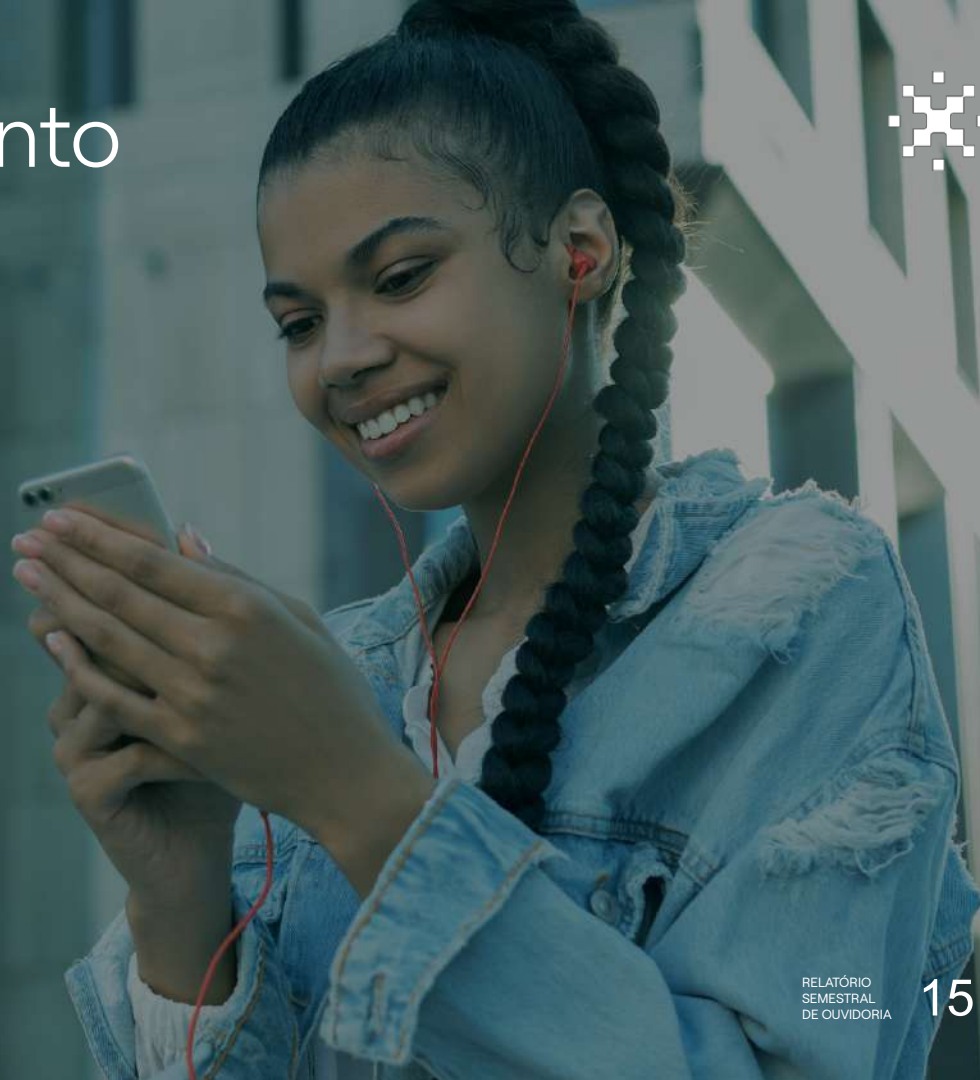
De segunda à sexta, das 9h às 18h

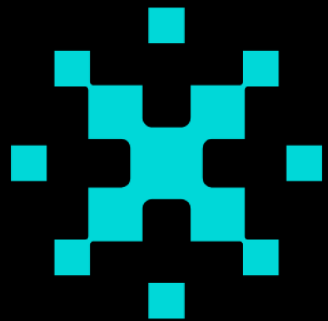
CANAIS DIGITAIS

Para abrir uma ocorrência e entrar em contato com o nosso time de relacionamento, acesse o formulário do nosso site.

O tempo de análise da sua solicitação é de até 7 dias úteis.

24 horas





Dock