



Nos termos da Resolução no 4.433/2015 do Conselho Monetário Nacional, publicamos o presente relatório, relativo à atividades da Ouvidoria no 2º semestre de 2017.

Relatório de Ouvidoria

2º semestre
de 2017

01 jul —
31 dez 2017

Sumário

- 5 Apresentação
- 6 Atendimentos Nubank:
SAC e Ouvidoria
- 9 Canais de atendimento
da Ouvidoria
- 10 Manifestações elegíveis
à Ouvidoria
- 12 Classificação
das manifestações
elegíveis à Ouvidoria
- 14 Práticas de melhoria
constante da Ouvidoria
- 15 Considerações Finais

Nossas condutas são
embasadas pelos valores:

Ética

Respeito
ao cliente

Transparência

Imparcialidade

Foco em
resultados

Apresentação

A Ouvidoria do **Nubank**, desde março de 2017, atende seus clientes nos termos da Resolução nº 4.433 de 23 de julho de 2015, do Banco Central do Brasil, e tem por diretrizes de atuação a política de atendimento da empresa e as determinações da Lei 8.078, de 11 de Setembro de 1990.

Objetivo

Acolher e tratar com ética e imparcialidade as manifestações recebidas dos clientes que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da empresa, buscando satisfazer as demandas dentro do prazo regulamentar.

Atuar como agente na resolução de conflitos, dando ênfase à mediação, visando a eficiência e efetividade das atividades da Ouvidoria, bem como o foco no exercício da prática de melhoria constante.

