

—
N26
—

Relatório Semestral de Ouvidoria

2021 | 2º semestre

28 de Dezembro de 2021

São Paulo, SP





Eduardo Del Guerra Prota
Diretor



Mayrine Aguiar
Ouvidora



Fabio Munõz 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 junho de 2021 a dezembro de 2021 - quando iniciamos nossas operações para valer com a fase de testes Alpha.

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

0

Reclamações

De junho a dezembro de 2021 não recebemos **nenhuma reclamação** na Ouvidoria N26 Brasil. Considerando esse número (zero), não temos dados para uma análise qualitativa.

52

E-mails

Quando existe um protocolo de resolução na primeira instância (nosso Canal de Atendimento), mas um caso precisa chegar até a segunda instância (a Ouvidoria) para ser resolvido, ele vira um “case de ouvidoria”. Não tivemos nenhum desses nesse período, então todos esses contatos via email ou telefone **foram respondidos e endereçados dentro do prazo legal** de volta para o Canal adequado (onde deu tudo certo).

10

Ligações

\bar{N}_{26}