

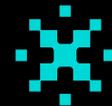


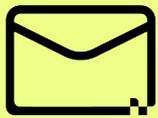
# Relatório Semestral de Ouvidoria

2024 – 2º SEMESTRE

# Sumário

- 03 Mensagem da Ouvidoria
- 04 Nosso Propósito
- 05 Valores
- 06 Soluções
- 07 Números Ouvidoria
- 08 Números Bacen
- 09 Canais de Atendimento



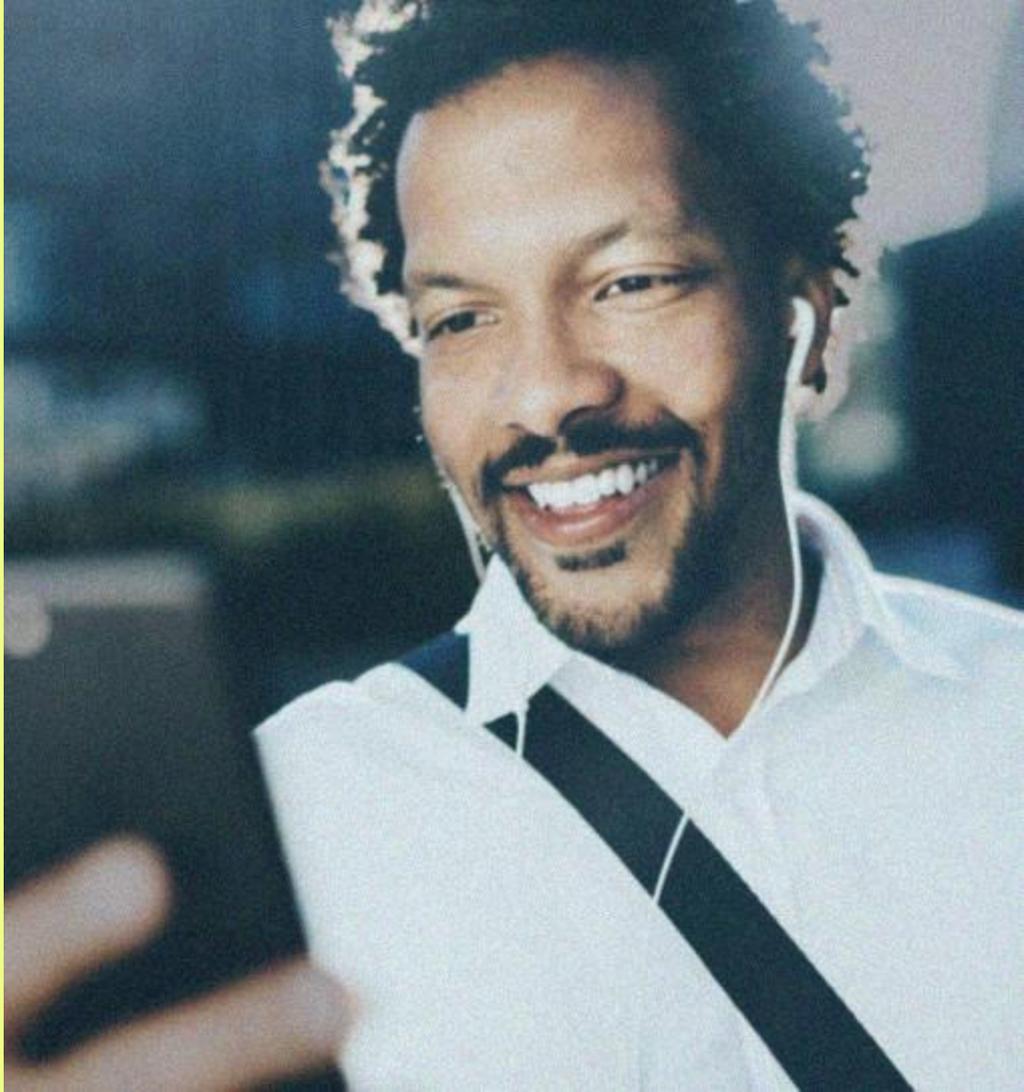


# Mensagem Ouvidoria

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 2024.

