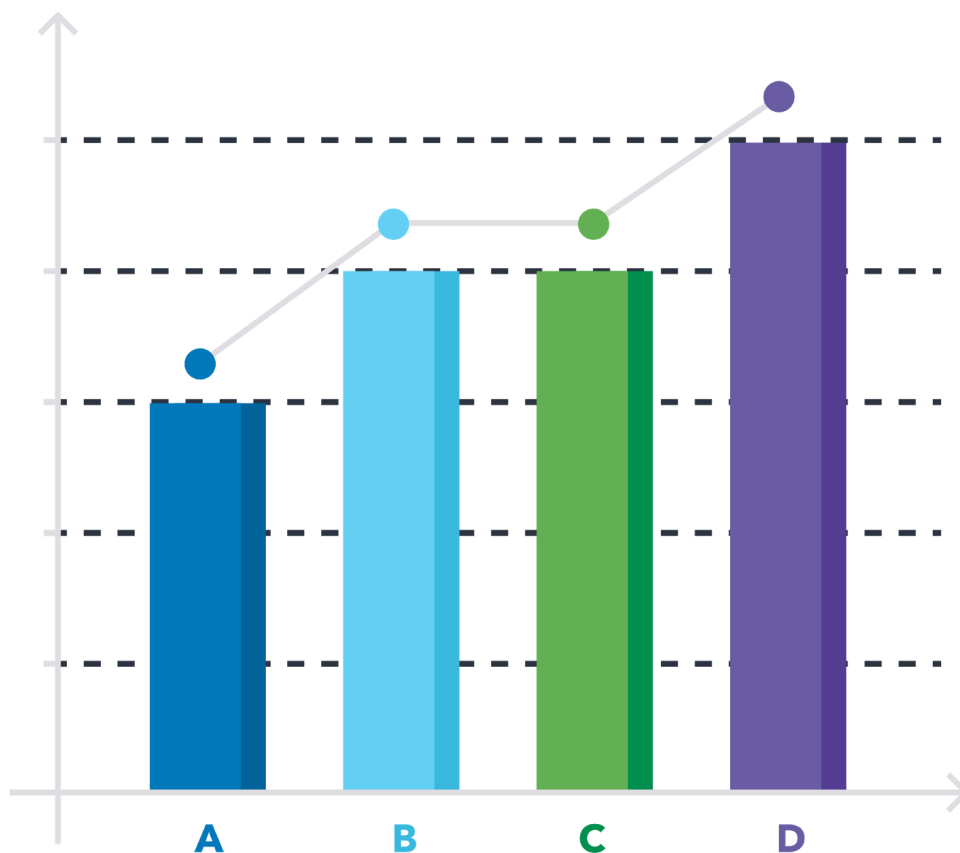




RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Janeiro.2021



Data de disponibilização: 21/01/2021



Sumário

1.	Atuação da Ouvidoria	3
1.1.	Estrutura e canais de acesso	3
2.	Manifestações recebidas	4
2.1.	Critérios para classificação das reclamações	5
2.2.	Análise das manifestações	6
2.3.	Atendimento Nexoos: SAC e Ouvidoria	7
3.	Considerações finais	8



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 04 (quatro) pessoas, sendo 01 (um) Diretor, 01 (um) ouvidor e 02 (dois) profissionais que auxiliam nas demandas referentes ao tema.

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

- Telefone: 0800 880-9991 (em dias úteis das 9h às 18h - horário de São Paulo/SP)
- Email: ouvidoria@nexoos.com.br
- Correspondência: Rua Cláudio Soares, 72 - Pinheiros - CEP 05.422-030 São Paulo / SP – Brás



2. Manifestações recebidas

Nos meses de Julho, Agosto, Setembro, Outubro, Novembro e Dezembro, foram recebidos 7 (sete) contatos nos canais de atendimento da Ouvidoria Interna, referentes a:

- (a) Inadimplência - Reclamação decorrente da posição da Nexoos frente à inadimplência de uma empresa na qual o investidor fez aportes;
- (b) Resgate - O investidor enfrentou dificuldades para resgatar o recurso alocado na Nexoos, porque os dados bancários foram preenchidos por ele de forma incorreta;
- (c) Repasse - O investidor questionou a divergência de valor no relatório de movimentação e no extrato. Além disso, se mostrou insatisfeito com o tratamento dado em primeira instância;
- (d) SCR - Houve a inserção de informações no relatório do SCR do BACEN, devido à renegociação de parcelas frente à crise da COVID-19; e
- (e) Sebrae - A solicitação foi recusada, após os recursos alocados para categoria na qual a empresa se enquadrava terem atingido o teto estipulado pelo Sebrae.

Quanto às demandas recebidas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), disponibilizadas pelo Banco Central, foram registradas 26 (vinte e seis) manifestações.

Sendo assim, no total, a Ouvidoria da Nexoos tratou, no primeiro semestre de 2020, 33 (trinta e três) manifestações de demandantes Pessoa Física e Pessoa Jurídica, sendo que 16 (dezesesseis) deles eram referentes à inserção de informações no relatório do SCR do BACEN devido à renegociação de parcelas frente à crise da COVID-19, e os demais, variantes entre problemas com regra de negócio, depósito,, cobrança, repasse, fraude, bem como problemas com a plataforma e erro na utilização da chave PIX.

