



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 2018.

Relatório de Ouvidoria

1º semestre
de 2018

01 jan —
31 jun 2018

Sumário

- 5 Apresentação
- 6 Atendimentos Nubank:
SAC e Ouvidoria
- 9 Canais de atendimento
da Ouvidoria
- 10 Manifestações elegíveis
à Ouvidoria
- 14 Classificação das
manifestações elegíveis
à Ouvidoria
- 16 Práticas de melhoria
constante da Ouvidoria
- 17 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.

Dennis Wang
Diretor responsável pela Ouvidoria

Maxwell Braga
Ouvidor

Atendimentos Nubank: SAC e Ouvidoria e Ouvidoria

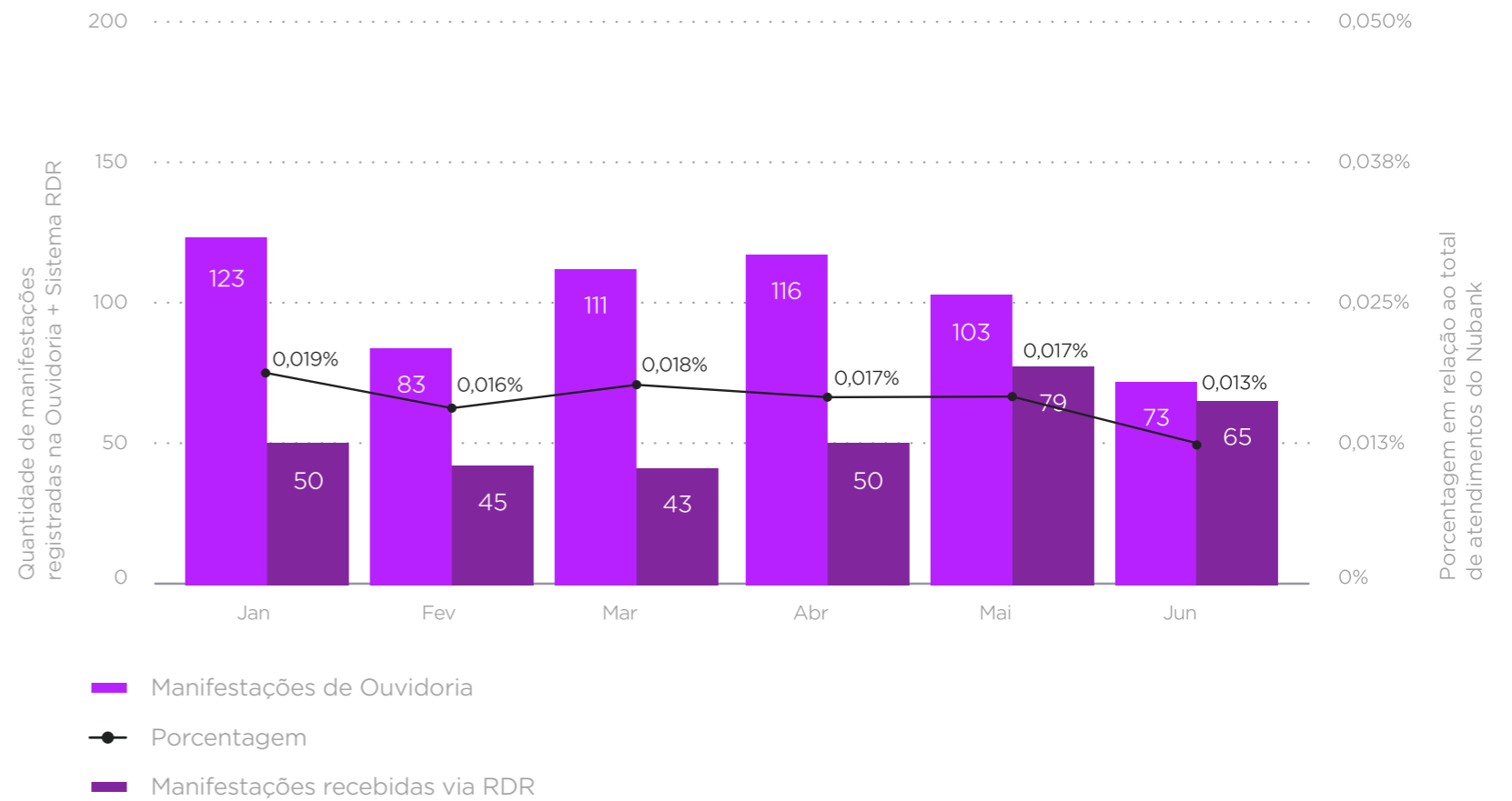
Manifestações recebidas na Ouvidoria

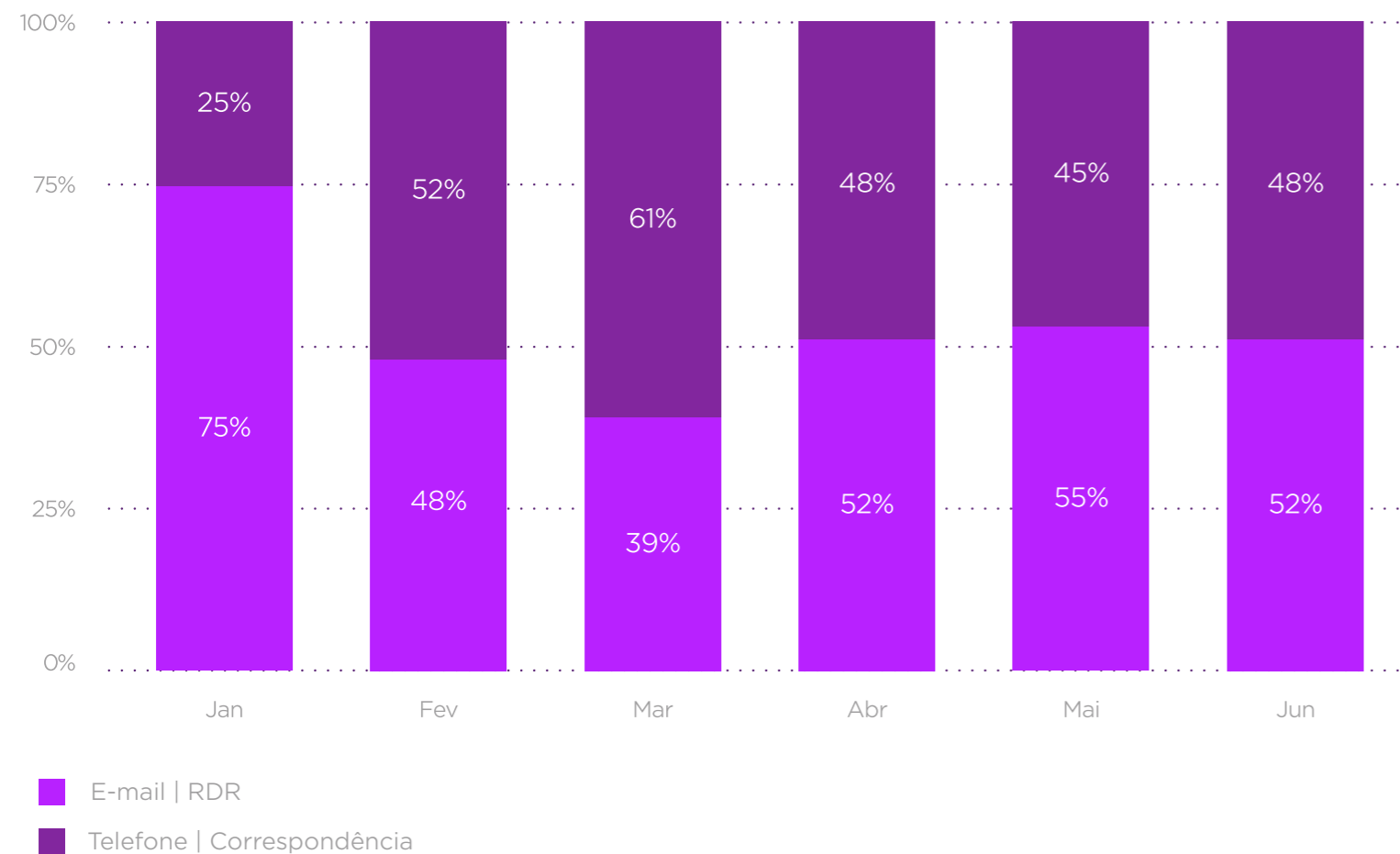
Nota-se que a grande maioria das demandas recebidas são resolvidas nos canais de atendimento primário: email (meajuda@nubank.com.br), telefone (SAC) e chat no aplicativo (disponível apenas para clientes).

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 0,017%.