A missão da ouvidoria Dock, é atuar de forma parceira e ágil com portador que não conseguiu resolver sua solicitação nos canais iniciais, promovendo soluções e inovações de atendimento que atinjam as expectativas dos clientes, de forma personalizada. Com qualidade, agilidade e eficácia, buscando a satisfação do nosso cliente.

A integrante da ouvidoria é 100% certificada e os atendimentos telefônicos são gravados e armazenados, bem como registrado protocolo, em conformidade com as Resoluções BCB nº 28/2020 e a CMN nº 4.860/2020. Nossa ouvidoria também atende acionamentos de portadores na plataforma do Bacen/RDR





## Desmaterializar o universo financeiro para impulsionar a sociedade

As transformações financeiras redefiniram nossa noção de tempo e espaço.

O que antes era um momento de espera, hoje fazemos acontecer em instantes.

De lá para cá, criamos uma revolução silenciosa.

Juntos, imaginamos um mundo impulsionado por serviços financeiros mais simples, justos, seguros e transparentes.

Onde pagamentos e banking são um meio invisível para ampliar crescimento, conhecimento e o poder de realização de empresas e pessoas.

Rompemos padrões. Porque sempre acreditamos que dar acesso é mudar a sociedade.

E sonhamos com nossos clientes para criar as próximas revoluções.

Mais do que códigos, somos transformação.

Agora, chegou a hora de espalharmos esse poder para impactar ainda mais a vida da Ana, do Carlos, do Pedro.

Decodificando limites. Evoluindo com as trocas. Facilitando a bancarização. Empoderando comunidades.

Afinal, o que a gente movimenta move o mundo.



# Nossos valores

## Sonhamos com nossos clientes

Temos a certeza de que se o cliente pode sonhar, juntos podemos realizar.

## Rompemos padrões

Estamos em evolução constante e ousamos questionar tudo, o tempo todo.

## Fazemos acontecer

Com foco e proatividade, somos eficientes e resolutivos, mesmo quando há ajustes de rota.

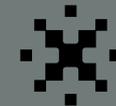
## Evoluímos com as trocas

Encorajamos um ambiente de troca e aprendizado que nasce da soma de diferentes perspectivas.

## Juntos vamos mais longe

Valorizamos a colaboração além de fronteiras físicas e geográficas para alcançarmos resultados fantásticos.

# 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

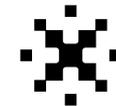
Sua própria solução de aquisição *white label*, com a nossa tecnologia, que garante simplicidade e rapidez no go-to-market.



## Fraud Prevention

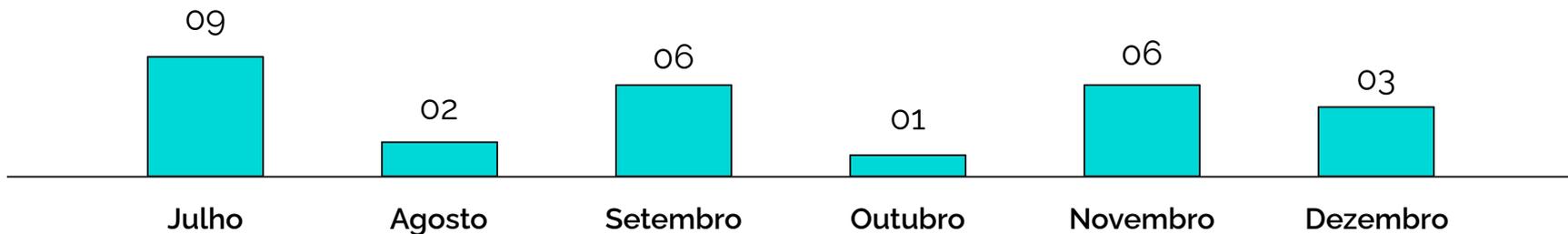
Reduza riscos em sua operação de ponta a ponta, do onboarding de seus clientes ao processamento de cartões e aquisição.