Atendimentos Nubank: SAC e Ouvidoria e Ouvidoria

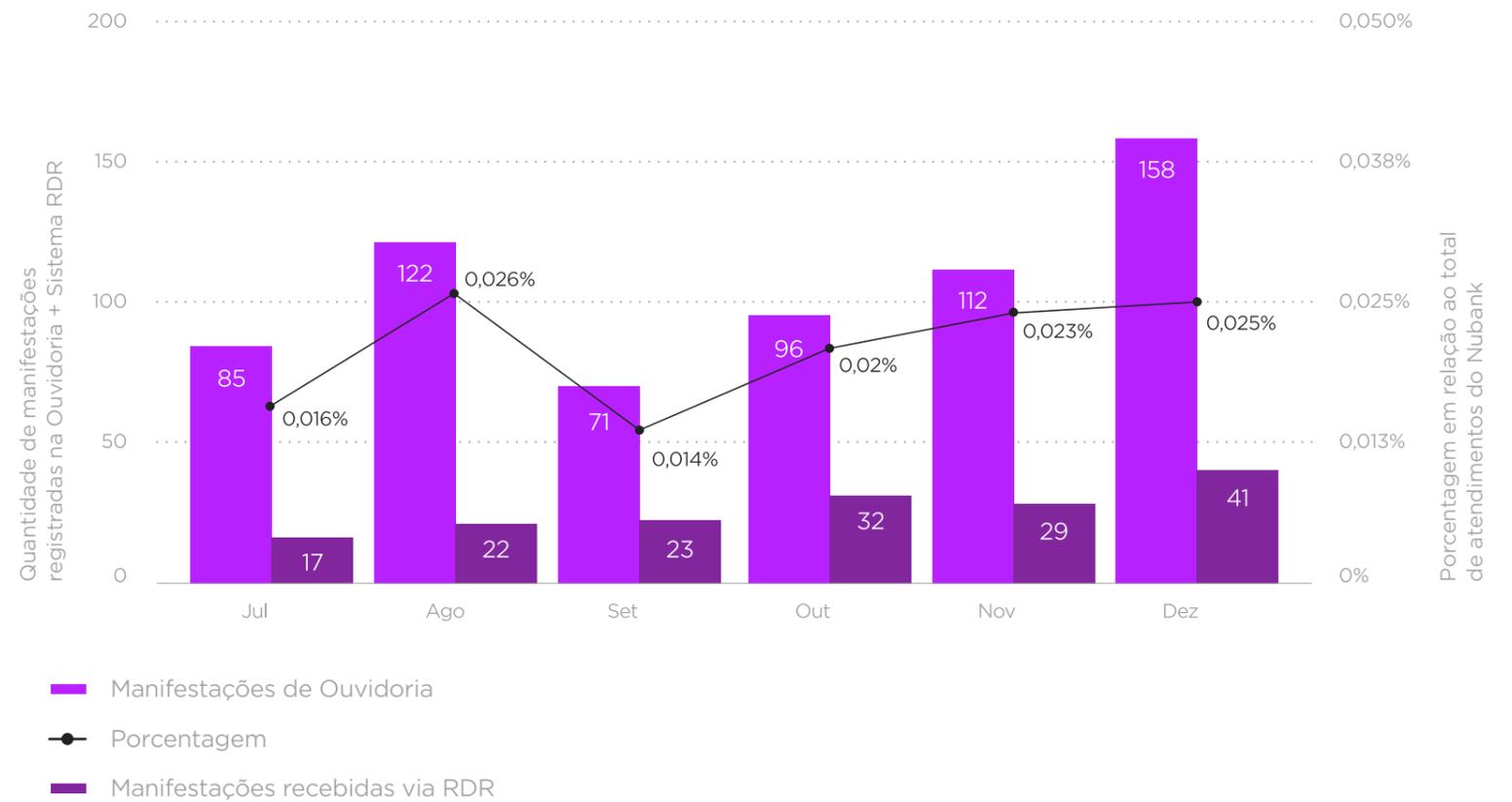
Manifestações recebidas na Ouvidoria

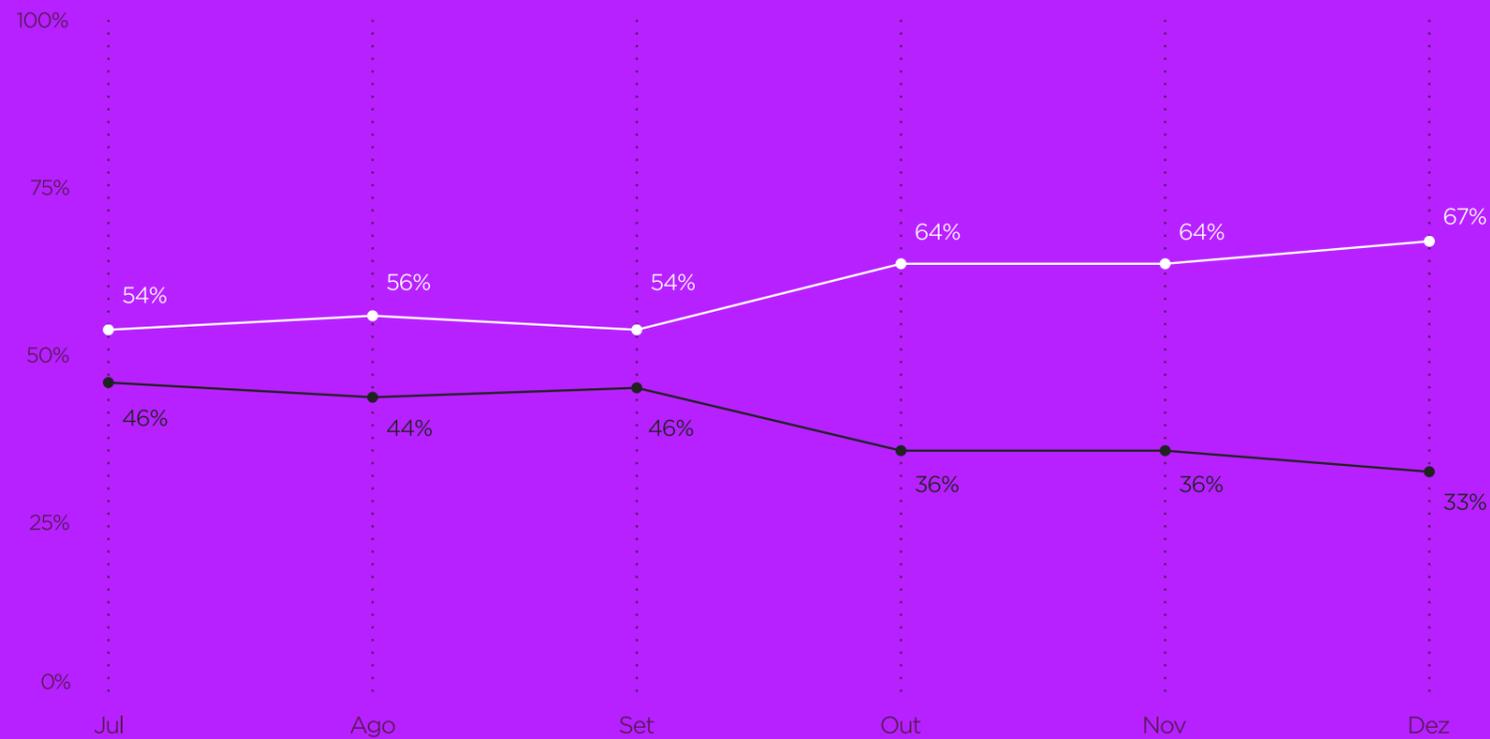
Nota-se que a grande maioria das demandas recebidas são resolvidas nos canais de atendimento primário: email (meajuda@nubank.com.br), telefone (SAC) e chat no aplicativo (disponível apenas para clientes).

