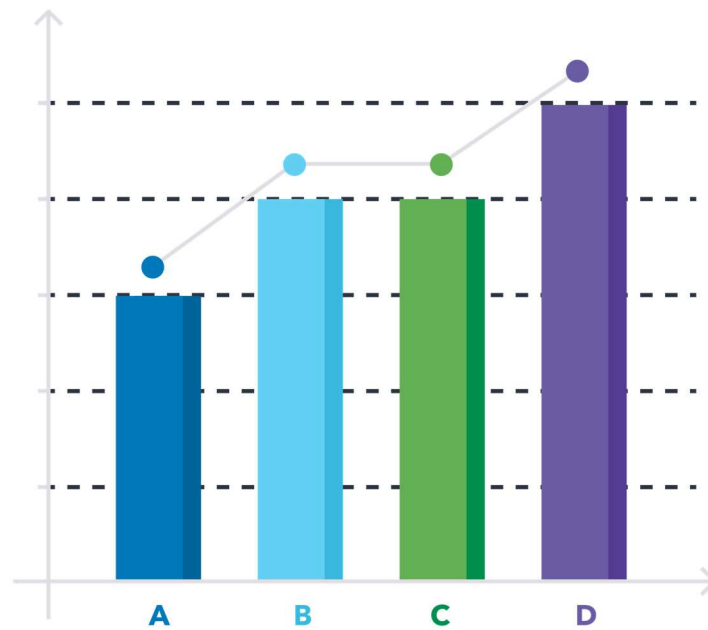


# NEXOOS

## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Julho.2021



Data de disponibilização: 20/07/2021



## 1. Atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria da empresa Nexos 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 Nexos 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 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@nexos.com.br
- **Correspondência:** Rua Cláudio Soares, 72 - Pinheiros - CEP 05422-030 - São Paulo/SP.

## 2. Manifestações recebidas

Nos meses de Janeiro, Fevereiro, Março, Abril, Maio e Junho, a instituição não recebeu qualquer 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 Nexoo tratou, no primeiro semestre de 2021, 16 (dezesseis) manifestações de demandantes Pessoa Física e Pessoa Jurídica, sendo 9 (nove) consideradas improcedentes e 7 (sete) consideradas procedentes solucionadas. No gráfico abaixo, é possível visualizar a quantidade de demandas abertas mês a mês:

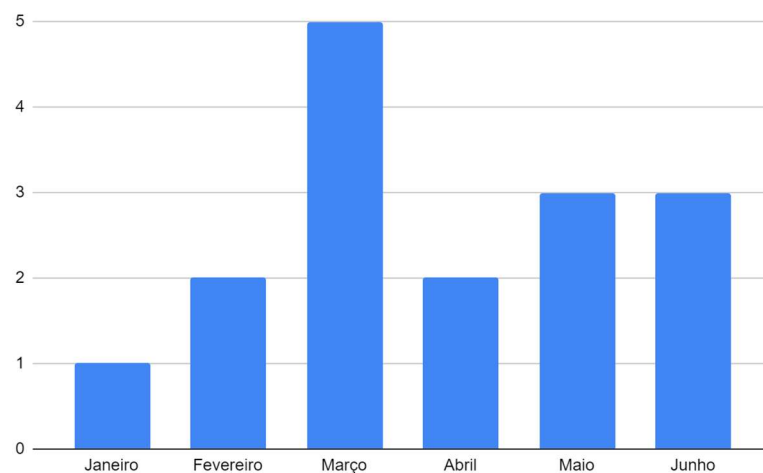


Gráfico 1 - Total de Manifestações por Mês

## 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 16 (dezesesseis) manifestações elegíveis à Ouvidoria no primeiro semestre de 2021, houve 7 (sete) casos classificados como procedentes solucionados, sendo:

- (a) dois por descumprimento da régua de cobrança;
- (b) um por inserção indevida no SCR;
- (c) um por ausência de orientação quanto a renegociação (recolhimento de IR, possibilidade de cessão do contrato e do aumento da parcela na renegociação);
- (d) um por boleto de amortização com divergência de informações;
- (e) um por transferência realizada fora do prazo; e
- (f) um por ter quitado o empréstimo e continuar com parcelas em aberto na plataforma.

O restante dos casos (nove) foram considerados improcedentes sendo eles sobre solicitação de prorrogação de boleto, solicitação de reanálise para concessão de crédito, solicitação de exclusão da pendência financeira no SCR de caso que estava previsto em contrato, dentre outros.

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

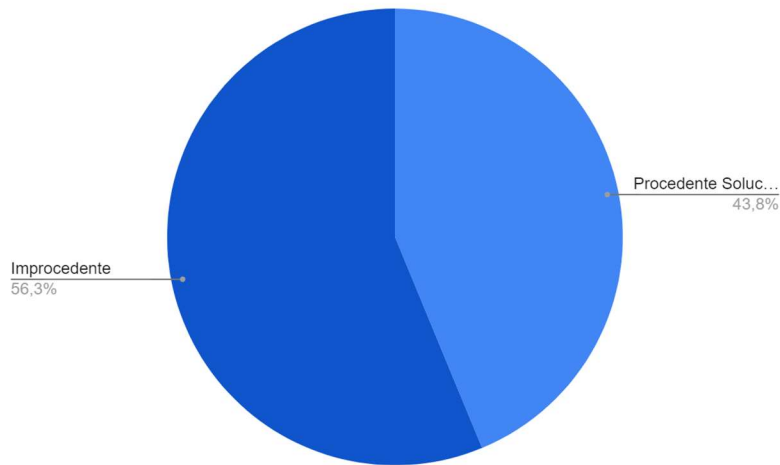


Gráfico 2 - Classificação das Manifestações

### 2.3. Atendimento Nexos: SAC e Ouvidoria

Como pode ser visto na tabela abaixo, os casos elegíveis à Ouvidoria representam apenas 0,11% do total de contatos recebidos no nosso canal primário, o que demonstra a eficiência do mesmo no atendimento dos clientes Nexos.

Mês	SAC	Ouvidoria
<b>Janeiro</b>	2.303	1
<b>Fevereiro</b>	2.074	2
<b>Março</b>	2.666	5
<b>Abril</b>	2.477	2
<b>Mai</b>	2.799	3
<b>Junho</b>	2.806	3

Tabela 1- Manifestações de SAC e Ouvidoria



O tempo médio de atendimento às demandas elegíveis ao tratamento em segunda instância, no primeiro semestre de 2021 foi de 4,2 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.

### **3. Considerações finais**

Considerando que o número de casos de Ouvidoria diminuiu de 33 (trinta e três) no segundo semestre de 2020, para 17 (dezessete) no primeiro semestre de 2021, concluímos que o serviço prestado pela Nexoos tem se mostrado satisfatório e de qualidade e que o atendimento do canal primário e da Ouvidoria tem atendido prontamente 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.

\*\*\*