

—
N26
—

Relatório Semestral de Ouvidoria

2022 | 1º semestre

01 de Julho de 2021

São Paulo, SP





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

104

e-mails

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.

131

ligações

6

reclamações

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.

$\bar{N}_{26}$