



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 2018.

Relatório de Ouvidoria

2º semestre
de 2018

01 jul —
31 dez 2018

Sumário

- 5 Apresentação
- 6 Atendimentos Nubank:
SAC e Ouvidoria
- 9 Canais de atendimento
da Ouvidoria
- 10 Manifestações elegíveis
à Ouvidoria
- 15 Tempo de atendimento
da Ouvidoria
- 16 Classificação dos motivos
das manifestações
- 18 Práticas de melhoria
constante na Ouvidoria
- 19 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. A estrutura da Ouvidoria é compartilhada entre as empresas Nu Pagamentos S.A. e Nu Financeira S.A. Neste semestre, não houve manifestações recebidas em nome da Nu Financeira.

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

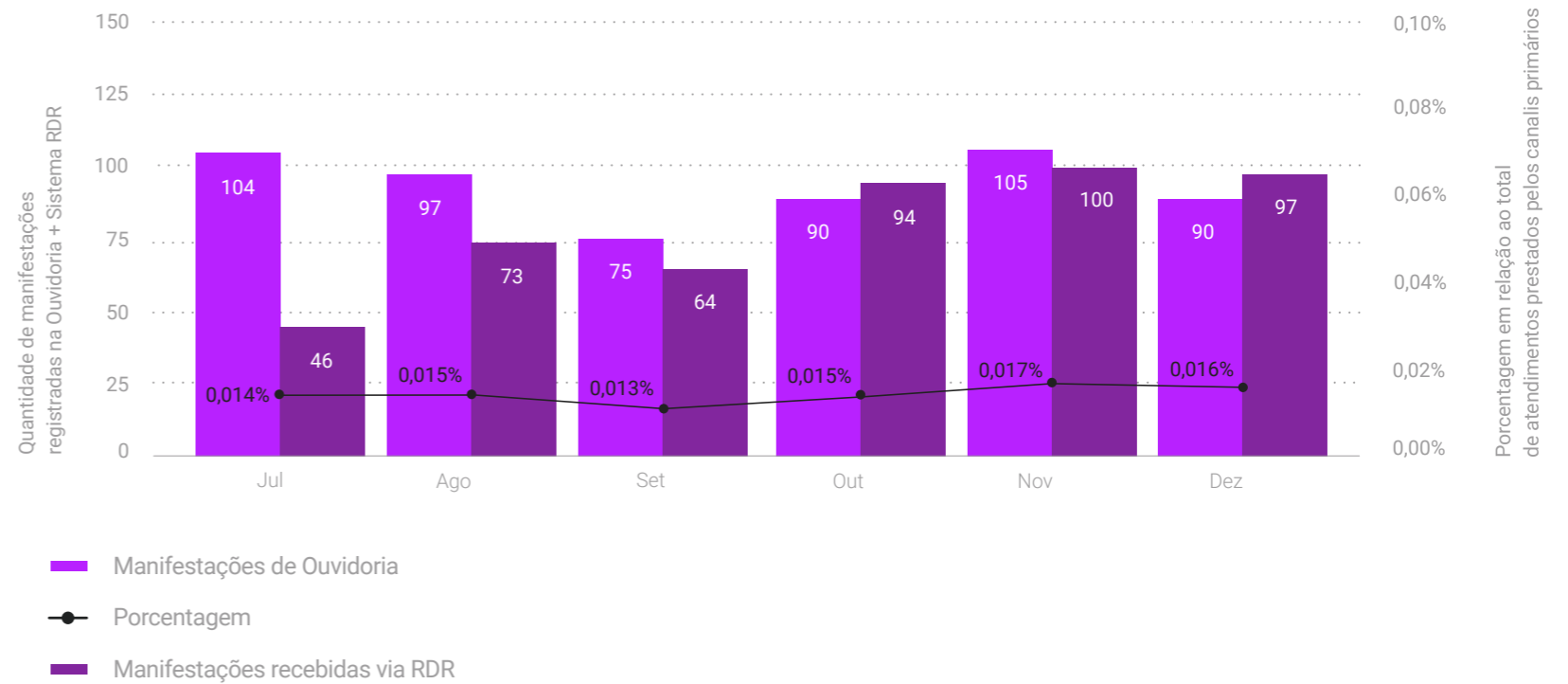
Manifestações recebidas na Ouvidoria

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).