Volume de Atendimento SAC e Ouvidoria - 1º semestre de 2018



Canais de Atendimento
Ouvidoria · 1º semestre de 2018

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:

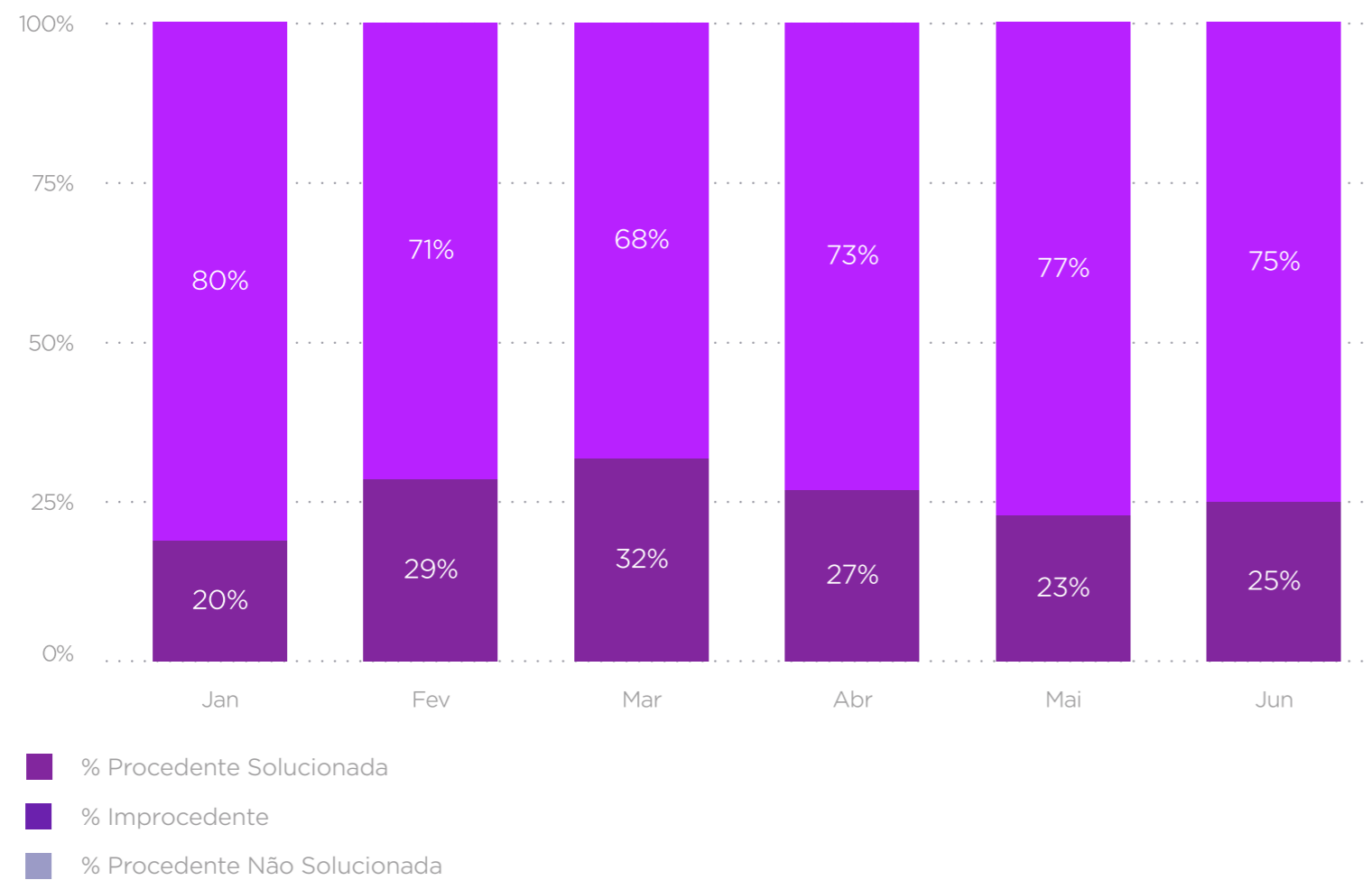
Telefone **0800 887 0463** — em dias úteis das 9h às 18h, horário de São Paulo - SP

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 · 1º semestre de 2018



Procedência das Manifestações - Ouvidoria

Do total de atendimentos realizados pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2018, em média 26% 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

