

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 Munoz 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



N26