



# Relatório de Ouvidoria

Nu Pagamentos S.A.

**1º semestre de 2017**  
01.01.2017 a 31.06.2017

Nos termos da Resolução no 4.433/2015 do Conselho Monetário Nacional, publicamos o presente relatório, relativo à atividades da Ouvidoria no 1º semestre de 2017.

## ÍNDICE

1.	Apresentação.....	3
2.	Atendimentos Nubank - SAC e Ouvidoria.....	4
3.	Manifestações elegíveis à Ouvidoria.....	6
4.	Classificação dos motivos das manifestações.....	7
5.	Práticas de melhoria constante na Ouvidoria.....	8
6.	Considerações finais.....	9

## **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.

### **Nossas condutas são embasadas pelos valores:**

- Ética
- Respeito ao cliente
- Transparência
- Imparcialidade
- Foco em resultados

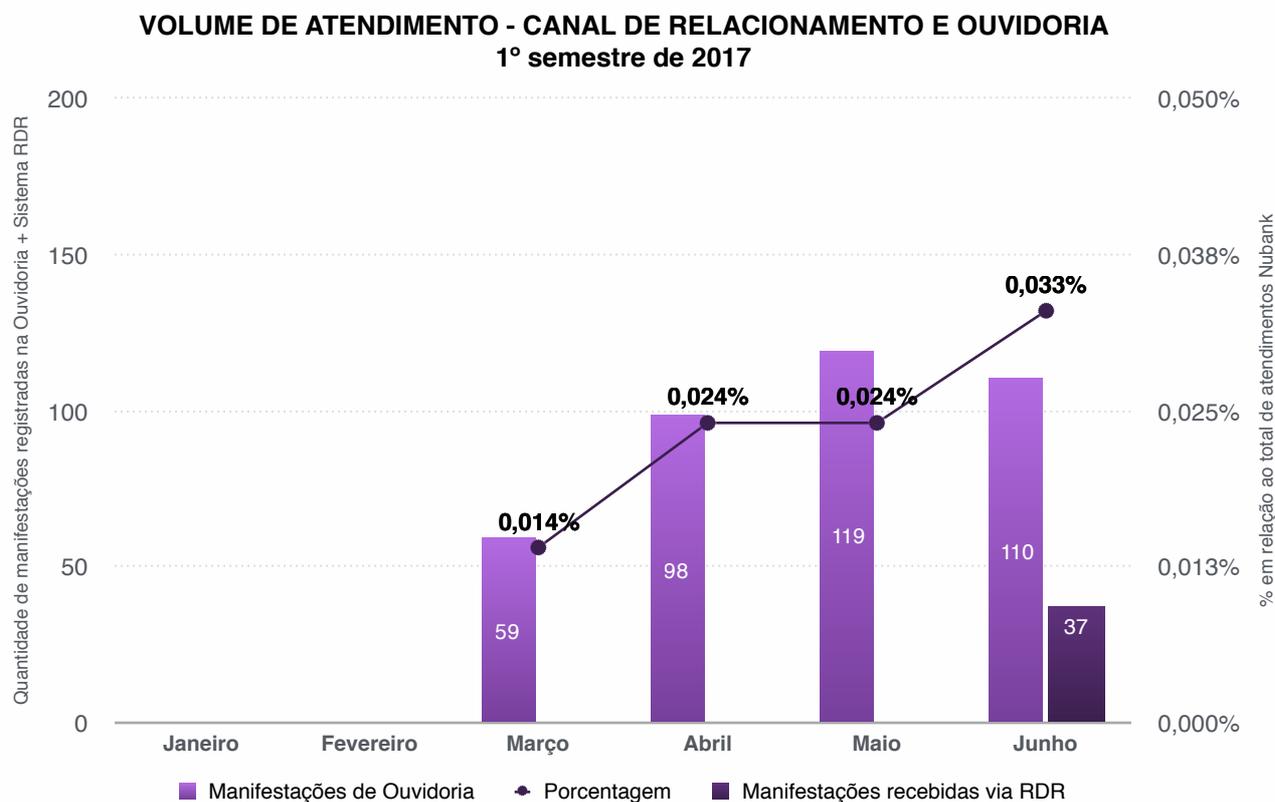
