hub FinTech

Relatório da Ouvidoria

Hub Fintech

2º semestre de 2020

SUMÁRIO

OBJETIVO 2

APRESENTAÇÃO 3

A VISÃO DA OUVIDORIA 4

CARTA DO OUVIDOR 5

CANAIS DE ACESSO 6

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA 7

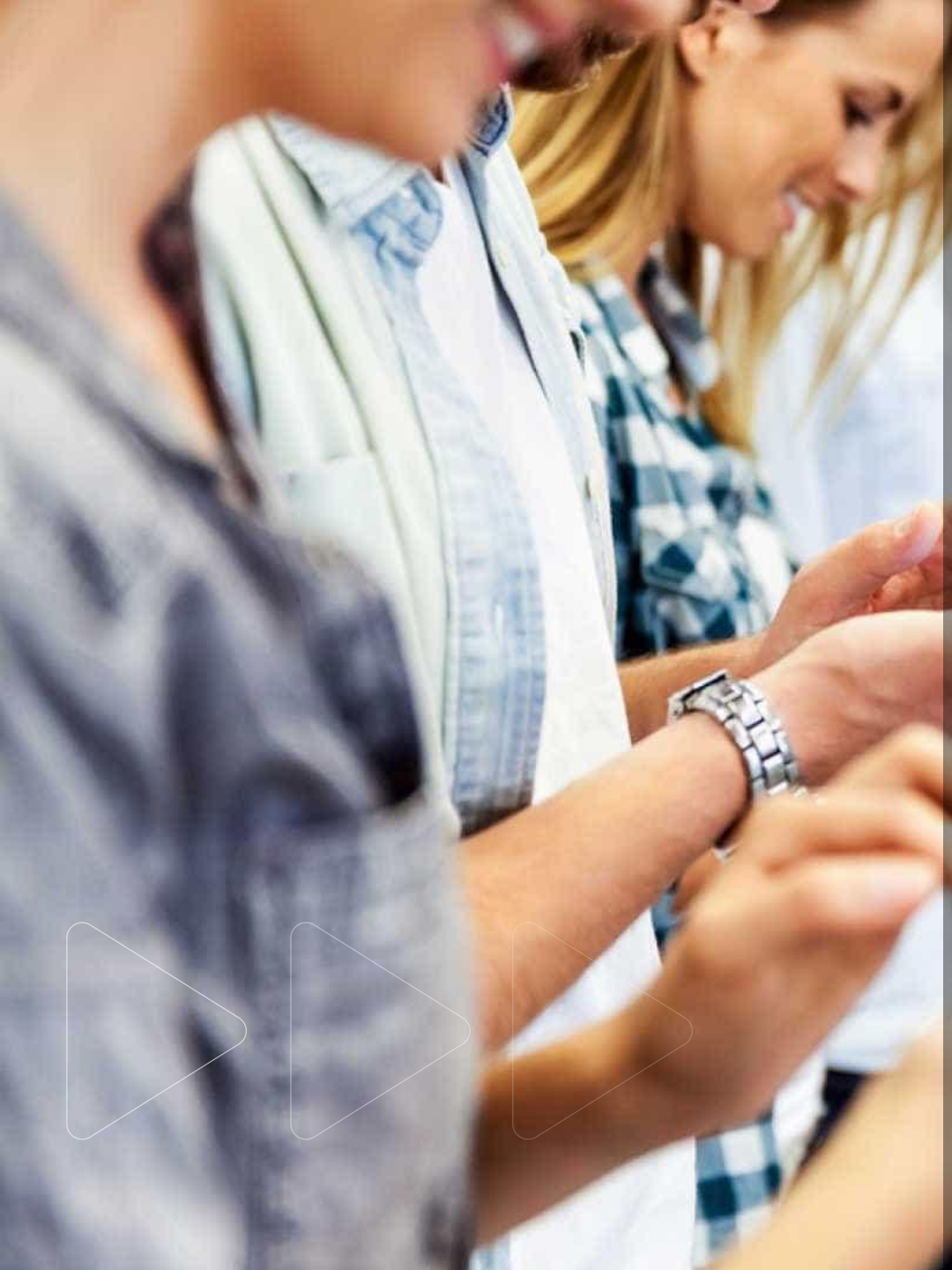
SEÇÃO DE RESULTADOS OUVIDORIA 8

1. Quantidade mensal das demandas 9
2. Distribuição das demandas por canal 10
3. Distribuição das demandas por tema 11
4. Distribuição das demandas segregadas por tema 12
5. Distribuição por: procedente x improcedente 13
6. Distribuição das demandas por prazo de solução 14

OBJETIVO

Ouvidoria

É um canal de comunicação direta com o Ouvidor, buscando o registro e o encaminhamento de sugestões, solicitações, reclamações, elogios e denúncias dos clientes externos, de forma a garantir agilidade na resposta e nas soluções.



Órgão Regulador: Banco Central do Brasil – Órgão responsável pela regulamentação do Sistema de Ouvidoria Bancária.

Código de Defesa do Consumidor – CDC.

Resolução BCB Nº 28, de 23 de outubro de 2020 do Banco **Central do Brasil:** dispõe sobre a instituição do componente organizacional de Ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo **Banco Central do Brasil.**

APRESENTAÇÃO

O Relatório da Ouvidoria da Hub Fintech estabelece boas práticas na comunicação com nossos clientes e parceiros.

Ele traz informações transparentes das nossas atribuições diárias de ouvir, dialogar, observar diferentes comportamentos e entender aflições, desejos e anseios dos nossos clientes internos e externos.

Nosso compromisso, antes de tudo, é com a informação fidedigna, que é a base que assegura a confiança e a credibilidade necessária ao nosso canal, para atuar de forma absolutamente imparcial e justa, em todas as questões do dia a dia.

Somos a última instância: nosso negócio está intimamente ligado à solução. Acreditamos que os aprendizados de cada caso é que vão nos dar oportunidades de melhorar nossos processos internos e produtos.

