



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2º SEMESTRE DE 2023

Versão: 07

Código do documento: OUVI07

Data da disponibilização: 18/01/2023

1. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da empresa Nexoos foi criada no terceiro trimestre de 2019, quando obteve autorização do Banco Central para operar como SEP (Sociedade de Empréstimo entre Pessoas) e passou a atuar como instituição financeira supervisionada diretamente pelo BACEN. Seu objetivo é prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição, garantindo uma avaliação justa e imparcial às demandas e viabilizando um canal de comunicação direto para mediação de conflitos.

1.1 ESTRUTURA E CANAIS DE ACESSO

A Ouvidoria da Nexoos é composta por 03 (três) pessoas, sendo 01 (um) diretor, 01 (um) ouvidor e 01 (um) analista que auxilia nas demandas referentes ao tema.

Após o cliente ter sido atendido por meio do nosso canal de atendimento primário, caso ele não esteja satisfeito com o posicionamento recebido, ele pode contatar a Ouvidoria através dos seguintes canais:

- Telefone: 0800 709-8748 (em dias úteis das 9h às 18h - horário de São Paulo/SP)
- E-mail: ouvidoria@nexoos.com.br
- Correspondência: Rua Fidêncio Ramos, 352, Torre B, 1º andar, Vila Olímpia. CEP: 04551-010, São Paulo, SP – Brasil

- Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) do Banco Central

2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Nos meses de julho a dezembro de 2023, a instituição não recebeu nenhuma demanda através do canal de atendimento da Ouvidoria Interna.

Quanto às demandas recebidas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), disponibilizadas pelo Banco Central, foram registradas 16 (dezesesseis) manifestações.

Sendo assim, no total, a Ouvidoria da Nexoos tratou, no segundo semestre de 2023, 16 (dezesesseis) manifestações de demandantes Pessoa Física e Pessoa Jurídica, sendo 13 (treze) consideradas improcedentes e 3 (três) consideradas procedentes solucionadas.

No gráfico abaixo, é possível visualizar a quantidade de demandas abertas mês a mês:

Versão: 07

Código do documento: OUVI07

Data Disponibilização: 18/01/2024

RELATÓRIO DE OUVIDORIA - 2º SEMESTRE DE 2023

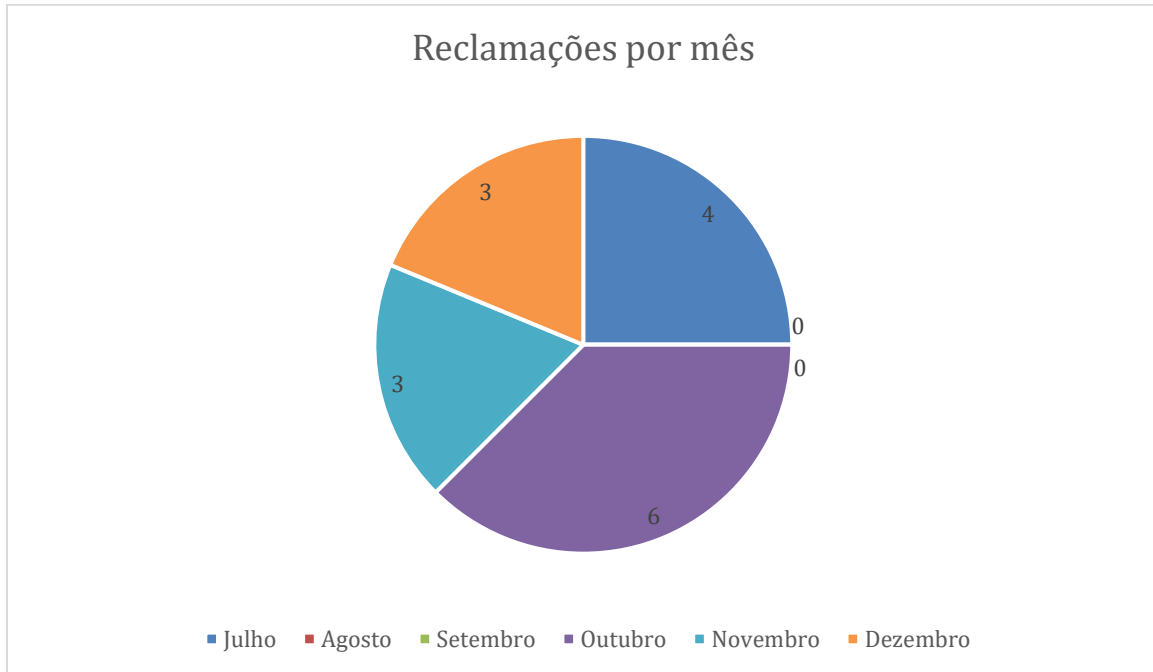


Gráfico 1 - Total de Manifestações por Mês

2.1 CRITÉRIOS PARA CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

Para o adequado entendimento dos casos, são observadas as seguintes definições:

- **Procedente solucionada:** Reclamação originada por fatores relacionados às atividades, procedimentos ou sistemas utilizados nas operações e negócios da empresa, a qual, uma vez feita pelo cliente ou proponente, recebeu tratamento pela empresa, resultando no atendimento do pleito do cliente.
- **Procedente não solucionada:** Reclamação originada por fatores relacionados às atividades, procedimentos ou sistemas utilizados nas operações e negócios da empresa, a qual, uma vez feita pelo cliente ou proponente, recebeu tratamento pela empresa, mas não resultou no efetivo atendimento/solução.
- **Improcedente:** Reclamação que, após o devido tratamento pela empresa, constatou-se não haver embasamento fático ou legal que a sustentasse, ou, uma vez existindo elementos que justificassem a reclamação, não havia nenhuma

Versão: 07	Código do documento: OUVI07	Data Disponibilização: 18/01/2024
RELATÓRIO DE OUVIDORIA - 2º SEMESTRE DE 2023		

responsabilidade da empresa quanto ao evento.

2.2 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Do total de 16 (quinze) manifestações elegíveis à Ouvidoria no segundo semestre de 2023, houve 03 (três) casos classificados como procedentes solucionados, sendo estes referentes a: (i) Emissão do Relatório de Movimentação de Investidores; (ii) Um investimento estornado; (iii) Depósito de valores na carteira digital; e (iv) Utilização da Garantia Financeira.

Os demais casos (13) foram considerados improcedentes sendo solicitações sobre: (i) Utilização da plataforma; (ii) Dúvida acerca de apontamento SCR; (iii) Solicitação de débitos em aberto; (iv) Quitação de parcela com garantia; (v) Tranches de operações (vi) Saque de valores; (vii) Consulta de CPF (viii) Dois casos de protestos em cobrança; (ix) Inadimplência; (x) Renegociação.

Todos os casos, independentemente de serem procedentes ou improcedentes, foram prontamente resolvidos e respondidos dentro do prazo regulamentar.

Destacamos também que todas as demandas procedentes solucionadas foram objeto de planos de ação após análise de Risco Operacional pela Nexoos.