**Cristina Junqueira**

Diretora responsável pela Ouvidoria

**Maxwell Braga**

Ouvidor

## Atendimentos Nubank: SAC e Ouvidoria



### Manifestações recebidas na Ouvidoria

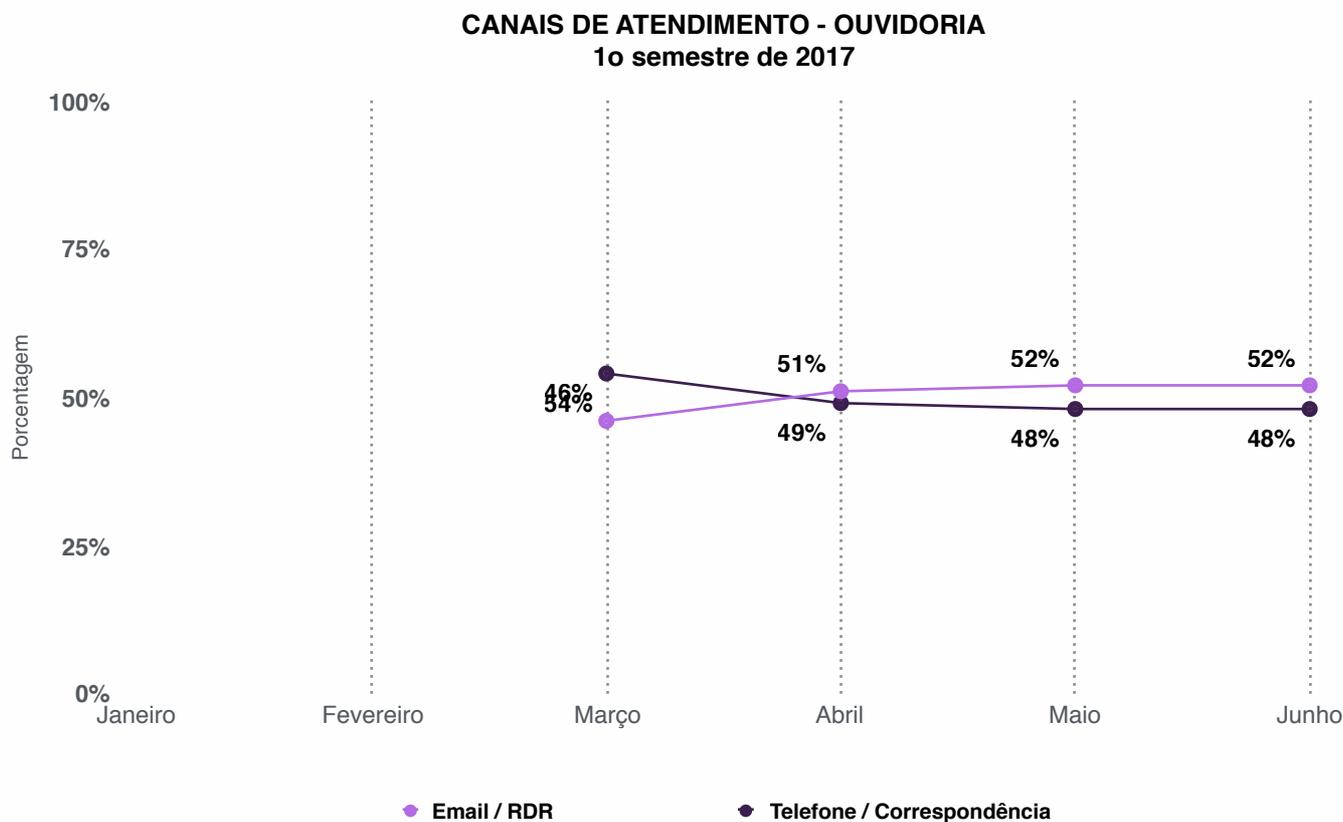
Nota-se que a grande maioria das demandas recebidas são resolvidas nos canais de atendimento primário: email ([meajuda@nubank.com.br](mailto:meajuda@nubank.com.br)), telefone (SAC) e chat no aplicativo (disponível apenas para clientes).

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.

O aumento na porcentagem de manifestações recebidas observado em Junho se deve à inclusão do Nubank no sistema de registros de reclamações disponibilizado pelo Banco Central (RDR).

A média de manifestações atendidas pela Ouvidoria em relação aos canais normais de atendimento durante o período foi de apenas 0,024%.

