

Relatório de Ouvidoria

2º semestre
de 2019

01 jul —
31 dez 2019

Sumário

- 3 Apresentação
- 4 atendimentos Nubank: SAC e Ouvidoria
- 5 Canais de atendimento da Ouvidoria
- 6 Manifestações elegíveis à Ouvidoria
 - 8 Tempo de Atendimento
 - 9 Pesquisa de Satisfação
- 10 Classificação dos motivos das manifestações
- 11 Práticas de melhoria constante da Ouvidoria
- 12 Considerações Finais

Nossas condutas são
embasadas pelos valores:

Ética

Respeito
ao cliente

Transparência

Imparcialidade

Eficiência

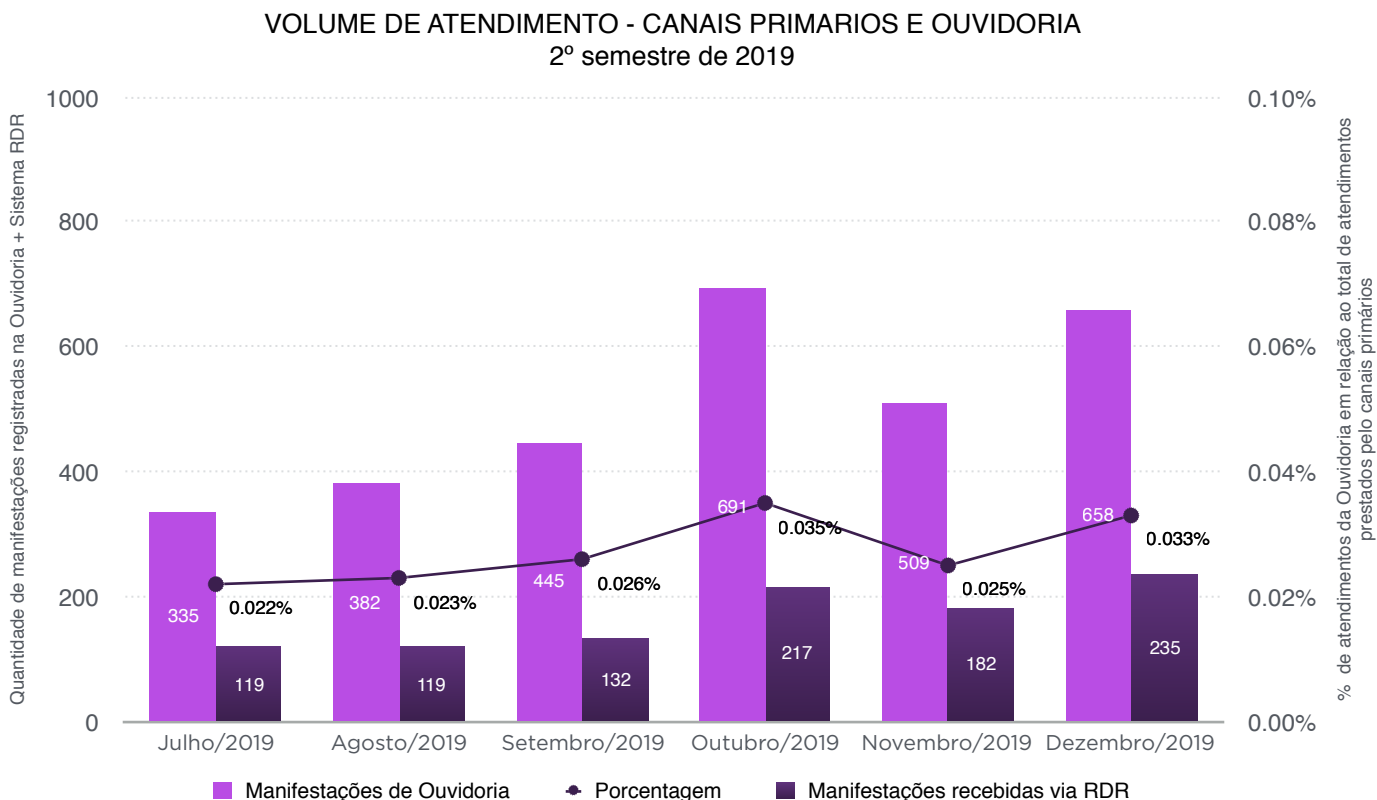
Apresentação

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.

