



Relatório Semestral de Ouvidoria

Sempre em busca do inimaginável

Relatório anual de 2022(1º e 2º Semestre/22)



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 Ouvidoria

10 BACEN

11 BACEN & Ouvidoria | SLA

12 BACEN & Ouvidoria | Consolidado

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 2022 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.

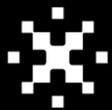




MENSAGEM DE
KARINE SOUZA,
GERENTE DE OPERAÇÕES

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.

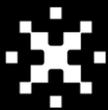




Nosso
propósito

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

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 dream our clients dreams

NÓS SONHAMOS O SONHO DOS NOSSOS CLIENTES

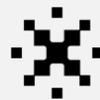
Para nós, nossos clientes são os verdadeiros vetores de transformação do mercado. E de uma coisa temos certeza: se um cliente pode sonhar, nós podemos realizar. Conquistamos nossos clientes com nossa obsessão por dar forma aos seus desafios, pela nossa visão abrangente do negócio e capacidade de entrega.

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

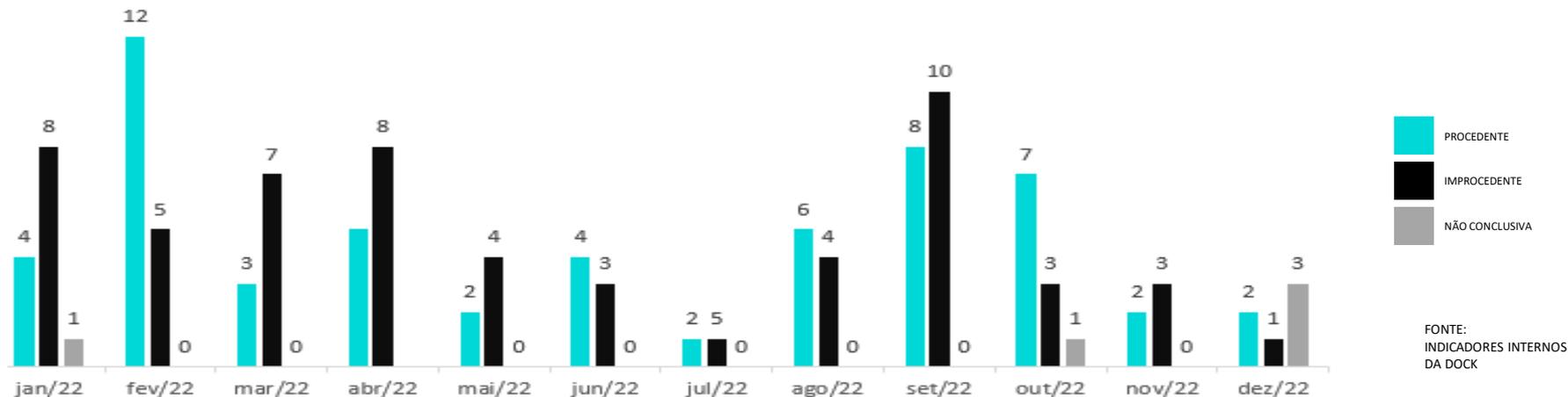
Nossos resultados

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.