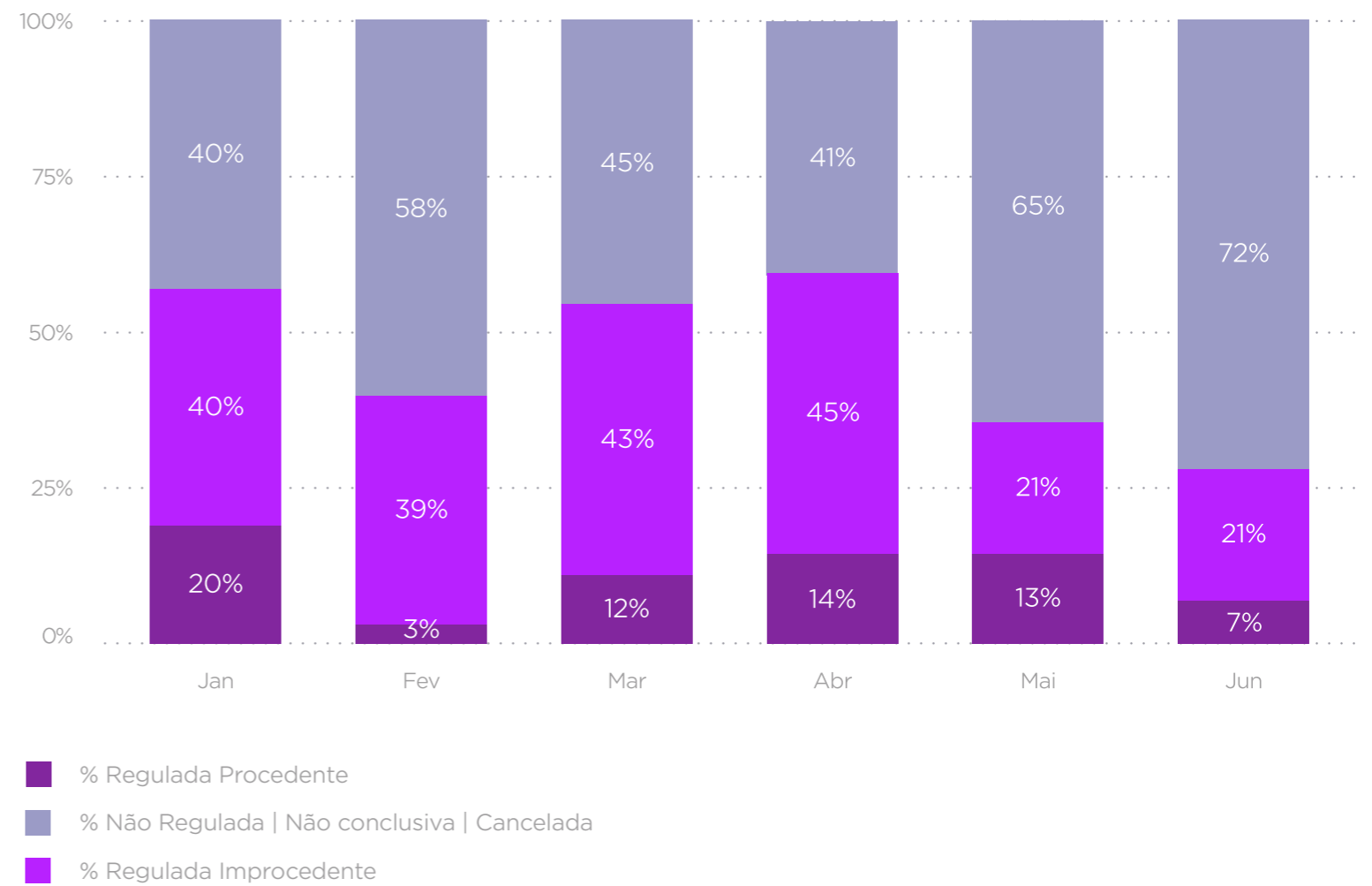
Procedência das Manifestações - RDR

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 primeiro semestre de 2018, a proporção média de manifestações reguladas classificadas como demandas procedentes foi de 11%.

Procedência das manifestações · RDR
1º semestre de 2018



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 51% 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.

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

		Quantidade de Manifestações · Pessoa Física						
Código	Tema	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
1	Atendimento	15	8	5	4	8	7	47
		9	10	11	6	6	3	45
		0	0	0	0	0	0	0
5	Cartão de Crédito	44	32	46	50	41	31	244
		8	10	15	19	4	8	64
		0	0	0	0	0	0	0
9	Relação Contratual	0	1	1	3	0	0	5
		0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0
13	Outros Temas	39	18	24	28	30	17	156
		8	4	9	6	14	7	48
		0	0	0	0	0	0	0
Total Geral		123	83	111	116	103	73	609

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 o 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 dezoito 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

