<u>N</u>26

Relatório Semestral de Ouvidoria

2022 | 1º semestre 01 de Julho de 2021 São Paulo, SP





Eduardo Del Guerra Prota



Carolina Schelck
Ouvidora



Fabio Muñoz Ibarra
Diretor

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

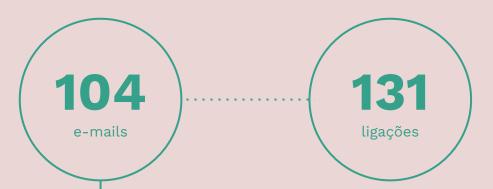
Os dados que vamos apresentar a seguir cumprem as exigências regulatórias previstas na Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, e na Resolução BCB nº 28, de 23 de

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



Menos de 6% dos contatos que recebemos por e-mail e telefone são de demanda da Ouvidoria. A maior parte dos contatos são de pessoas com dúvidas. Estas foram devidamente encaminhadas e tratadas pelo nosso canal de Ajuda.



De janeiro a junho de 2022 recebemos 6 reclamações, devidamente esclarecidas pelo e-mail. Sendo:

- -pedido de esclarecimento sobre a parceria com o BTG;
- -reclamação dos documentos aceitos para abertura de conta;
- -reclamação sobre envio de e-mail por engano;
- -pedido para cancelamento da conta feito via RDR e
- -duas reclamações improcedentes.

<u>N</u>26