



RELATÓRIO OUVIDORIA

2º SEMESTRE 2024

1.0

OBJETIVO

Este relatório abrange demandas relacionadas às atividades desempenhadas pela Ouvidoria da NIKOS DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA (“Nikos” ou “Instituição”), no período de 1 de julho de 2024 a 31 de dezembro de 2024, em atendimento à Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020 e à Resolução CVM nº 43, de 17 de agosto de 2021.



2.0

OUVIDORIA DA NIKOS

A Ouvidoria da Nikos foi criada para atender às 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, pelo diretor responsável pela área, Raí Martins de Carvalho, 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 segundo semestre de 2024, a Ouvidoria da Nikos manteve a mesma estrutura do período anterior, contando com um integrante certificado por uma entidade de reconhecida capacidade técnica. A certificação abrange temas como ética, direitos do consumidor, mediação de conflitos, o papel da Ouvidoria e do Ouvidor, além da regulamentação aplicável.

Durante o semestre, foram realizados treinamentos voltados para a melhoria do atendimento, da capacidade de escuta e do engajamento com os clientes.

As demandas recebidas pela Ouvidoria são analisadas, detalhadas e classificadas como procedentes – solucionadas ou não solucionadas – ou improcedentes, conforme a verificação dos fatos alegados durante a análise e apuração.

A Ouvidoria da Nikos mantém interlocução recorrente com a Diretoria, encaminhando propostas e sugestões de aprimoramento com base nas demandas registradas e no contínuo esforço de aperfeiçoamento dos controles e processos internos. Essas propostas abrangem todos os aspectos operacionais necessários e consideram o impacto na jornada do cliente.

A Diretoria dedica especial atenção aos casos registrados na Ouvidoria e orienta as demais áreas a fornecer, em tempo hábil, os subsídios necessários para que a Ouvidoria possa apresentar soluções e/ou respostas adequadas aos clientes.



3.0

DEMANDAS DA OUVIDORIA

No 2º semestre de 2024, a Ouvidoria recebeu 686 (seiscentos e oitenta e seis) demandas de clientes, sendo 5 (cinco) pelo PROCON SP; 55 (cinquenta e cinco) chamados por RDR do Banco Central; 174 (cento e setenta e quatro) pelo Reclame Aqui e 452 (quatrocentos e cinquenta e dois) pelos canais de e-mail e telefone da Ouvidoria.



No 2º semestre de 2024, os prazos de resposta das demandas referentes aos canais Banco Central, PROCON e Ouvidoria não ultrapassaram os prazos previstos na regulamentação aplicável para cada canal. Salienta-se que o canal Reclame Aqui não possui um prazo regulamentado para devolutiva do cliente.

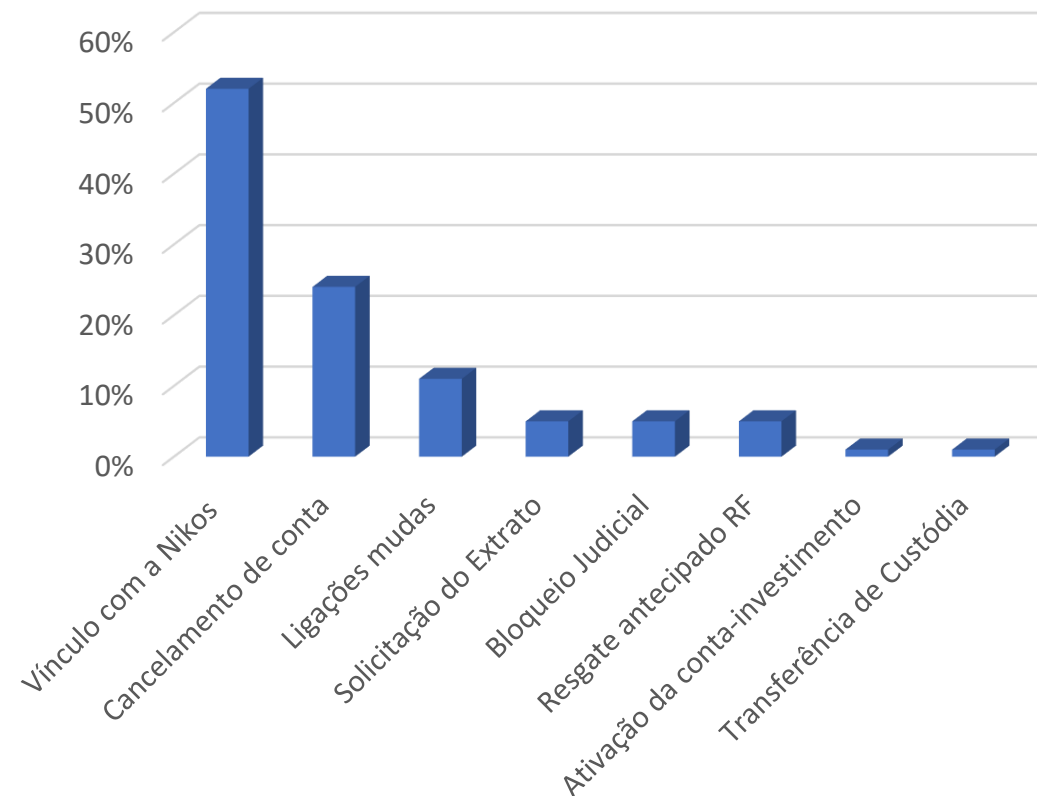
Além disso, identificamos que 4% (quatro por cento) dos contatos nos canais oficiais da Ouvidoria foram classificados como procedentes. Nesses casos, os clientes haviam realizado contato prévio em um dos canais oficiais de Atendimento de primeira instância, onde não tiveram uma resolução satisfatória do ocorrido.

Os demais contatos, classificados como tratativa de primeira instância, foram direcionados para os canais corretos (chat online ou e-mail do Atendimento), para que o cliente pudesse realizar sua primeira solicitação junto a instituição.



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

- **Não identificação do relacionamento com a Nikos junto ao Banco Central – 52%;**
- **Cancelamento de conta – 24%;**
- **Ligações mudas – 11%**
- **Solicitação do extrato – 5%;**
- **Bloqueio Judicial – 5%;**
- **Solicitação de resgate antecipado de títulos de Renda Fixa – 1%;**
- **Ativação da conta-investimento para primeira aplicação via Mercado Pago - 1%;**
- **Solicitação/dúvidas para o processo de transferência de Custódia - 1%.**



4.0

MEDIDAS ADOTADAS

Com o intuito de diminuir o número de contatos de primeira instância e para a melhoria e efetivação dos atendimentos via Ouvidoria, ajustamos as informações disponibilizadas na URA telefônica, instruindo os clientes a realizarem sua solicitação pelos canais corretos, de acordo com cada uma das demandas.



OBIGADO!