Temos a forte crença: que uma relação transparente, verdadeira e contínua é uma realidade cada vez mais presente e sustentável nos dias de hoje.

Ouvidoria Hub Fintech.

A VISÃO DA OUVIDORIA É A VISÃO DA HUB FINTECH.

Inovar

Ser pioneiro, mudar, pensar e agir diferente é a nossa essência.

Compromisso com cliente

Entregamos soluções com qualidade, com equilíbrio financeiro, horando a relação com o cliente.

Somos gente

Somos cordiais, olhamos nos olhos. Prezamos pela experiência do usuário oferecendo serviços simples e intuitivos.

Transparência

Atuamos de forma ética e transparente em todas as relações fazendo o que é certo de forma certa.

CARTA DO OUVIDOR. SOMOS SIMPLES. PRIORIZAMOS A EXPERIÊNCIA.

A Hub Fintech está presente a **uma década** no mercado. Atuando em soluções modulares onde somos capazes de integrar diretamente a cadeia de negócios dos nossos clientes.

A valorização do relacionamento com o cliente sempre fez parte dos princípios dessa Instituição.

Somos a voz do cliente dentro da organização e vemos a reclamação como matéria prima para a identificação de oportunidades de melhorias e para desenvolver novas ações em parceria com as demais áreas da empresa.

O cliente sempre foi e continua sendo foco de nossas ações e sempre é tema discursões entre diversos setores da empresa e já faz parte da nossa cultura organizacional.

É com esse pensamento que apresentamos neste relatório nossos principais números e informações referentes a segundo semestre de 2020.

CANAIS DE ACESSO

A Ouvidoria funciona em dias úteis, das 9h às 18h, exceto feriados nacionais. Os contatos podem ser feitos através dos seguintes canais:

Telefone

Ligação gratuita para: 0800 880 8888

E-mail

ouvidoriahub@hubfintech.com.br

ATUAÇÃO OUVIDORIA

A Área de Ouvidoria centraliza o atendimento de todos os canais de reclamações (exceto SAC).