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



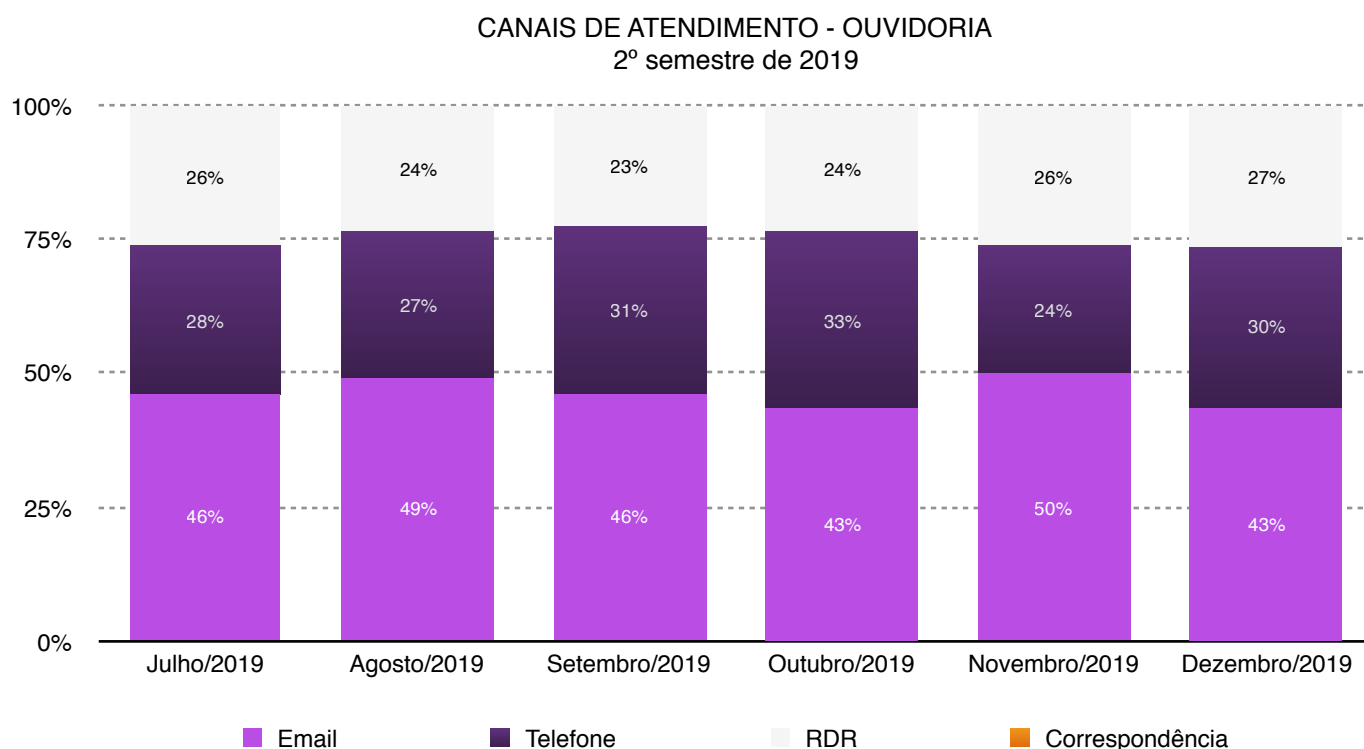
Manifestações recebidas na Ouvidoria

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 0,027%.

Canais de atendimento da Ouvidoria



Canais de acesso à Ouvidoria

Após ter sido atendido por meio 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