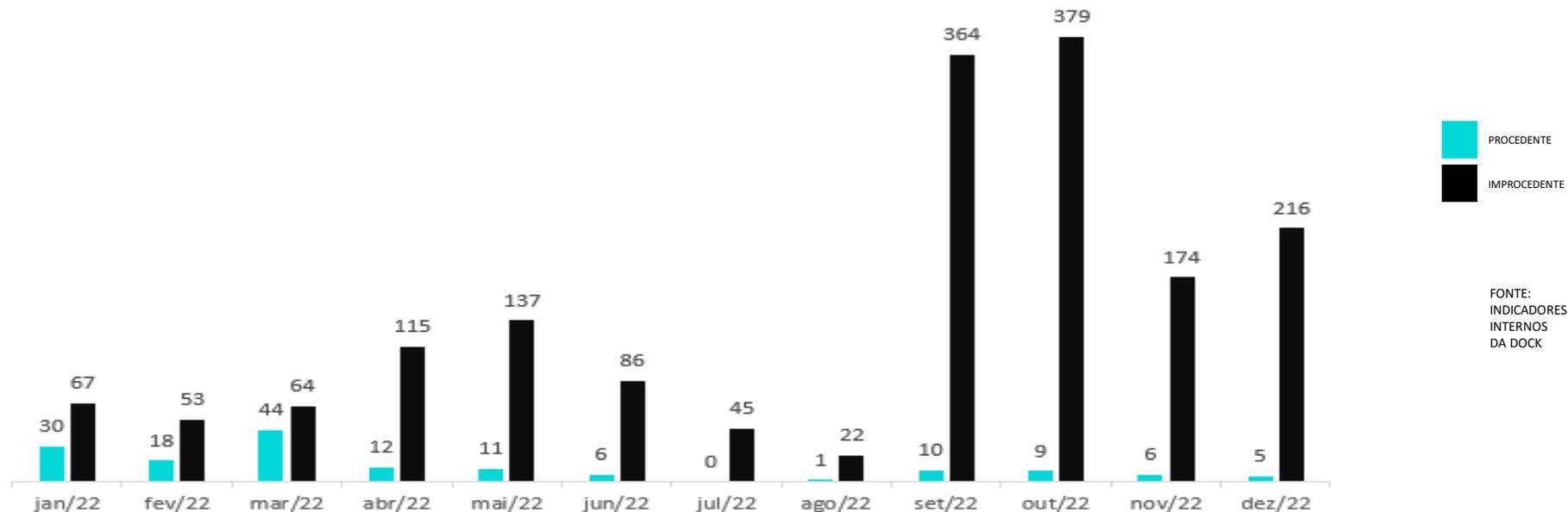
Resultados Bacen



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.