Dividimos a atuação da Ouvidoria da seguinte forma:

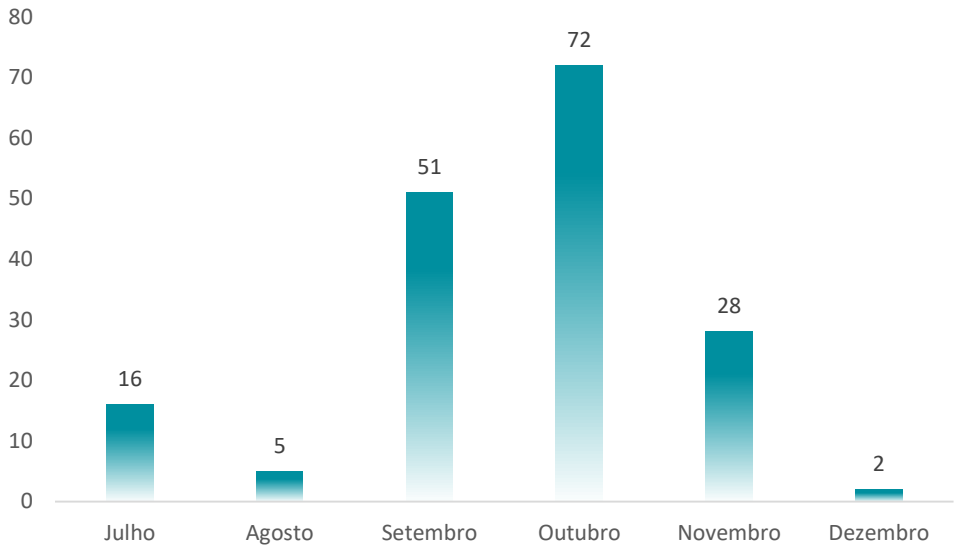
- Ouvidoria
- Canais Externos: BACEN, PROCON e GOV

Seção de resultados ouvidoria – 2º Semestre de 2020

Em cumprimento à RESOLUÇÃO BCB Nº 28, DE 23 DE OUTUBRO DE 2020, do Conselho Monetário Nacional em seu artigo 13, Capítulo VI, bem como o Artigo 12 da Instrução CVM 529, anexo 12, apresentamos o Relatório referente ao 2º Semestre de 202 (de 30 de junho e 31 de dezembro)o, acerca da atuação da Ouvidoria da Hub Fintech.

No período foram registradas 1237 (mil duzentos e trinta sete) casos. Todas as demandas recebidas foram atendidas dentro do prazo estipulado na Resolução nº 4.433 de 10 (dez) dias úteis, e Instrução CVM 529 de 15 (quinze) dias úteis.

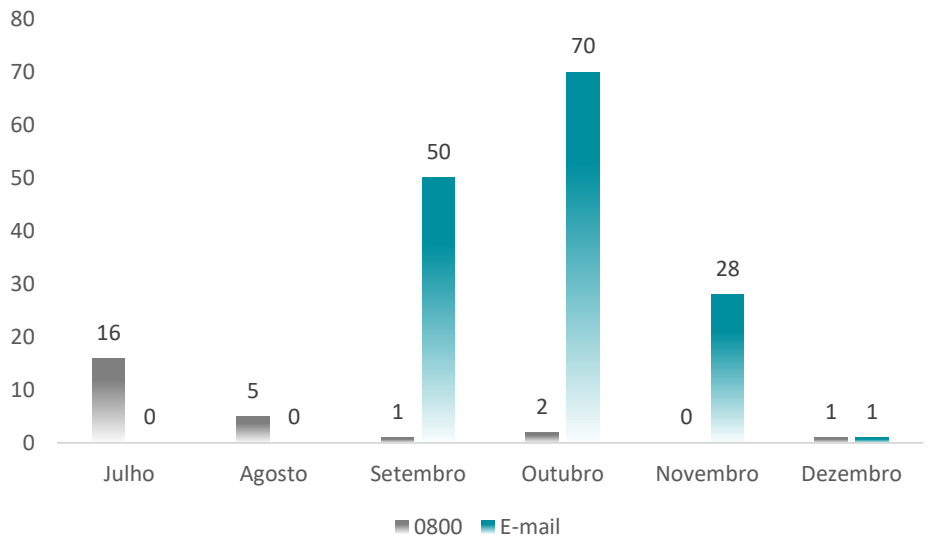
1. Quantidade mensal das demandas:



Distribuição das demandas por canais de acesso:

Visão geral:

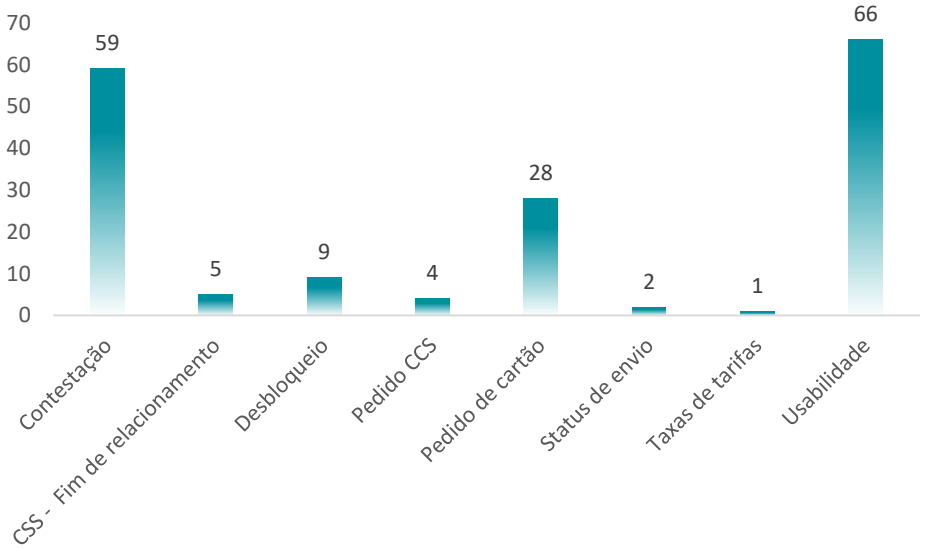
Mês	0800	E-mail	Total Geral
Julho	16	0	16
Agosto	5	0	5
Setembro	1	50	51
Outubro	2	70	72
Novembro	0	28	28
Dezembro	1	1	2
Total Geral	25	149	174



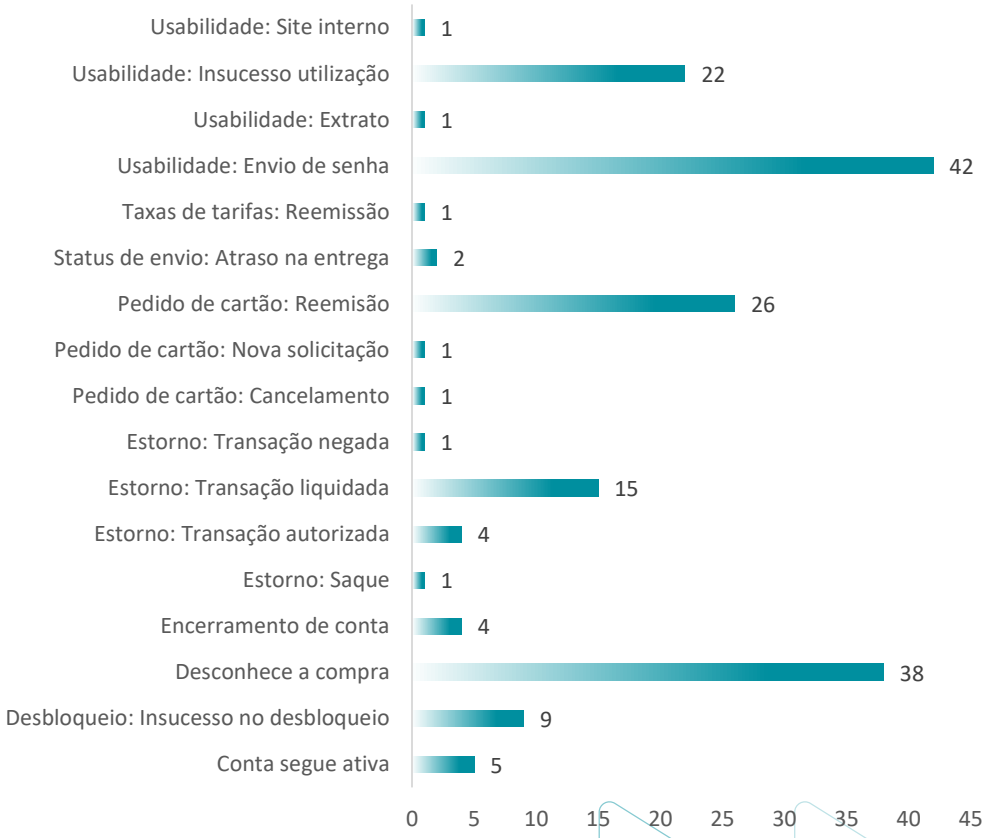
Distribuição das demandas por tema reclamado:

Visão geral:

Por processo:



Por solução:



Demandas por mês, segregadas por temas reclamado:

Visão geral:

Julho

Processo	Qntd
Contestação	4
Desbloqueio	1
Pedido de cartão	2
Taxas de tarifas	1
Usabilidade	8
Total Geral	88

Agosto

Processo	Qntd
Contestação	3
Pedido de cartão	2
Total Geral	5

Setembro

Processo	Qntd
Contestação	18
Desbloqueio	2
Pedido CCS	4
Pedido de cartão	7
Usabilidade	20
Total Geral	51

Outubro

Processo	Qntd
Contestação	26
CSS - Fim de relacionamento	3
Desbloqueio	3
Pedido de cartão	15
Status de envio	1
Usabilidade	24
Total Geral	72

Novembro

Processo	Qntd
Contestação	8
CSS - Fim de relacionamento	2
Desbloqueio	3
Pedido de cartão	1
Status de envio	1
Usabilidade	13
Total Geral	28

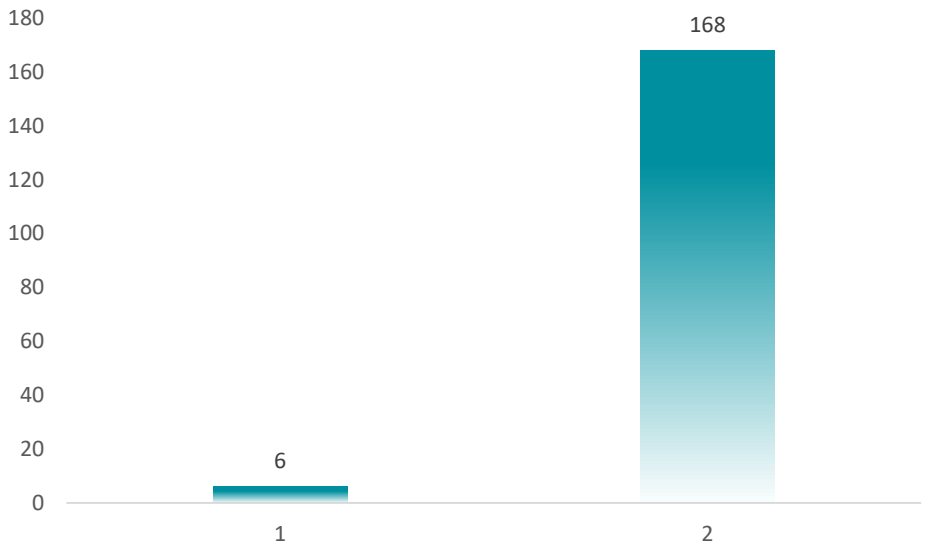
Dezembro

Processo	Qntd
Pedido de cartão	1
Usabilidade	1
Total Geral	28

Distribuição das demandas por qualificação: procedente x improcedente

Visão geral:

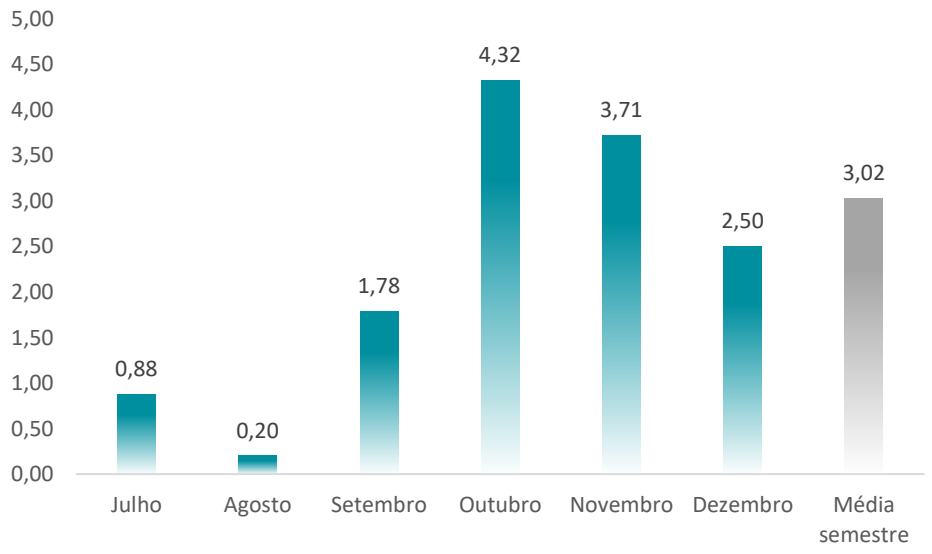
Mês	Improcedente	Procedente	Total Geral
Julho	4	12	16
Agosto	0	5	5
Setembro	1	50	51
Outubro	1	71	72
Novembro	0	28	28
Dezembro	0	2	2
Total Geral	6	168	174



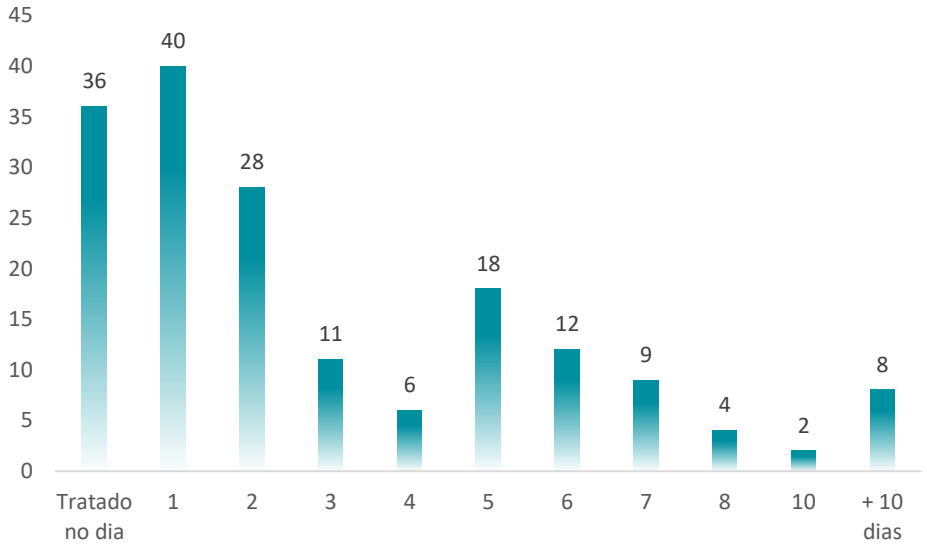
Distribuição das demandas por prazo de solução:

Visão geral:

Média do prazo de solução:



Casos respondidos por prazo de solução:

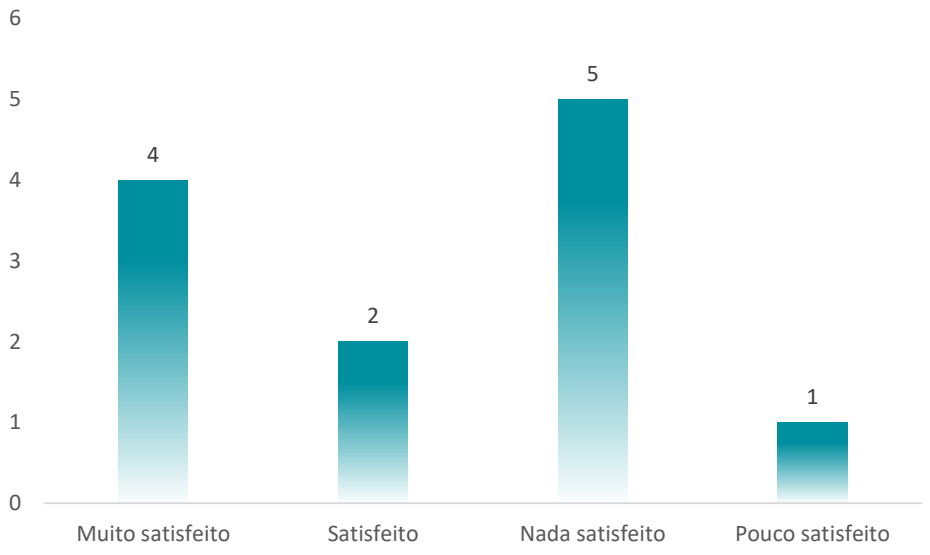


Pesquisa de satisfação

Visão geral:

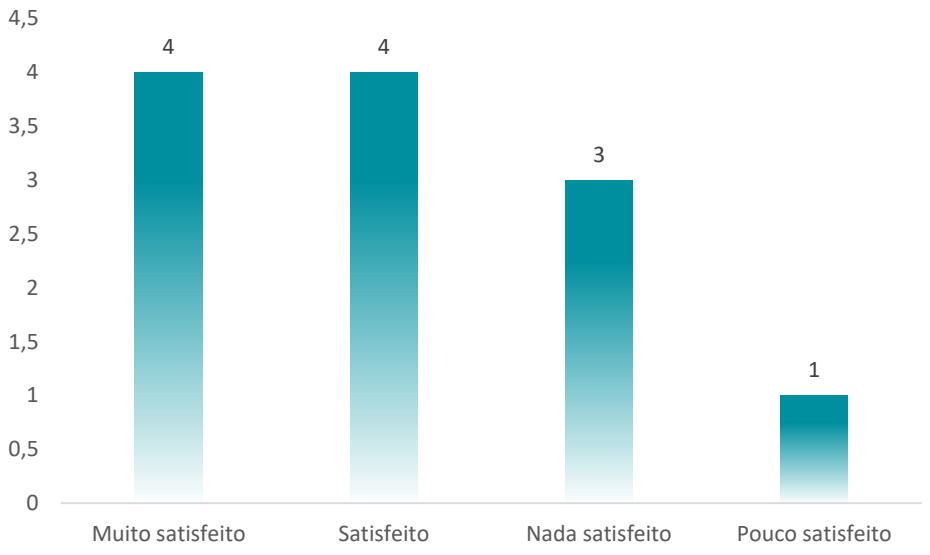
Nota solução apresentada:

Em uma escala de 1 a 5, sendo 1, o nível de satisfação mais baixo, e 5 o mais alto, avalie a solução apresentada pela Ouvidoria para a sua demanda:



Qualidade do atendimento:

Em uma escala de 1 a 5, sendo 1, o nível de satisfação mais baixo, e 5 o mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria:



hub
FinTech

Gustavo Oliveira Silva
Ouvidor