# Números Ouvidoria

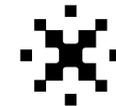


## Segundo semestre de 2024

- A Ouvidoria Dock registrou um total de 27 reclamações.
- Isso representa uma **redução de 67%** em comparação ao primeiro semestre de 2024. A redução é resultado das melhorias implementadas nos processos, que garantem a conformidade com as resoluções e diretrizes estabelecidas.
- Todas as reclamações foram resolvidas dentro do prazo estipulado, de acordo com a resolução do Bacen.

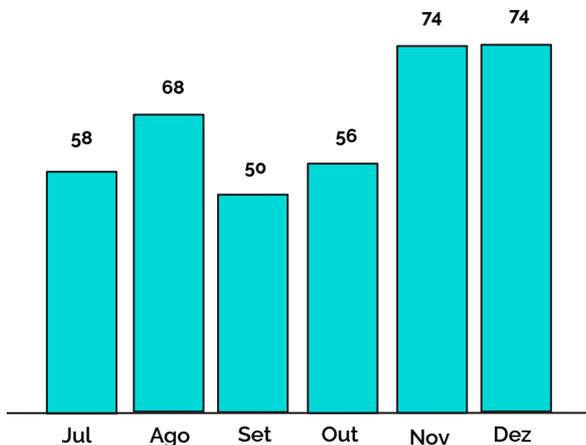


# Números Bacen



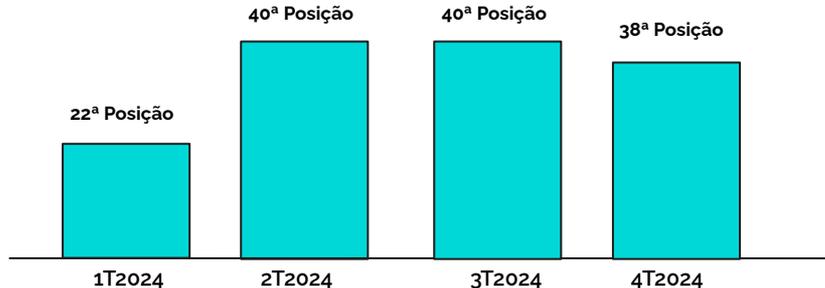
## Segundo semestre de 2024

- A Dock recebeu 380 reclamações via canal RDR/Bacen.
- 100% das reclamações foram resolvidas dentro do prazo conforme resolução Bacen.
- **61%** das reclamações foram consideradas **improcedentes**.



## Ranking de Reclamações - 2024

- A cada trimestre, o Banco Central do Brasil (BCB) publica o ranking de reclamações, que é elaborado com base nas queixas registradas pelos cidadãos em seus canais de atendimento.
- Na última divulgação, a Dock alcançou a **38ª posição**, o que é uma colocação positiva, dado o modelo do ranking onde quanto mais próxima das primeiras colocações uma instituição estiver, maior será sua visibilidade negativa no mercado.
- A Dock está comprometida com a satisfação de nossos clientes e trabalha continuamente para identificar oportunidades de melhoria em nossos processos, produtos e serviços.



# Canais de atendimento

## SAC & ACESSIBILIDADE

0800 301 0301

0800 500 1213

Deficiente auditivo e fala:

0800 022 0060

24 horas

## OUVIDORIA

0800 878 95 65

De segunda à sexta,  
das 8:30h às 17:30h

## CANAIS DIGITAIS

WhatsApp: [11\) 4200 2417](https://wa.me/1142002417)

Site: <https://dock.tech/sac/>

E-mail: [relacionamento@dock.tech](mailto:relacionamento@dock.tech)





Spread financial power.