## Atendimentos Nubank: SAC e 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:**

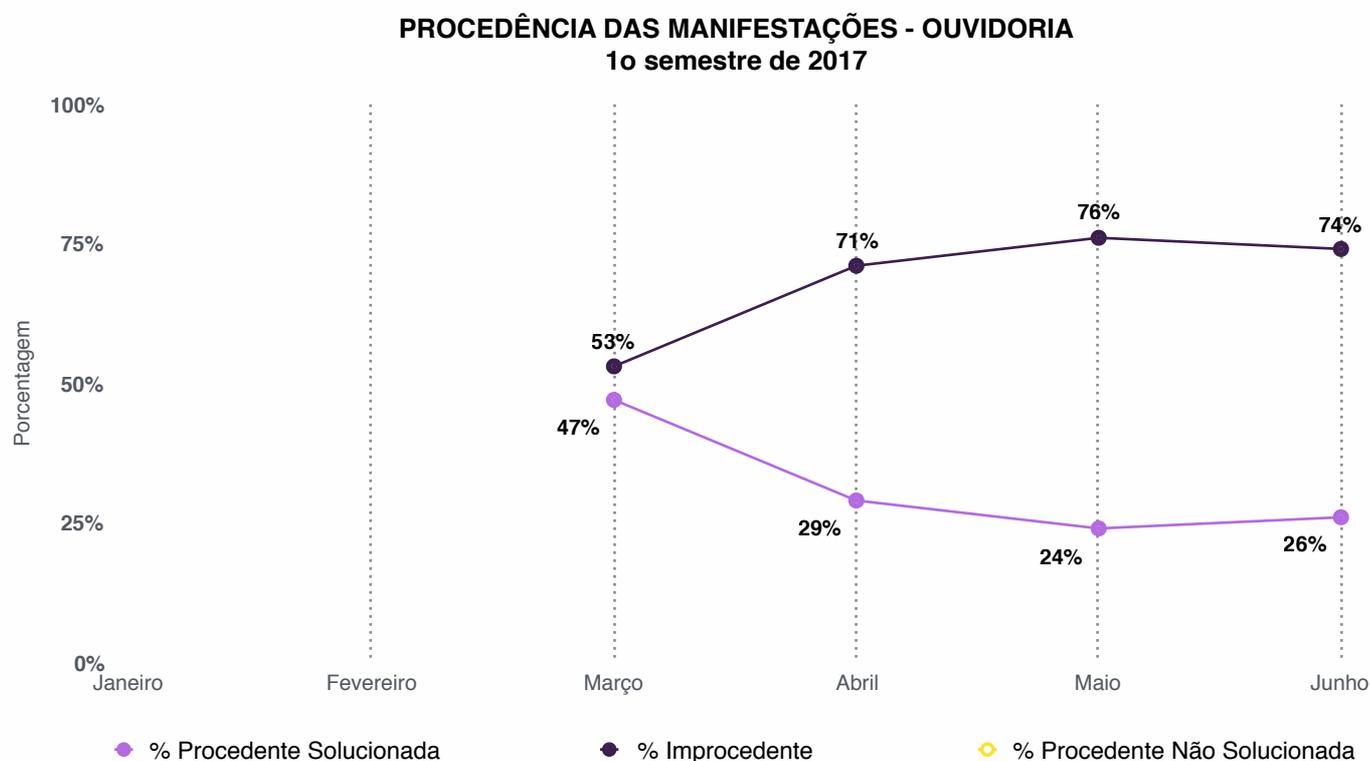
**Telefone:** 0800 887 0463

(em dias úteis das 9h às 18h - horário de São Paulo/SP)

**Email:** [ouvidoria@nubank.com.br](mailto:ouvidoria@nubank.com.br)

**Correspondência:** Capote Valente, 39 - Pinheiros - CEP 05409-000  
São Paulo / SP - Brasil

## Manifestações elegíveis à Ouvidoria



### Procedência das Manifestações

Do total de atendimentos realizados pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2017, em média 31,5% 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

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**

CÓDIGO	TEMA	CLASSIFICAÇÃO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES				
			Pessoa Física				
			MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL
1	Atendimento	I	2	6	6	7	21
		PS	16	13	18	9	56
		PNS	0	0	0	0	0
5	Cartão de Crédito	I	23	60	77	61	221
		PS	7	11	10	20	48
		PNS	0	0	0	0	0
9	Relação Contratual	I	2	0	0	0	2
		PS	0	0	1	0	1
		PNS	0	0	0	0	0
13	Outros Temas	I	4	4	7	10	25
		PS	5	4	0	3	12
		PNS	0	-	0	0	0
TOTAL GERAL			59	98	119	110	386

I = Improcedente    PS = procedente solucionado    PNS = procedente não solucionado

## **Práticas de melhoria constante da Ouvidoria**

Buscando atuar como agente na resolução de conflitos e identificação de oportunidades de melhoria nos processos, produtos e comunicação, 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 do trabalho da Ouvidoria, realizamos as seguintes ações no último semestre:

a) Tema: Cartão de Crédito

Processo: Novo parcelamento de fatura

Ação: Ajuste de toda a comunicação do aplicativo de forma a elevar a compreensão do cliente no processo de contratação.

b) Tema: Cartão de Crédito

Processo: Estorno de compras duplicadas

Ação: Alteração na regra para abertura de pedidos de estorno junto à bandeira para casos em que houve cobrança duplicada na fatura do cliente por falha no processamento da transação pelo adquirente garantindo mais agilidade na anulação da cobrança

c) Tema: Outros Temas

Processo: Processo interno de monitoria de qualidade dos processos

Ação: Reportes semanais das principais manifestações recebidas pela Ouvidoria classificadas como procedentes. Rápida ação das áreas responsáveis na correção das falhas identificadas e readaptação dos processos apontados.

## **Considerações finais**

Em linha aos valores que norteiam a nossa conduta, a Ouvidoria 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**