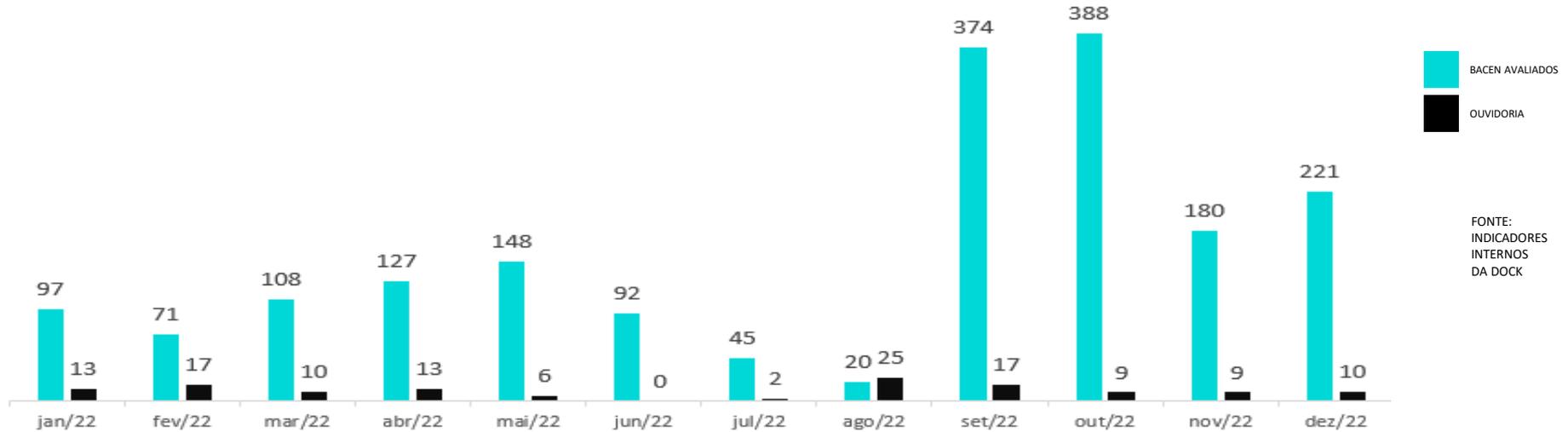
Resultados Ouvidoria



Procedência na Ouvidoria

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

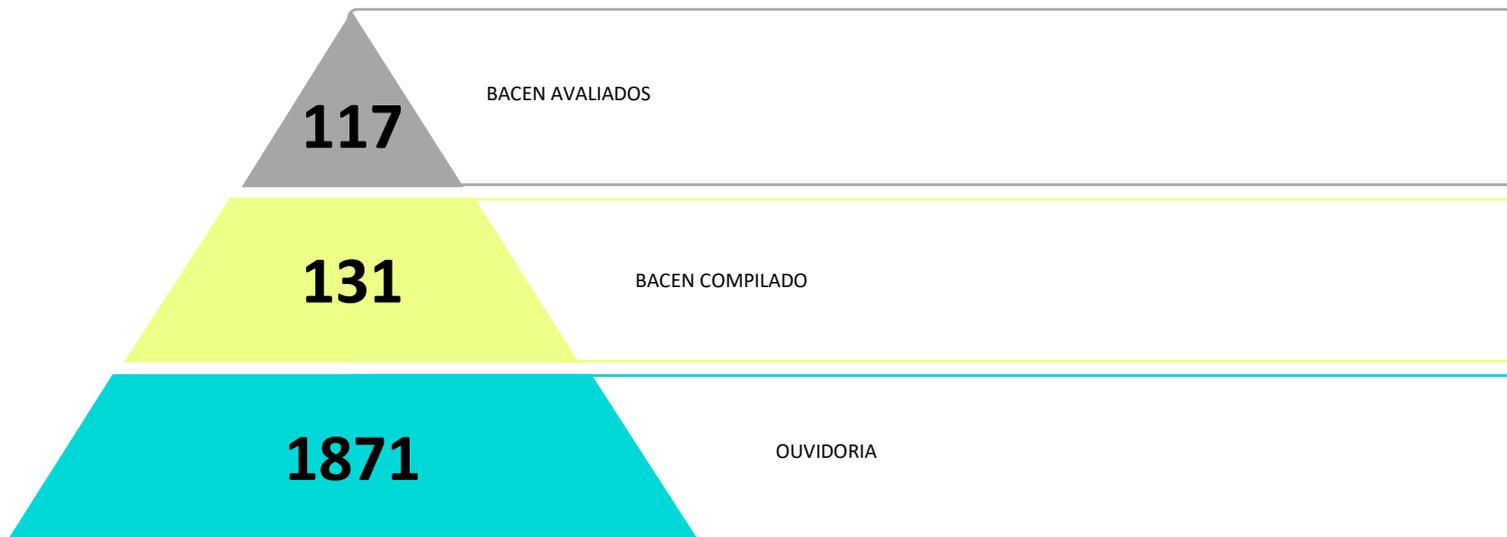
Resultados Bacen e Ouvidoria



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.

Resultados Bacen e Ouvidora



FORNTE: INDICADORES INTERNOS DA DOCK

Canais | Consolidado

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

Nossos números



R\$ 300 BI

VOLUME DE
TRANSAÇÕES



~45%

REVENUE
CAGR



3 MM+

POS DEVICES NA
AMÉRICA LATINA



300+

CLIENTES



4 BI+

TRANSAÇÕES/ANO



7 BI+

API CALLS/MÊS



61,6 MM+

CONTAS ATIVAS



269 MM+

CARTÕES EMITIDOS

Nossas soluções



Digital Banking

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



Cards

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 & Compliance

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