Abaixo, é possível visualizar a quantidade de demandas abertas por mês e suas respectivas procedências.

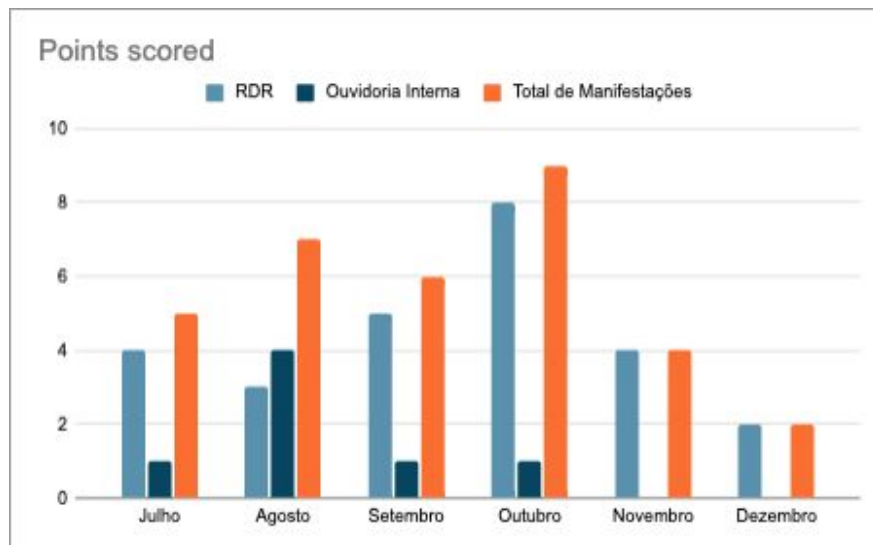


Gráfico 1 - Total de Manifestações por Mês

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 responsabilidade da empresa quanto ao evento.

2.2. Análise das manifestações

Do total de 33 (trinta e três) manifestações elegíveis à Ouvidoria interna e RDR no segundo semestre de 2020, houve 28 (vinte e oito) casos classificados como improcedentes por razões variadas; e 05 (seis) casos classificados como procedentes solucionados, referentes a (a) problema com geração de contrato; (b) retenção do recurso enviado pelo investidor via TED; (c) insatisfação referente a abordagem do time de Atendimento e Cobrança; e (d) divergência de valor no relatório de movimentação e no extrato.

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

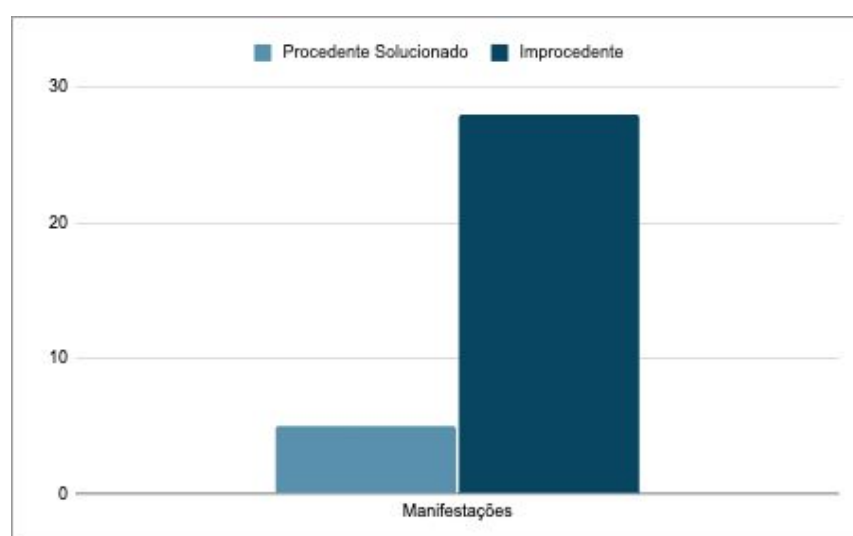


Gráfico 2 - Classificação das Manifestações da Ouvidoria Interna



2.3. Atendimento Nexoos: SAC e Ouvidoria

Como pode ser visto na tabela abaixo, os casos elegíveis à Ouvidoria representam apenas 0,33% do total de contatos recebidos no nosso canal primário, o que demonstra a eficiência do mesmo no atendimento dos clientes Nexoos.

Mês	SAC	Ouvidoria
Dezembro	1.206	2
Novembro	1.345	4
Outubro	1.337	9
Setembro	2.156	6
Agosto	2.001	7
Julho	1.822	5
Total	9.837	33

Tabela 1- Manifestações de SAC e Ouvidoria

Abaixo, é possível visualizar o tempo médio de atendimento às demandas elegíveis ao tratamento em segunda instância, tanto pelo sistema RDR quanto pela Ouvidoria Interna, onde é possível constatar que a Nexoos atendeu às demandas antes do prazo regulamentar e sem comprometer a qualidade da análise e da solução apresentada para o demandante. No entanto, o tempo médio de atendimento foi superior àquele registrado no primeiro semestre de 2020, o que se justifica pela maior complexidade das matérias e pela relativa demora no fornecimento de informações pelas áreas envolvidas.

