

—
N26
—

Relatório Semestral de Ouvidoria

2022 | 2º semestre
01 de Janeiro de 2023





Eduardo Del Guerra Prota
Diretor



Carolina Schelck
Ouvidora



Fabio Muñoz Ibarra
Diretor

Os dados que vamos apresentar a seguir cumprem as exigências regulatórias previstas na Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, e na Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020. São normas que dizem **como devem funcionar as ouvidorias** de instituições financeiras.

Essas informações e números ajudam a entender o trabalho da **Ouvidoria da N26 Brasil**, no período que foi de janeiro de 2022 a dezembro de 2022.

O que a Ouvidoria N26 Brasil faz?

- A Ouvidoria é a segunda e a **última instância** quando clientes e usuários não conseguem resolver algum problema.
- É a Ouvidoria que faz a **comunicação** entre as pessoas envolvidas e a instituição N26 Brasil, **mediando conflitos** quando eles surgem. Para isso, tem todo um trabalho que vai desde atender, registrar e analisar os problemas até dar o tratamento adequado para cada um, instruir e prestar esclarecimentos a todo mundo.
- Também é a Ouvidoria que dá **prazos** para as respostas e resoluções e garante o cumprimento deles dentro dos prazos legais.
- Ela ainda **informa todos os líderes** da N26 Brasil sobre os problemas e as deficiências que aparecem nesse processo de atendimento, além das medidas adotadas para a resolução deles.
- Resumindo: o papel da Ouvidoria é **revisar e acolher problemas e reclamações de maneira imparcial, autônoma e eficaz, fazendo a mediação quando for preciso e identificando onde que podemos melhorar como empresa.**

Agora em números: Reclamações do Semestre

200

e-mails

Menos de 11% dos contatos que recebemos por e-mail e telefone são de demanda da Ouvidoria. A maior parte dos contatos são de pessoas com dúvidas e não clientes.

315

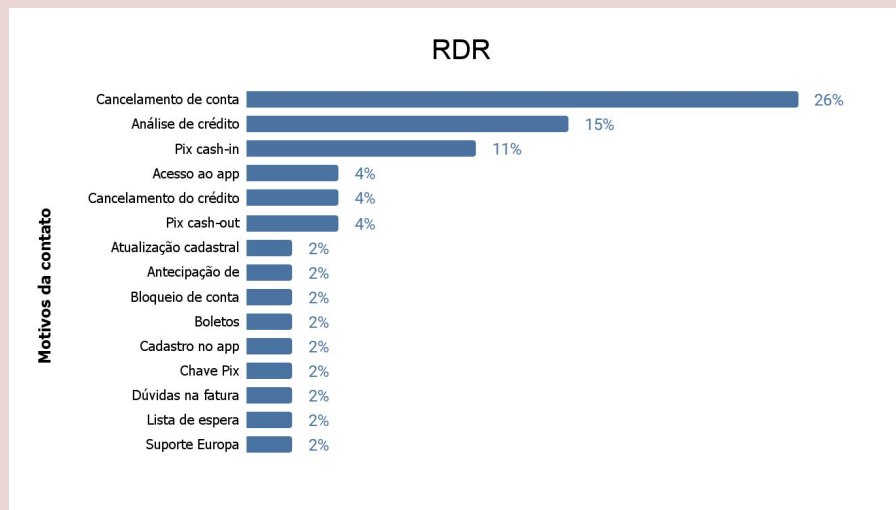
ligações
atendidas

Desses 11% procedentes da Ouvidoria:
2% reclamaram sobre a entrega do cartão;
1% dificuldades de acessar o aplicativo;
1% sobre rendimento em conta;
1% cancelamento de conta.

O restante ficou distribuído entre ajuste de limite, análise de crédito, contestação de valor no crédito, atendimento, problemas com o Pix etc.



Registro de Demandas do Cidadão Banco Central do Brasil



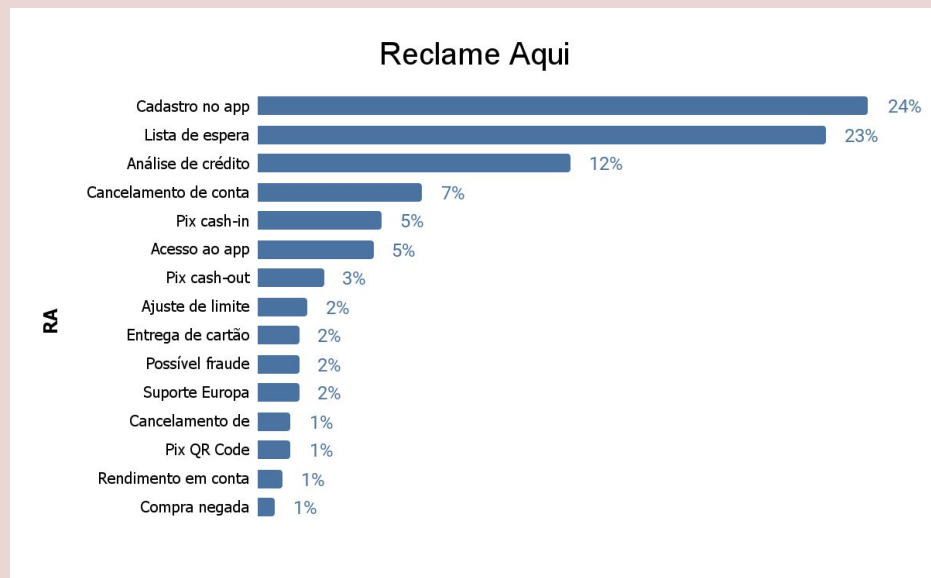
*Outros 15%

Onde 35% foram reclamações reguladas improcedentes e 29% reclamações reguladas procedentes.

Demandas como pedido de cancelamento de conta, solicitação de limite de crédito, problemas com Pix cash-in e cash-out e dificuldade de acessar o aplicativo. Todas essas foram devidamente tratadas e resolvidas com os requerentes.

305
RA

Reclame Aqui



Demandas como dificuldade para concluir o cadastro no aplicativo, solicitação de limite de crédito e cancelamento de conta, entre outras.

*Outros 11%

$\bar{N}26$