A Ouvidoria atua como canal de última instância nos casos em que solicitante não fique satisfeito com a resposta ou posicionamento adotado nos atendimentos recebidos pelos canais acima mencionados.

A proporção média de manifestações atendidas pela Ouvidoria em relação aos canais normais de atendimento observada durante o período foi de apenas 0,020%.

Volume de Atendimento
SAC e Ouvidoria · 2º semestre de 2017



Canais de Atendimento
Ouvidoria · 2º semestre de 2017

—●— E-mail | RDR

—●— Telefone | Correspondência

Canais de atendimento da Ouvidoria

Canais de acesso à Ouvidoria

Após ter sido atendido através de um dos nossos canais de atendimento primários descritos anteriormente, caso não esteja satisfeito com o posicionamento recebido, o usuário pode contatar a Ouvidoria através dos seguintes canais:

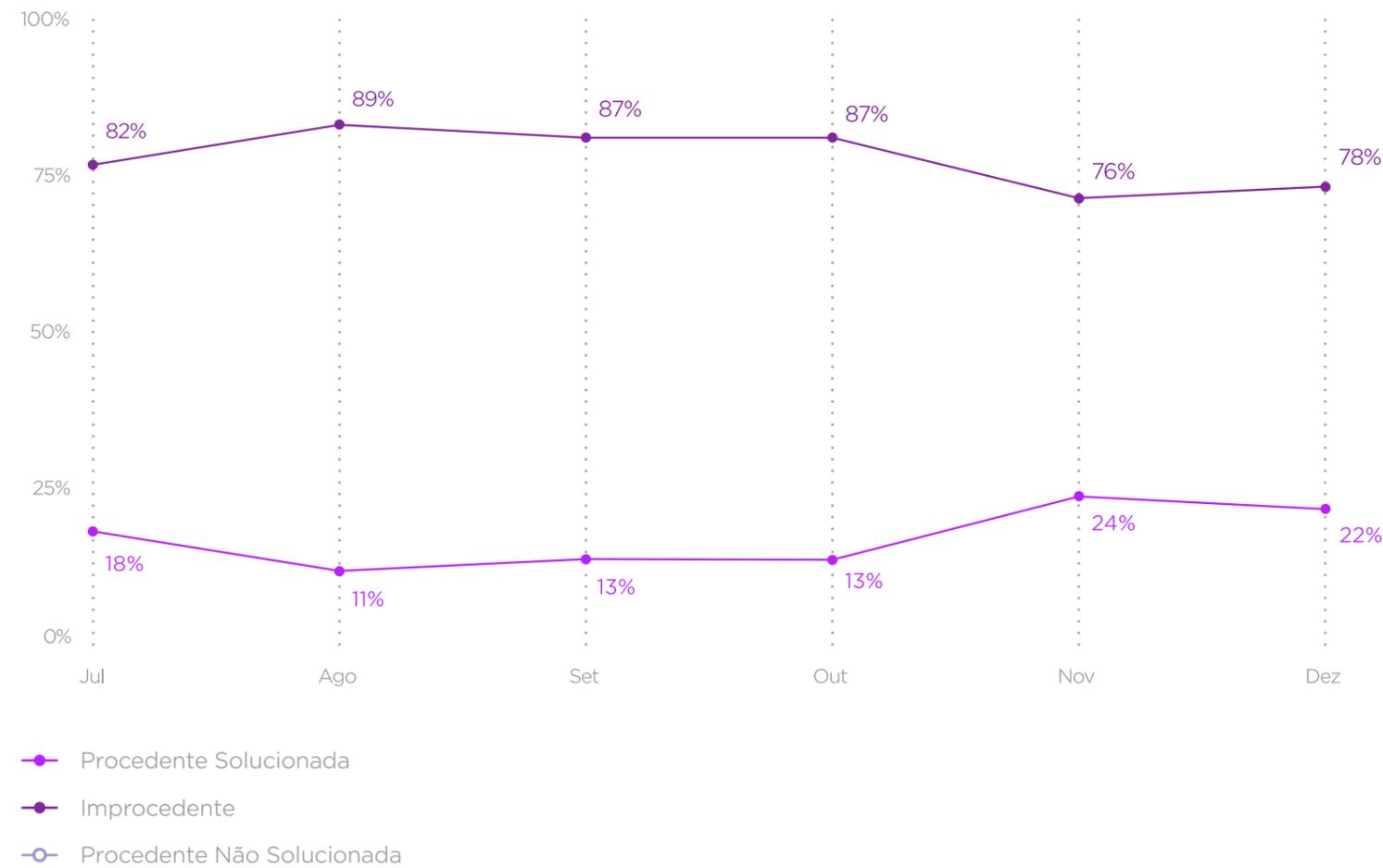
Telefone **0800 887 0463** — em dias úteis das 9h às 18h, horário de São Paulo - SP

