



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 1º SEMESTRE DE 2023

Versão: 07

Código do documento: OUVI07

Data da disponibilização: 19/07/2023

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

2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

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

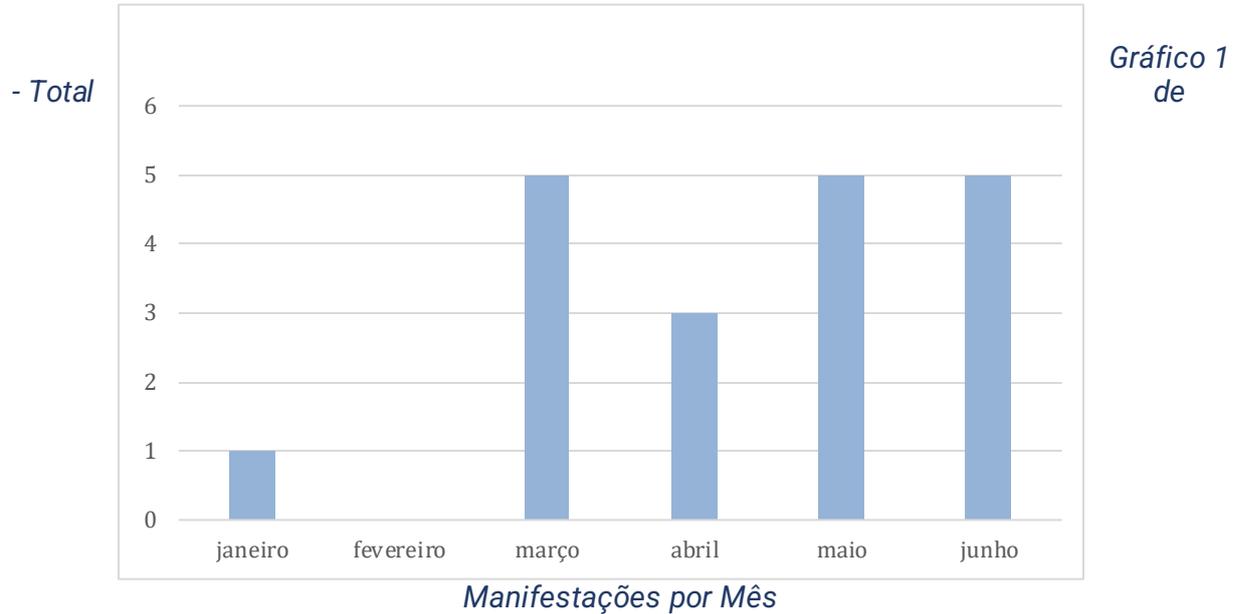
Quanto às demandas recebidas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), disponibilizadas pelo Banco Central, foram registradas 19 (dezenove) manifestações.

Sendo assim, no total, a Ouvidoria da Nexoos tratou, no primeiro semestre de 2023, 19 (dezenove) manifestações de demandantes Pessoa Física e Pessoa Jurídica, sendo 16 (dezesesseis) 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: 13/01/2023
-------------------	------------------------------------	--

RELATÓRIO DE OUVIDORIA - 1º SEMESTRE DE 2023



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.

Versão: 07	Código do documento: OUVI07	Data Disponibilização: 13/01/2023
------------	-----------------------------	-----------------------------------

RELATÓRIO DE OUVIDORIA - 1º SEMESTRE DE 2023

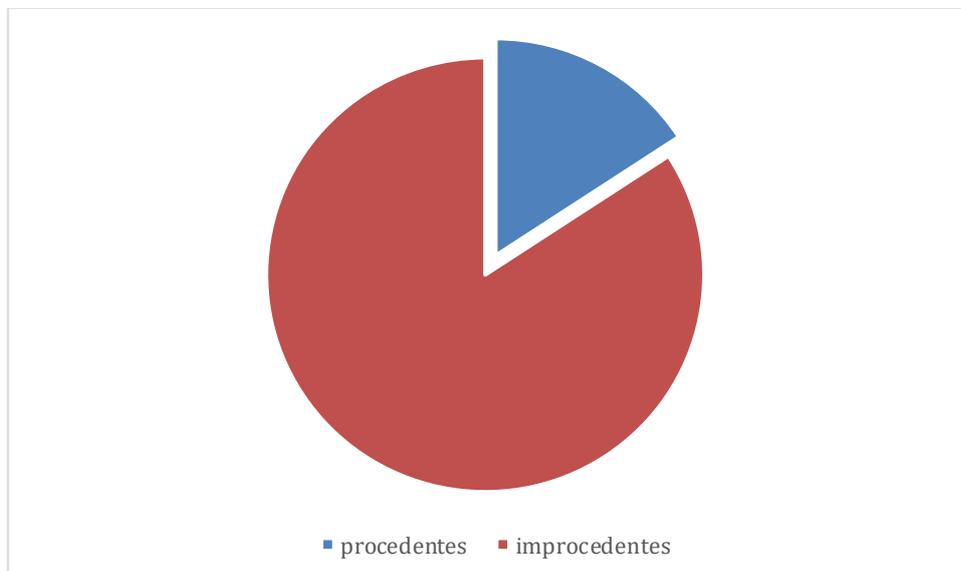
2.2 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Do total de 19 (dezenove) manifestações elegíveis à Ouvidoria no primeiro semestre de 2023, houve 03 (três) casos classificados como procedentes solucionados, sendo estes referentes a: (i) uma anotação irregular no Banco Central referente a uma parcela adimplente; (ii) Um depósito realizado em nossa carteira digital que foi identificado com atraso e (iii) A negativação indevida de uma parcela de empréstimo.

Os demais casos (16) foram considerados improcedentes sendo solicitações sobre: (i) Anotações no SCR do Banco Central; (ii) Solicitação de cópia contratual; (iii) Fraude realizada utilizando o nome da Nexoos; (iv) Efetivação de gravames como garantia contratual; (v) Crédito negado pela Nexoos (vi) Consulta de CPF no Serasa; (vii) Depósito de pix de outra instituição financeira.

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: 13/01/2023
RELATÓRIO DE OUVIDORIA - 1º 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
Janeiro	279	767	1
Fevereiro	159	615	0
Março	261	875	5
Abril	177	798	3
Maio	286	1.210	5
Junho	278	756	5

Tabela 1 – Manifestações de SAC e Ouvidoria

O tempo médio de atendimento às demandas elegíveis ao tratamento em segunda instância, no primeiro semestre de 2023 foi de 4,15 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, é perceptível que houve um aumento significativo no volume de demandas atendidas. Porém, considerando o tratamento hábil, é perceptível que a maior parte destas demandas é improcedente.

Ademais, quando se compara o número de demandas atendidas pelo SAC e demandas atendidas

Versão: 07**Código do documento:** OUVI07**Data Disponibilização:** 13/01/2023**RELATÓRIO DE OUVIDORIA - 1º SEMESTRE DE 2023**

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.