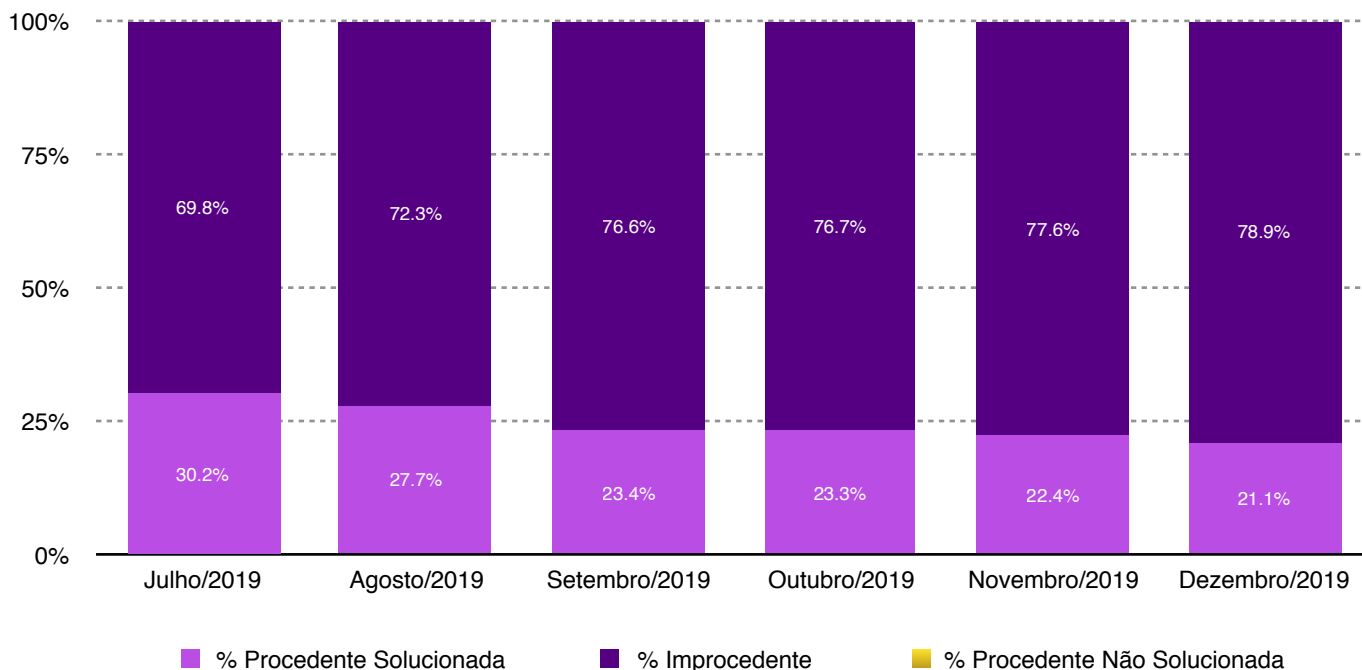
(em dias úteis das 9h às 18h - horário de São Paulo/SP)

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 2019



Procedência das Manifestações - Ouvidoria

Do total de atendimentos realizados pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2019, em média 25% 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. e Nu Financeira S.A.

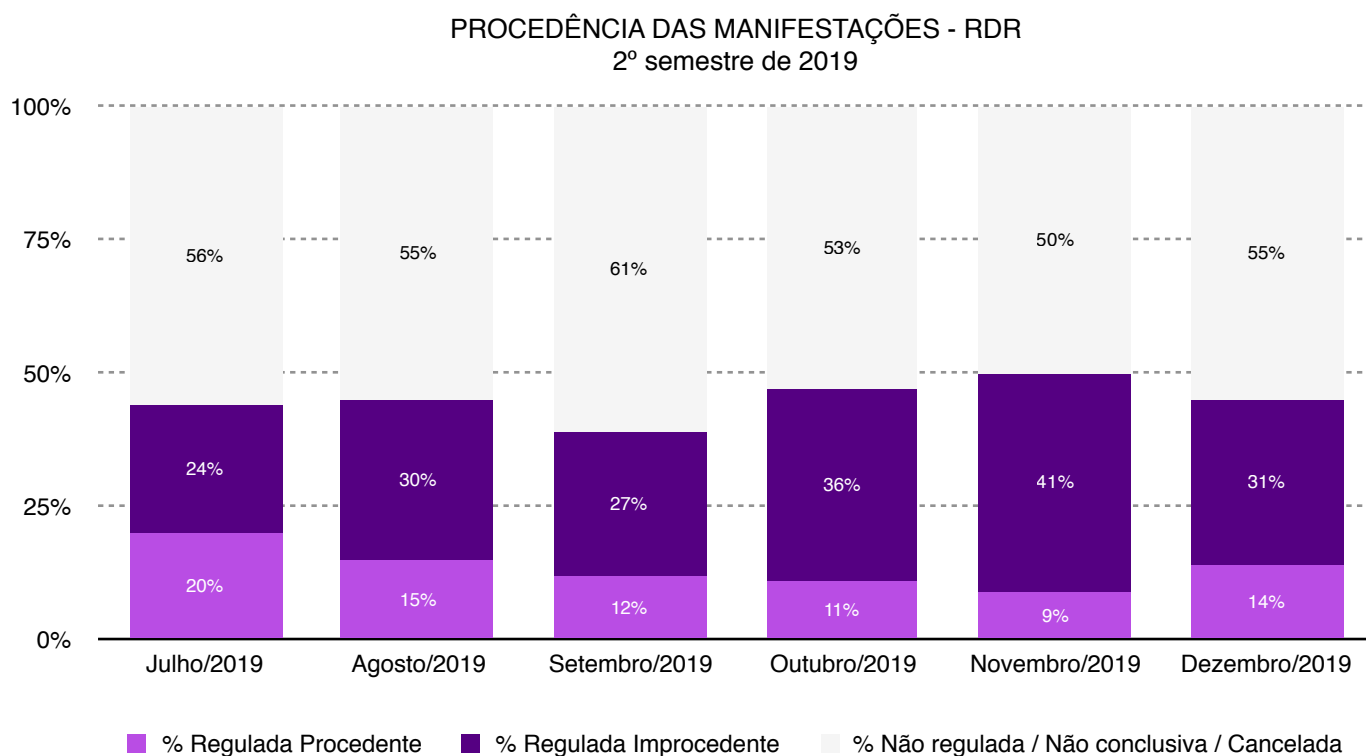
		QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES						
		Pessoa Física						
Código	Tema	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
1	Atendimento	10	18	15	19	21	24	107
		18	18	23	25	16	17	117
		0	0	0	0	0	0	0
5	Cartão de Crédito	88	139	183	275	200	273	1158
		46	36	54	93	47	71	347
		0	0	0	0	0	0	0
7	Tarifas e Assemelhados	3	1	0	3	2	2	11
		0	0	1	0	0	2	3
		0	0	0	0	0	0	0
9	Relação Contratual	1	0	0	0	1	0	2
		0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0
13	Outros Temas	115	99	119	197	144	189	863
		54	71	50	79	78	80	412
		0	0	0	0	0	0	0
Total Geral		335	382	445	691	509	658	3020