Email **ouvidoria@nubank.com.br**

Correspondência **Capote Valente, 39 Pinheiros CEP 05409-000 São Paulo | SP — Brasil**

Manifestações elegíveis à Ouvidoria

Procedência das manifestações
Ouvidoria · 2º semestre de 2017



Procedência das Manifestações

Do total de atendimentos realizados pela Ouvidoria no segundo semestre de 2017, em média 17% das manifestações foram classificadas como demandas procedentes, sendo todas solucionadas por meio de respostas conclusivas dentro do prazo regulamentar.

Para que uma manifestação recebida pela Ouvidoria seja classificada como procedente é necessário que, após análise da equipe baseando-se no relato do manifestante e informações colhidas junto às áreas responsáveis pelos processos apontados, seja identificada alguma falha que tenha interferido no pleno funcionamento do produto objeto da manifestação e/ou a experiência do usuário tenha sido afetada, de modo que a resposta da Ouvidoria terá caráter de solução, reparação ou compensação para o problema apresentado.

Classificação das manifestações elegíveis à Ouvidoria

Classificação das manifestações

As manifestações relacionadas ao tema cartão de crédito foram as mais demandadas no período, sendo responsáveis por aproximadamente 70% dos casos analisados pela Ouvidoria. Destaca-se ainda que não foram registradas solicitações relacionadas aos demais temas previstos na Carta-circular nº 3.298, de 22 de fevereiro de 2008 do Banco Central.

Quantidade de Manifestações · Pessoa Física

| Código | Tema | Jul | Ago | Set | Out | Nov | Dez | Total |
|-------------|--------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 1 | Atendimento | 2 | 9 | 8 | 7 | 9 | 14 | 49 |
| | | 0 | 1 | 1 | 2 | 13 | 11 | 28 |
| | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Cartão de Crédito | 61 | 86 | 37 | 52 | 60 | 76 | 372 |
| | | 15 | 9 | 7 | 14 | 12 | 19 | 76 |
| | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | Relação Contratual | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 |
| | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 13 | Outros Temas | 7 | 13 | 15 | 20 | 15 | 33 | 103 |
| | | 0 | 4 | 2 | 1 | 2 | 5 | 14 |
| | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total Geral | | 85 | 122 | 71 | 97 | 112 | 158 | 645 |

- Improcedente
- Procedente Solucionada
- Procedente Não Solucionada

Práticas de melhoria constante da Ouvidoria

Buscando atuar como agente na resolução de conflitos e identificação de oportunidades de melhoria nos processos, produtos, comunicação e atendimento ao cliente, a Ouvidoria conseguiu desenvolver, juntamente com as áreas responsáveis, soluções importantes pensadas com o objetivo de atender as necessidades dos usuários e melhorar ainda mais a sua experiência.

Através de uma metodologia que consiste no diagnóstico, reporte, tratativa, resolução e implementação das otimizações identificadas por meio da análise das manifestações, a Ouvidoria contribuiu no processo de implementação de dezesseis ações de melhoria no último semestre.

Considerações finais

Em linha com os valores que norteiam a nossa conduta, bem como em estrito cumprimento às determinações legais e regulamentadas, a Ouvidoria Nubank reitera o compromisso com o cidadão na busca de soluções efetivas para os problemas relatados por meio das manifestações recebidas e o trabalho focado na constante otimização dos processos internos para que possamos assim garantir a melhor experiência para os usuários dos nossos produtos e serviços, bem como a complacência da instituição com todas as leis, resoluções e normativas aplicáveis ao nosso modelo de negócio.

Ouvidoria Nubank