O tempo médio de resposta aos demandantes no RDR foi de 7,1 dias úteis, enquanto para a Ouvidoria Interna, foi de 10,5 dias úteis.

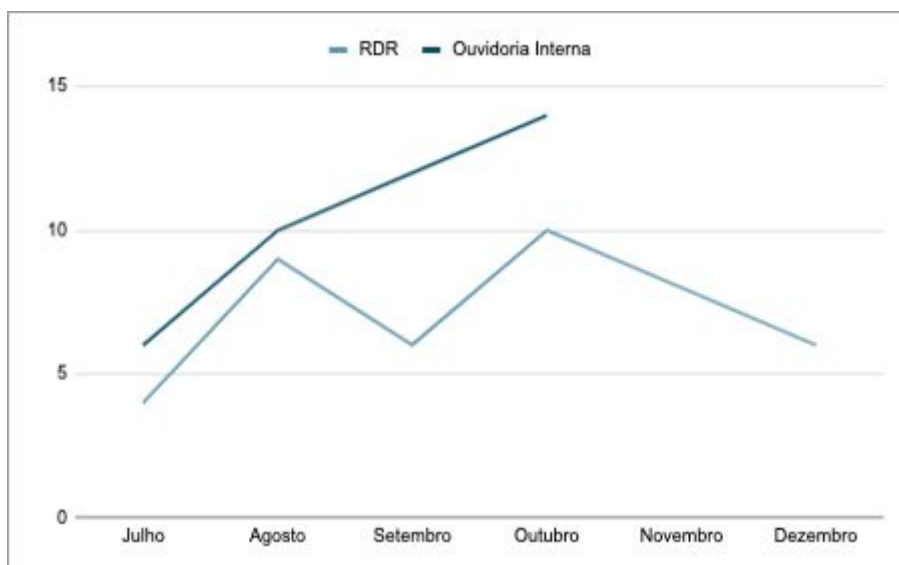


Gráfico 3 - Tempo Médio de Atendimento

3. Considerações finais


Consideramos que o aumento no número dos casos recebidos pela Ouvidoria, em relação ao último semestre, deve-se ao momento econômico que o País está vivendo e que o atendimento do canal primário e da Ouvidoria continua sendo satisfatório no que se refere a solução das demandas dos nossos clientes. Além disso, 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.

Relatorio de Ouvidoria - 2020_2 - Primeira Versão.pdf

Documento número #eca184bc-f2c2-4c90-917f-9e5477133725

Assinaturas

 Kelly Coura Mazier
Assinou

 Daniel Murrer Gomes
Assinou

Log

- 20 jan 2021, 18:26:28 Operador com email victoria.leite@nexoos.com.br na Conta e63507b1-f455-4156-a473-f5d9ac7155e8 criou este documento número eca184bc-f2c2-4c90-917f-9e5477133725. Data limite para assinatura do documento: 19 de fevereiro de 2021 (08:32). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 20 jan 2021, 18:27:08 Operador com email victoria.leite@nexoos.com.br na Conta e63507b1-f455-4156-a473-f5d9ac7155e8 adicionou à Lista de Assinatura: kelly.mazier@nexoos.com.br, para assinar, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP.
- 20 jan 2021, 18:27:31 Operador com email victoria.leite@nexoos.com.br na Conta e63507b1-f455-4156-a473-f5d9ac7155e8 adicionou à Lista de Assinatura: daniel@nexoos.com.br, para assinar, com os pontos de autenticação: email (via token); Nome Completo; CPF; endereço de IP.
- 20 jan 2021, 18:27:57 Operador com email victoria.leite@nexoos.com.br na Conta e63507b1-f455-4156-a473-f5d9ac7155e8 alterou o processo de assinatura. Data limite para assinatura do documento: 21 de janeiro de 2021 (18:30).
- 20 jan 2021, 19:21:40 Kelly Coura Mazier assinou. Pontos de autenticação: email kelly.mazier@nexoos.com.br (via token). CPF informado: 349.838.698-08. IP: 177.58.252.59. Componente de assinatura versão 1.93.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 21 jan 2021, 15:05:16 Daniel Murrer Gomes assinou. Pontos de autenticação: email daniel@nexoos.com.br (via token). CPF informado: 230.684.118-74. IP: 179.111.216.210. Componente de assinatura versão 1.93.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 21 jan 2021, 15:05:16 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número eca184bc-f2c2-4c90-917f-9e5477133725.

Hash do documento original (SHA256): ab58eaf28a4216c5895fbb5882f6731de1ad142dbab53c04e9d6e21e8b3e873b

Este Log é exclusivo ao, e deve ser considerado parte do, documento número eca184bc-f2c2-4c90-917f-9e5477133725, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign disponível em www.clicksign.com.