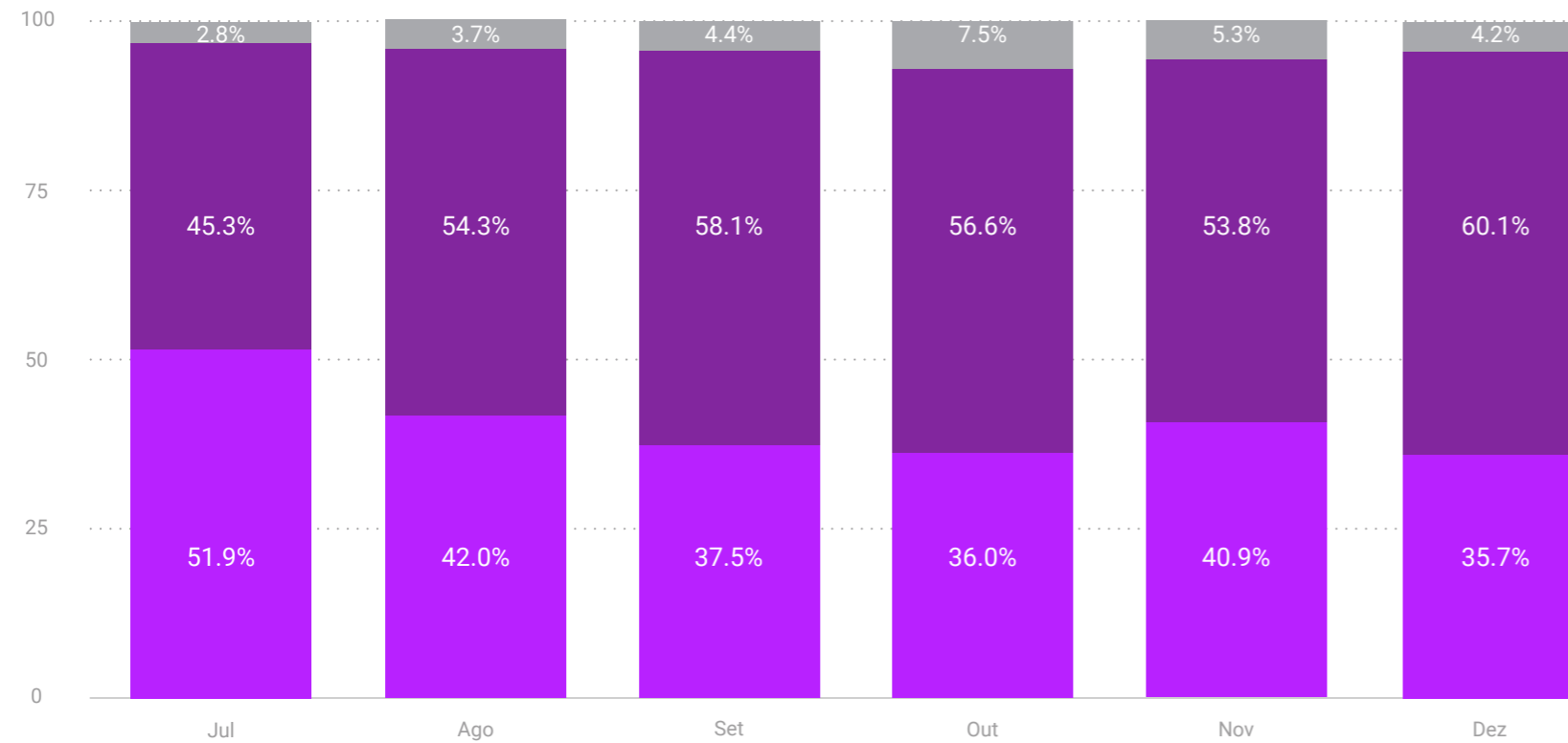
A Ouvidoria atua como canal de última instância nos casos em que solicitante não fique satisfeito com a resposta ou posicionamento adotado nos atendimentos recebidos pelos canais acima mencionados.

A proporção média de manifestações atendidas pela Ouvidoria em relação aos canais normais de atendimento observada durante o período foi de apenas 0,015%.

Volume de Atendimento
SAC e Ouvidoria · 2º semestre de 2018



Canais de Atendimento
Ouvidoria · 2º semestre de 2018



- E-mail | RDR
- Telefone | Correspondência
- RDR

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:

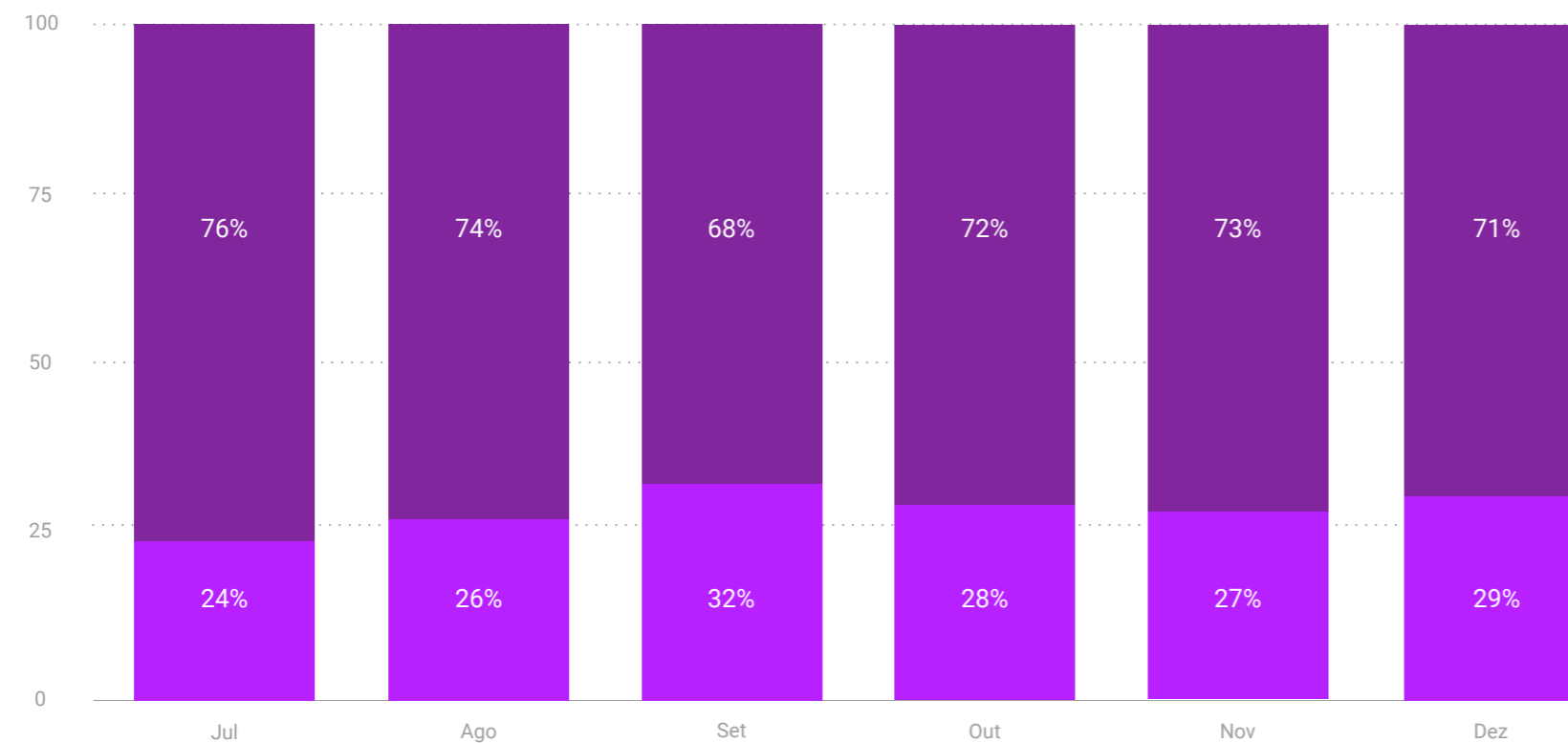
Telefone 0800 887 0463 — em dias úteis das 9h às 18h, horário de São Paulo - SP