Versão: 07

Código do documento: OUVI07

Data Disponibilização: 18/01/2024

RELATÓRIO DE OUVIDORIA - 2º SEMESTRE DE 2023

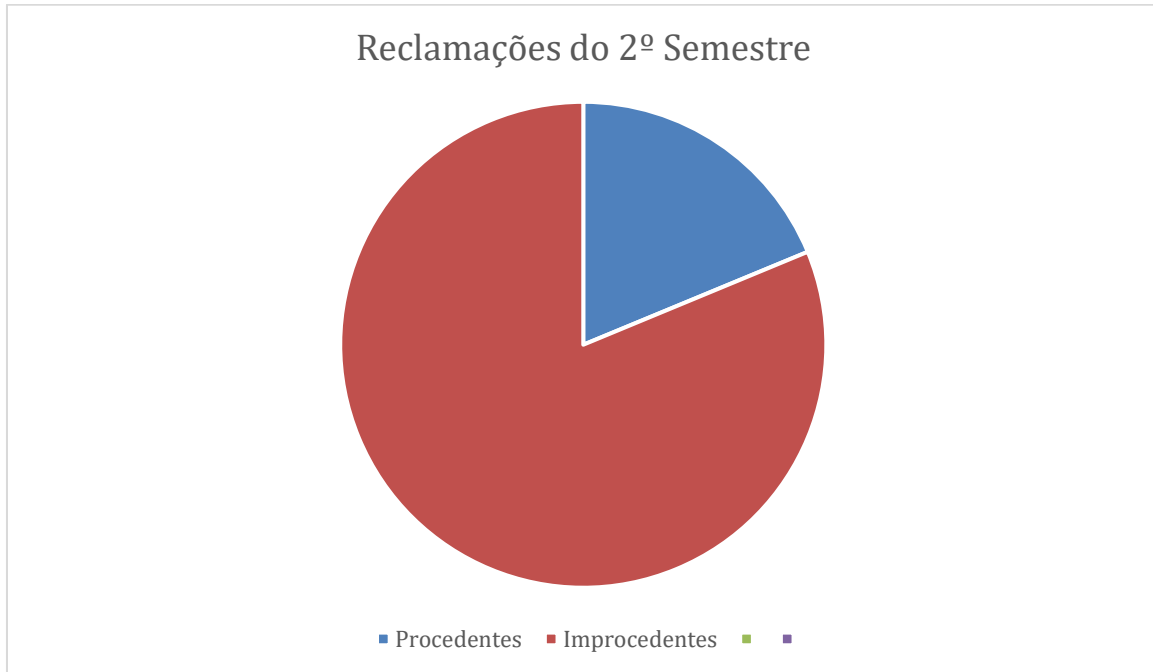


Gráfico 2 – Classificação das Manifestações

3. ATENDIMENTO NEXOOS: SAC E OUVIDORIA

Como pode ser visto na tabela abaixo, os casos elegíveis à Ouvidoria representam uma quantidade irrisória frente ao total de tickets abertos no nosso canal primário, bem como em relação ao total de números de ligações recebidas em nosso SAC, o que demonstra a eficiência do mesmo no atendimento dos clientes Nexoos.

Mês	SAC - Ligações	SAC - Tickets	Ouvidoria
Julho	237	729	4
Agosto	343	902	0
Setembro	306	637	0

Versão: 07

Código do documento: OUVI07

Data Disponibilização: 18/01/2024

RELATÓRIO DE OUVIDORIA - 2º SEMESTRE DE 2023

Outubro	336	625	6
Novembro	268	501	3
Dezembro	241	824	3

Tabela 1 – Manifestações de SAC e Ouvidoria

O tempo médio de atendimento às demandas elegíveis ao tratamento em segunda instância, no segundo semestre de 2023 foi de 6 dias úteis, o que demonstra que a Nexoos atendeu às demandas antes do prazo regulamentar e sem comprometer a qualidade da análise e da solução apresentada para o demandante.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em uma análise dos números em nossa Ouvidoria, houve uma pequena redução no volume de demandas atendidas de 19 no semestre passado, número que já era baixo, para 16 neste semestre. Ademais, considerando o tratamento individual, é perceptível que a maior parte destas demandas é improcedente.

Em outra análise, quando se compara o número de demandas atendidas pelo SAC e demandas atendidas pela Ouvidoria, concluímos que o serviço prestado pela Nexoos continua se mostrando satisfatório e de qualidade e que o atendimento do canal primário e da Ouvidoria tem atendido prontamente nossos clientes.

Por fim, concluímos também que ambos os canais estão em linha com os valores da Nexoos que, por sua vez, não mede esforços para melhoria e otimização dos processos internos a fim de garantir excelência nos serviços prestados.