— Improcedente — Procedente Solucionado — Procedente Não Solucionado

Classificação das manifestações

As manifestações relacionadas ao tema cartão de crédito e outros temas foram as mais demandadas no período, sendo responsáveis por 92% 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 Ouvidoria

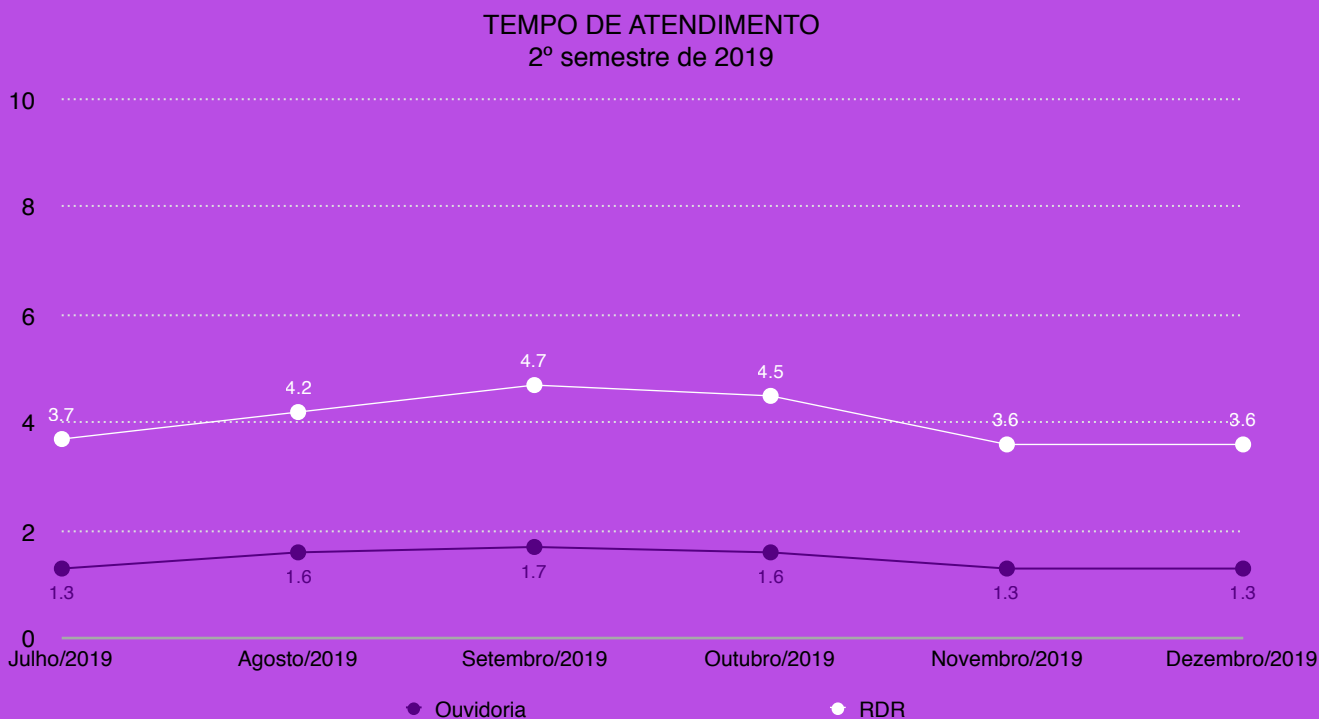


Procedência das Manifestações - RDR

Em atenção ao cumprimento dos termos dispostos na Carta Circular N° 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 por meio deste canal no segundo semestre de 2019, a proporção média de manifestações reguladas classificadas como demandas procedentes foi de 14%.