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 2018



- % Procedente Solucionada
- % Improcedente
- % Procedente Não Solucionada

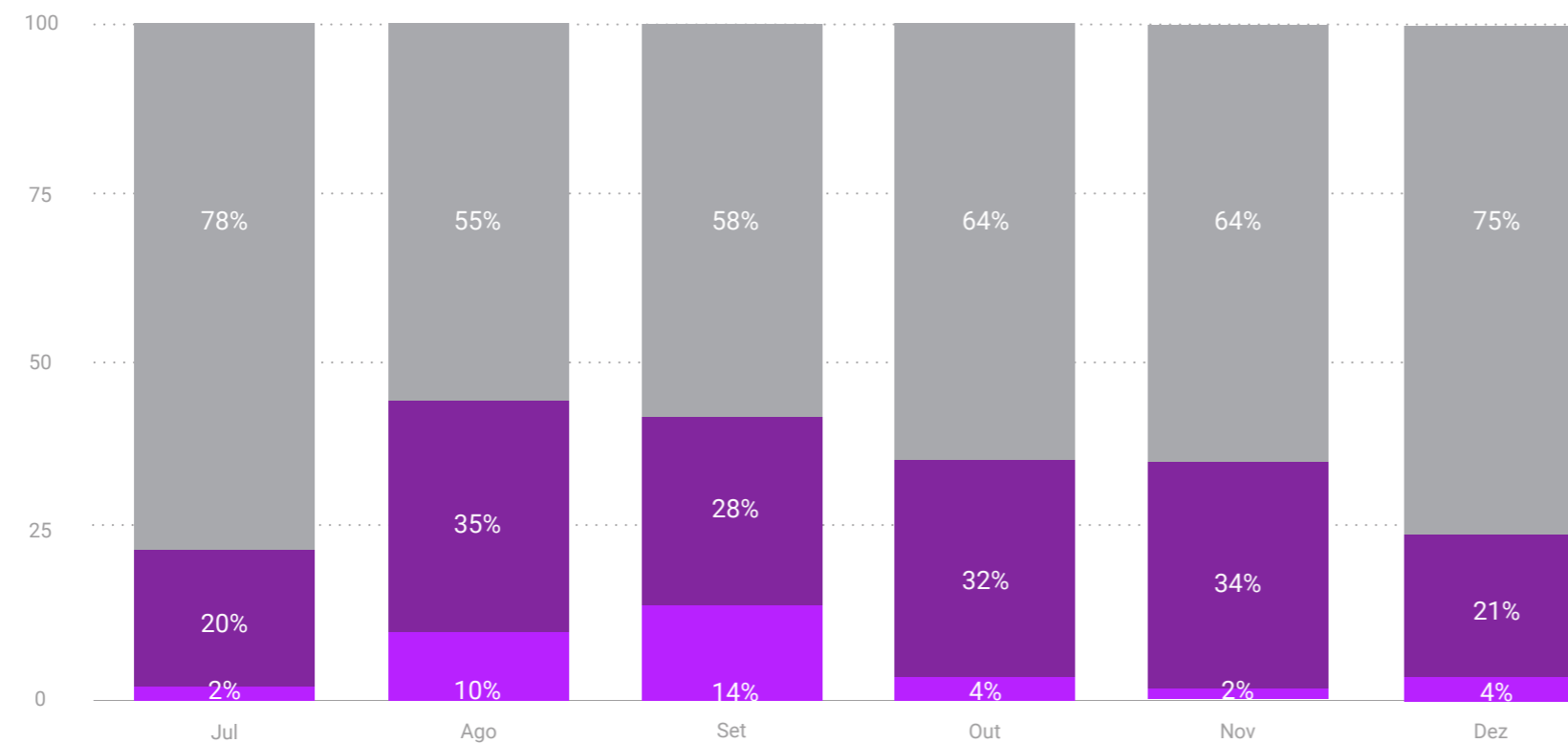
Procedência das Manifestações

Do total de atendimentos realizados pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2018, em média 28% 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.

Manifestações elegíveis à Ouvidoria

Procedência das manifestações
RDR · 2º semestre de 2018



■ % Regulada Procedente
■ % Regulada Improcedente
■ % Não Regulada / Não Conclusiva / Cancelada

Procedência das Manifestações - RDR

Em atenção ao cumprimento dos termos dispostos na Carta Circular Nº 3.729, de 17 de Novembro de 2014, a Ouvidoria Nubank também é responsável pelo recebimento, tratativa e envio das respostas às demandas recebidas pelos cidadãos através do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), disponibilizado pelo Banco Central.

Do total de reclamações atendidas através deste canal no segundo semestre de 2018, a proporção média de manifestações reguladas classificadas como demandas procedentes foi de apenas 6%.

Canais de Atendimento
Ouvidoria · 2º semestre de 2018



Tempo de Atendimento da Ouvidoria

Tempo de Atendimento das Demandas

Prezando pela experiência dos demandantes e mantendo o foco na atuação com eficiência, nota-se que a Ouvidoria conseguiu atender 100% das demandas de forma consideravelmente mais ágil que à dos seus prazos regulamentares.

Para demandas de RDR o tempo médio de resposta aos demandantes foi de 3.4 dias úteis, enquanto as manifestações registradas através dos contatos oficiais foram respondidas com menos de 2 dias úteis (1.8) garantindo retornos rápidos aos seus solicitantes.

Classificação das manifestações elegíveis à Ouvidoria

Manifestações elegíveis à análise da Ouvidoria.
Carta-circular nº 3.298, de 22 de fevereiro de 2008
do Banco Central. NU Pagamentos S.A. - CNPJ:
18.236.120/0001-58

Classificação das manifestações

As manifestações relacionadas ao tema cartão de crédito foram as mais demandadas no período, sendo responsáveis por aproximadamente 49% 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	9	4	4	4	5	8	34
		5	3	4	4	4	7	27
		0	0	0	0	0	0	0
5	Cartão de Crédito	41	40	28	30	41	37	217
		12	7	5	10	12	12	58
		0	0	0	0	0	0	0
9	Relação Contratual	2	1	0	5	6	2	16
		0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0
13	Outros Temas	27	27	19	26	26	17	103
		8	15	15	11	11	7	14
		0	0	0	0	0	0	0
Total Geral		104	97	75	90	105	90	561

■ 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 importantes ações no segundo semestre de 2018, garantindo o suporte necessário ao crescimento da base de clientes e visando mitigar quaisquer impactos na relação dos usuários com nossos produtos e serviços.

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

