



RELATÓRIO OUVIDORIA

1º SEMESTRE 2024



1.0

OBJETIVO

Este relatório abrange demandas relacionadas às atividades desempenhadas pela Ouvidoria da NILCO DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA (“Nikos”), no período de 18 de março de 2024 a 30 de junho de 2024, em atendimento à Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 e à Resolução CVM nº 43, de 17 de agosto de 2021.

* Os serviços prestados pela Ouvidoria foram iniciados em Março de 2024 e não em Janeiro, devido a uma operação societária, detalhada a seguir.



2.0

OUVIDORIA DA NIKOS

A Ouvidoria da Nikos foi criada para atender as necessidades dos clientes que não foram solucionadas pelos demais canais de atendimento, além de mediar conflitos e propor alinhamentos e o constante aperfeiçoamento dos fluxos da Instituição.



A Ouvidoria da Nikos funciona com total independência, embora atue em conjunto com as demais áreas da Instituição para otimizar e tornar cada vez mais eficaz o atendimento das demandas dos clientes, de forma a viabilizar que eles recebam soluções e/ou orientações customizadas para os seus casos, na maior brevidade possível.

A Ouvidoria é composta atualmente por 1 (um) integrante, a Ouvidora Maria Carolina de Figueiredo e Gentil Camero, dedicada ao tratamento das demandas acolhidas. Logo, a estrutura está adequada às exigências legais e regulatórias e é suficiente para o atendimento rápido e dinâmico dos clientes, inclusive no que se refere aos seus equipamentos, instalações e rotinas.

A Ouvidoria da Nikos pode ser acessada, gratuitamente, pelos seus clientes por meio do **telefone 0800 774 2004**, nos dias úteis, das 9:00h às 18:00h, canal amplamente divulgado no site da Nikos e em diversas comunicações institucionais e pelo **e-mail ouvidoria@nikos.com.br**.



No 1º semestre de 2024, a Ouvidoria Nikos foi estruturada, após a operação societária ocorrida em 15 de março de 2024, em que a Magnetis DTVM passou a ser integralmente detida por uma nova sócia, alterando seu nome para Nilco Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários (nome fantasia “Nikos”).

Neste processo, a profissional da equipe de Ouvidoria foi certificada, com certificação realizada por entidade de reconhecida capacidade técnica, com temas sobre ética, direitos do consumidor, mediação de conflitos, papel da Ouvidoria e do Ouvidor e regulamentação aplicáveis. Além da certificação, também foram realizados treinamentos com o objetivo de melhorar o atendimento, capacidade de escuta e engajamento com o cliente.

As demandas recebidas pela Ouvidoria são analisadas, detalhadas e classificadas como procedentes solucionadas ou não solucionadas, ou improcedentes, caso os fatos alegados sejam confirmados, ou não, após análise e apuração.

A Ouvidoria da Nikos mantém interlocução recorrente com à Diretoria da Instituição, encaminha propostas e sugestões de aprimoramentos, considerando as demandas registradas e o constante esforço de aperfeiçoamento dos controles e processos internos. Tais propostas contemplam todos os aspectos operacionais necessários e impacto na jornada do cliente. A Diretoria emprega especial atenção aos casos registrados na Ouvidoria e orienta as demais áreas para que ofereçam, em tempo hábil, subsídios para que a Ouvidoria possa apresentar soluções e/ou respostas para seus clientes.



3.0

DEMANDAS DA OUVIDORIA

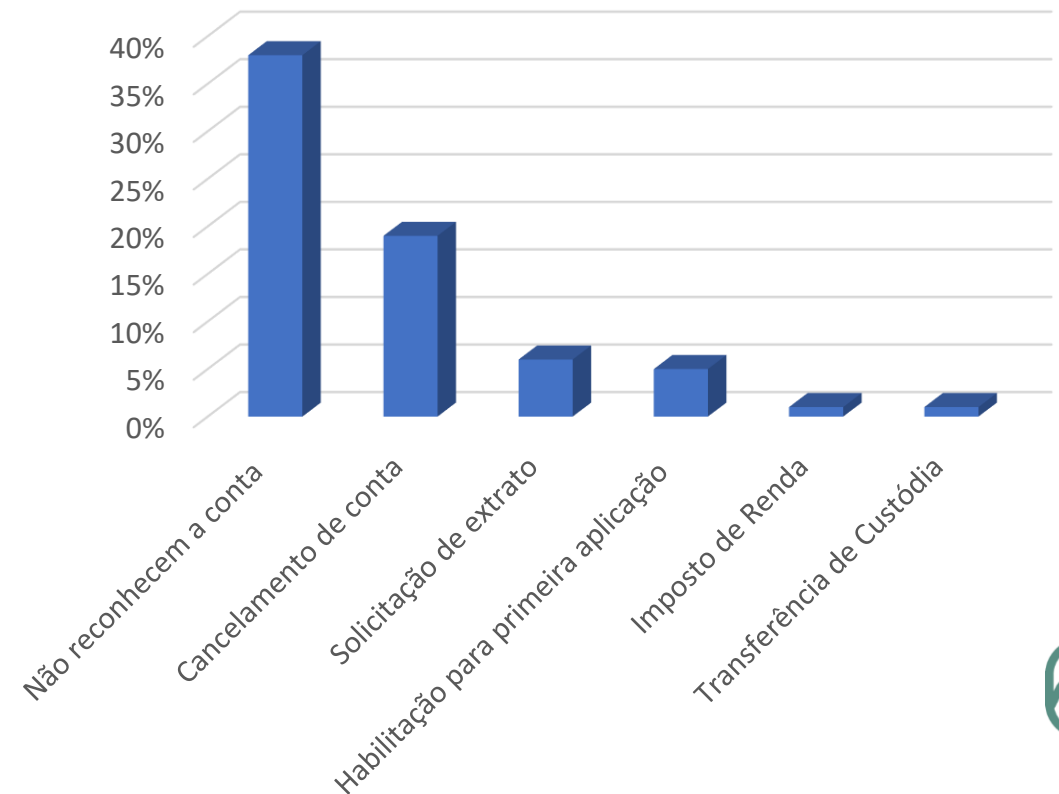
No 1º semestre de 2024, a Ouvidoria recebeu 100 (cem) demandas de clientes, sendo 1 (um) pelo PROCON SP; 28 (vinte e oito) chamados por RDR do Banco Central; 20 (vinte) pelo sistema Exatus de Ouvidoria e 51 (cinquenta e um) pelo Reclame Aqui.



No 1º semestre de 2024, os prazos de resposta das demandas referentes aos canais Banco Central, PROCON e Ouvidoria da Exatus não ultrapassaram os prazos previstos na regulamentação de cada canal. Já o canal Reclame Aqui, não possui um prazo regulamentado para devolutiva do cliente.

Todas as demandas recebidas foram categorizadas e classificadas nos seguintes assuntos:

- **Não identificação do relacionamento com a Nikos junto ao Banco Central**, que representou **38%** dos contatos;
- **Cancelamento de conta**, representando **19%** dos casos;
- **Solicitação do extrato**, representando **6%** dos casos;
- **Habilitação da conta-investimento para primeira aplicação via Mercado Pago**, com **5%**;
- **Imposto de Renda**, **1%**;
- **Solicitação de transferência de Custódia**, também com **1%**.



4.0

MEDIDAS ADOTADAS

Para a melhoria e efetivação dos atendimentos via Ouvidoria, alteramos a forma de tratativa dos casos para Ouvidoria interna, sem participação de uma equipe terceirizada para receber os chamados ou realizar a devolutiva para os clientes.



OBIGADO!