Tempo de Atendimento da Ouvidoria



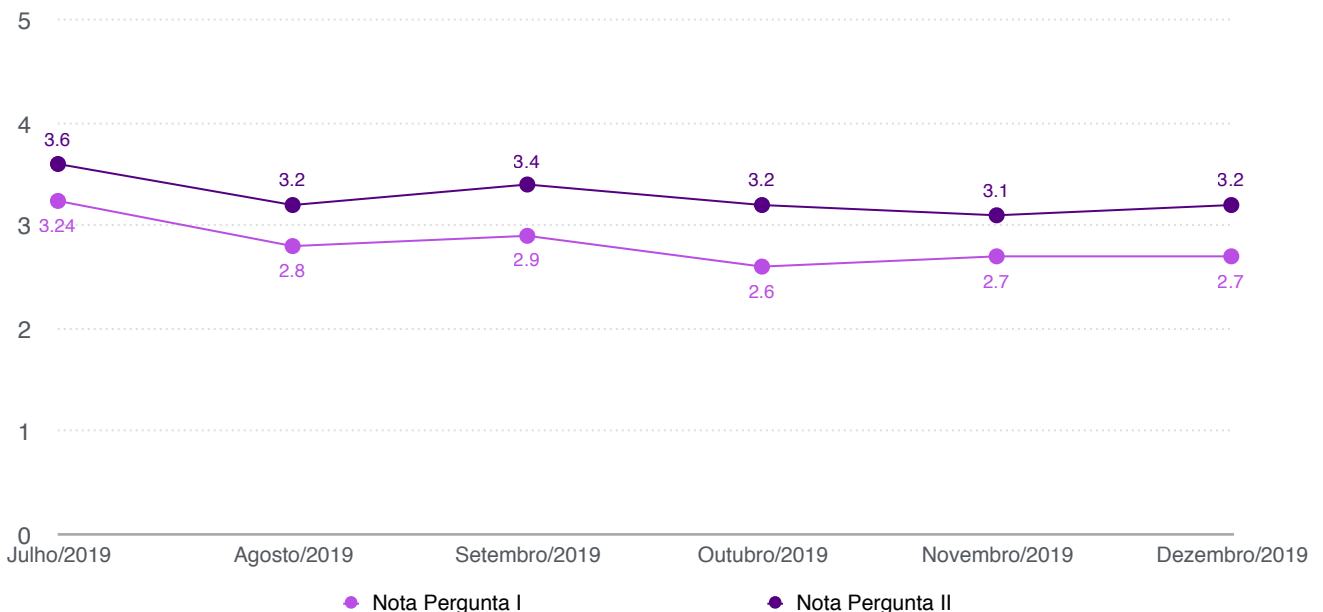
Tempo de Atendimento das Demandas

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 4 dias úteis, enquanto as manifestações registradas pelos contatos oficiais foram respondidas com menos de 2 dias úteis (1.5) garantindo retornos rápidos aos seus solicitantes.

Pesquisa de Satisfação

NOTA DA PESQUISA DE AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO PELA OUVIDORIA A CLIENTES E USUÁRIOS
2º semestre de 2019



Pesquisa de Satisfação para clientes e usuários da Ouvidoria

Por determinação da Resolução 4629/18 do Conselho Monetário Nacional, a Ouvidoria Nubank implementou instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado à clientes e usuários.

Em conformidade aos parâmetros especificados pela Circular 3881/18 e a Carta Circular 3880/18 do Banco Central, os demandantes que tenham tido suas manifestações registradas pela Ouvidoria, após o recebimento da resposta conclusiva, têm a oportunidade de avaliar o atendimento recebido através de duas perguntas:

I - item 1 - “em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda”;

II - item 2 - “em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria”.

No período analisado, a nota média de satisfação foi de 3.1 considerando as avaliações recebidas nos dois itens da pesquisa.

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.

Por meio 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 2019, 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 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

