

№26

Relatório Semestral de Ouvidoria

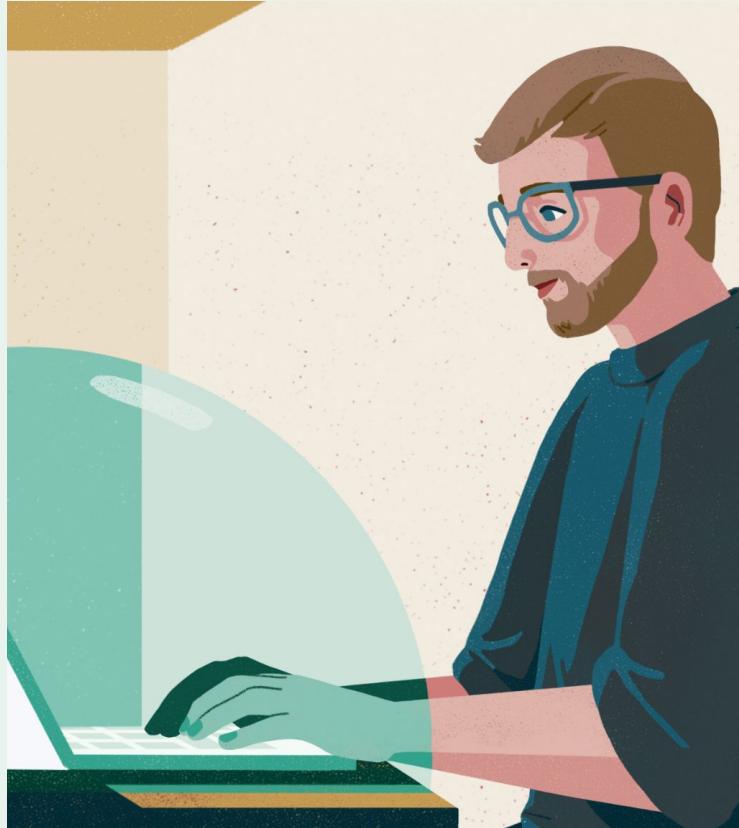
2023/1

1º DE JULHO DE 2023



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.



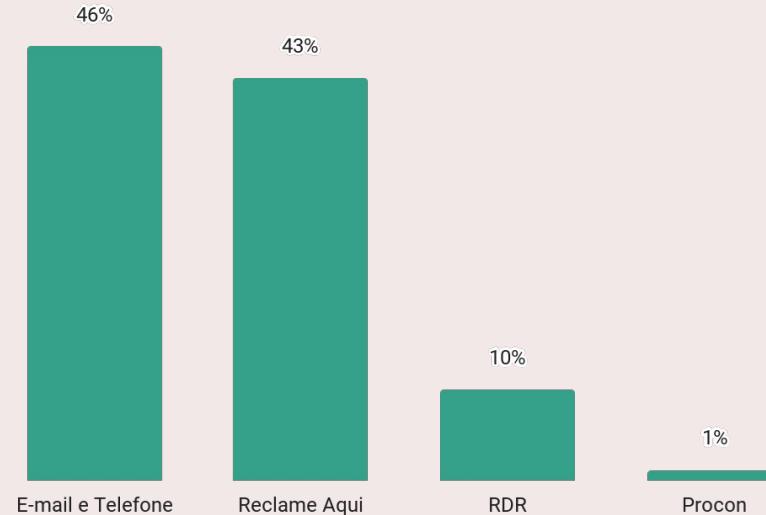
O que a Ouvidoria N26 Brasil faz?

- A Ouvidoria é a segunda e a **última instância** quando clientes e usuários não conseguem resolver o problema em atendimento de primeiro instância.
- 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 toda a gestão** 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.

CONTATOS POR CANAL DE ATENDIMENTO


4.288
contatos



RECLAMAÇÕES DO SEMESTRE



Desses, **39%** são procedentes da Ouvidoria.

Já a maior parte dos contatos é de pessoas com dúvidas, demandas de primeira instância e/ou não clientes.



26% das chamadas foram procedentes.

Do volume procedente, considerando e-mails e ligações, esses foram os cinco assuntos mais abordados:

- 20%** Problemas para acessar o aplicativo;
- 18%** Reclamações de Golpes, a maior parte envolvendo Pix;
- 12%** Bloqueio de conta;
- 7%** Cancelamento de conta e
- 4%** Atendimento.

O tempo médio de atendimento nesses canais é de **7 dias corridos**.



417

RDR

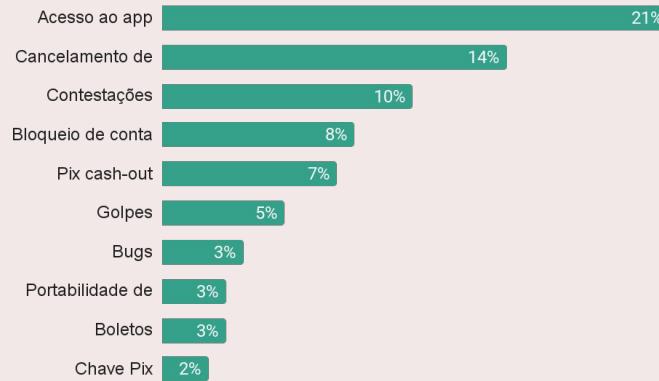
Registro de Demandas do Cidadão Banco Central do Brasil (RDR)

Das demandas encerradas, aproximadamente **57%** foram reclamações **reguladas procedentes** e **29%** reclamações **reguladas improcedentes**.

Demandas como ajuda para acessar o aplicativo, pedido de cancelamento de conta, informações sobre bloqueio de conta e contestações de pagamentos estão entre os principais tópicos.

O tempo médio de resolução para esses casos é de **13 dias corridos**.

Motivos de Contato



*Outros 24%



1.831

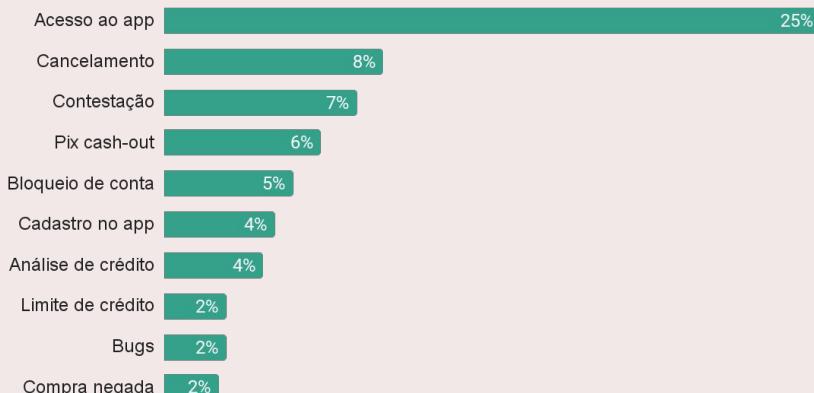
RA

Reclame Aqui

Os principais contatos são sobre acesso ao aplicativo, cancelamento de conta e contestações no crédito.

O tempo médio de resposta no RA é de **16 dias corridos**, mas nos **últimos 3 meses** (abril, maio e junho) reduzimos o tempo de resposta para **5 dias corridos**.

Motivos de Contato



*Outros 34%

OUVIDORIA N26



Eduardo Del Guerra Prota
Diretor

Carolina Schelck
Ouidora

Fabio Muñoz Ibarra
Diretor

N26